

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**"DIAGNÓSTICO DE LA PRÁCTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA  
DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD."**

TESIS DE GRADO

**KARIN SABINEÉ LESTIR LINARES**

CARNET 20135-13

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ABRIL DE 2017  
CAMPUS CENTRAL

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**"DIAGNÓSTICO DE LA PRÁCTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA  
DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

POR  
**KARIN SABINEÉ LESTIR LINARES**

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE EMPRESAS EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ABRIL DE 2017  
CAMPUS CENTRAL

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO  
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS  
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

DECANA: DRA. MARTHA ROMELIA PÉREZ CONTRERAS DE CHEN  
VICEDECANO: DR. GUILLERMO OSVALDO DÍAZ CASTELLANOS  
SECRETARIA: MGTR. CLAUDIA ANABELL CAMPOSANO CARTAGENA  
DIRECTORA DE CARRERA: LIC. GLORIA ESPERANZA ZARAZUA SESAM

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

LIC. RONAL BALDOMERO CONTRERAS SOTO

## **TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

MGTR. TANIA ELIZABETH GUILLIOLI SCHIPPERS

LIC. BRENDA ALICIA GARCIA PORRAS

LIC. LUISA FERNANDA BARRERA RODRIGUEZ



### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante KARIN SABINEÉ LESTIR LINARES, Carnet 20135-13 en la carrera LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, del Campus Central, que consta en el Acta No. 0124-2017 de fecha 22 de febrero de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"DIAGNÓSTICO DE LA PRÁCTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD."**

Previo a conferírsele el título de ADMINISTRADORA DE EMPRESAS en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 17 días del mes de abril del año 2017.

MGTR. CLAUDIA ANABELL CAMPOSANO CARTAGENA, SECRETARIA  
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
Universidad Rafael Landívar

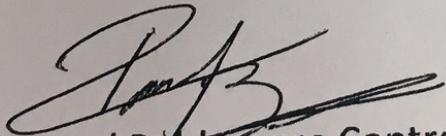
Guatemala, Diciembre de 2016

Licenciada  
Gloria Zarazúa  
Director del Departamento de  
Licenciatura en Administración de Empresas  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Universidad Rafael Landívar  
Presente

Estimada Licda. Zarazúa,

Por este medio hago constar que he revisado el trabajo de graduación de la estudiante Karin Sabineé Lestir Linares con número de carnet 2013513, titulado "DIAGNOSTICO DE LA PRACTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD. Dicho trabajo de graduación ha sido aprobado por mi persona y cumple con los requisitos impuestos por la Facultad de Ciencias Económicas de Universidad Rafael Landívar.

Sin otro particular me suscribo atentamente,



Lic. Ronal Baldomero Contreras Soto  
Asesor

## **Resumen Ejecutivo**

El presente estudio tuvo como objetivo principal investigar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que realiza la Distribuidora de Electricidad, en las regiones nororiente I, nororiente II y suroriente.

Para realizar la siguiente investigación, se utilizó cuestionarios elaborados por la investigadora para los sujetos de estudio: jefes, jefes de recursos humanos, jefes de seguridad y medio ambiente, jefes de desarrollo comunitario, jefes de operaciones, jefes de mercadeo y empleados.

“La Responsabilidad Social Empresarial es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores” (Comisión Europea, 2001).

De acuerdo con la investigación, se puede indicar que la Distribuidora de Electricidad, esta basada bajo los principios de Responsabilidad Social Empresarial-RSE, siendo estos: gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, participación activa y desarrollo de la comunidad, asuntos de los consumidores y prácticas justas de operación, esta comprometida al cumplimiento de los mismos, así también, colabora con el desarrollo de las comunidades en donde opera y apoya a los proveedores a implementar prácticas de RSE.

El aporte de la presente investigación, es dejar una guía como referencia para poder diagnosticar las prácticas de RSE, dándole un enfoque a los siete ejes, anteriormente expuestos, para que sirvan de cambio de imagen ante los consumidores y que tengan una mejor relación con el cliente.

# Índice

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>I. MARCO REFERENCIAL</b> .....	<b>5</b>
1.1 MARCO CONTEXTUAL .....	5
1.1.1 Antecedentes .....	5
1.1.2 Antecedentes de las distribuidoras de energía eléctrica en Guatemala .....	7
1.1.3 Privatización de las distribuidoras de energía eléctrica en Guatemala .....	8
1.1.4 Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala .....	9
1.2 MARCO TEÓRICO .....	11
1.2.1 Responsabilidad Social Empresarial .....	11
1.2.2 Visión conjunta de la RSE en Centroamérica.....	14
1.2.3 Siete ejes de la Responsabilidad Social Empresarial .....	16
1.2.4 Siete materias fundamentales de la ISO 26000 .....	23
1.2.5 Partes Interesadas o Stakeholders .....	28
1.2.6 Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial.....	29
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>31</b>
2.1 OBJETIVOS.....	33
General:.....	33
Específicos:.....	33
2.2 VARIABLE.....	34
2.3 ALCANCES Y LIMITACIONES.....	35
2.4 APORTES .....	35
<b>III. MÉTODO</b> .....	<b>36</b>
3.1 SUJETOS.....	36
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	41
3.4 PROCEDIMIENTO .....	43
<b>IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>44</b>
4.1 GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN.....	44
4.2 DERECHOS HUMANOS .....	54
4.3 PRÁCTICAS LABORALES.....	66
4.4 MEDIO AMBIENTE .....	87
4.5 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN.....	95
4.6 ASUNTO DE LOS CONSUMIDORES .....	102
4.7 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD .....	111
<b>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>125</b>
<b>V.I CONCLUSIONES</b> .....	<b>135</b>
<b>V.II RECOMENDACIONES</b> .....	<b>138</b>
<b>V.III BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>143</b>

<b>ANEXOS.....</b>	<b>145</b>
INSTRUMENTOS .....	146
<i>Instrumento Gobernanza de la Organización .....</i>	<i>146</i>
<i>Instrumento Derechos Humanos.....</i>	<i>151</i>
<i>Instrumento Prácticas Laborales.....</i>	<i>156</i>
<i>Instrumento Medio Ambiente .....</i>	<i>163</i>
<i>Instrumento Practicas Justas de Operación.....</i>	<i>168</i>
<i>Instrumento Asunto de los Consumidores .....</i>	<i>171</i>
<i>Instrumento Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad.....</i>	<i>176</i>
CUADRO DE INSTRUMENTOS .....	182



## INTRODUCCIÓN

El crecimiento industrial en la nueva era empresarial es un tema de gran impacto a la población mundial. Es base importante para el desarrollo y generación de empleo en las distintas partes del mundo, haciendo crecer las bolsas de inversión con accesibilidad a los lugares más remotos.

La expansión de este tipo de negocios ha sido tan productiva pero a la vez es un desgaste de los recursos del planeta, afectando a millones de personas con temas como: el calentamiento global y la contaminación, creando métodos para resarcir el desabastecimiento de lugares cómodos para la subsistencia de las diferentes culturas, que al final preservarán toda la vida ecológica que ha disminuido con el pasar de los años.

Del impacto colateral que presentan las industrias nace la Responsabilidad Social Empresarial, logrando grandes resultados desde el inicio del siglo XX certificando empresas que implantan procesos para disminuir el impacto de sus actividades. Esta implementación ha llegado a formar parte de las Distribuidoras de Energía Eléctrica en Guatemala, las que logran certificarse con normas ISO 14001 desde el año 2,008. Se realizan grandes inversiones para promover una cultura de Responsabilidad Social Empresarial, tanto en el mercado, proveedores, empleados e instituciones relacionadas con el servicio prestado.

El impacto ambiental que provocan las actividades de este tipo de negocio disminuye considerablemente, llevado de la mano con el desarrollo comunitario que se presenta con mayor atención en los últimos años debido al crecimiento de la conflictividad en el país. Se realizan campañas de educación sobre utilización de energía eléctrica, proyectos de desarrollo para comunidades en pro del impacto ambiental y apoyo en creación de MIPYMES en las comunidades, para aumentar formas de empleo en la comunidad para obtener una mejor economía de sus clientes.

Para cumplir con el objetivo de los proyectos la Distribuidora de Electricidad se han creado secciones que se enfocan únicamente a funciones de medio ambiente y desarrollo comunitario. Avanzan de la mano para cumplir con los intereses de la población y disminución de la conflictividad en la que se han visto involucradas estas empresas con el pasar de los años, conflictividad que ha aumentado y lleva a perder más de un millón de clientes con los diversos grupos que lucran con el hurto de energía, obteniendo mayor aceptación en las comunidades indígenas y comunidades de escasos recursos.

# I. Marco Referencial

## 1.1 Marco Contextual

### 1.1.1 Antecedentes

A continuación, se presentan algunos estudios relacionados con el tema responsabilidad social empresarial:

Najarro (2007) propone la tesis titulada “**La responsabilidad social empresarial en las pequeñas y medianas empresas del municipio de El Progreso, Jutiapa**”. El objetivo de esta investigación fue realizar un diagnóstico de la responsabilidad social empresarial de las pequeñas y medianas empresas del municipio de El Progreso, Jutiapa. Por medio de cuestionario abierto se recabó información entre los propietarios, gerentes y colaboradores de pequeñas y medianas empresas. Así mismo, se observó la falta de conocimiento de responsabilidad social empresarial en las pequeñas y medianas empresas. Estas empresas tienen poca participación en eventos de ayuda social, no cuentan con planes internos para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores y debido a esto no valoran el capital humano. Se concluyó que los jefes o propietarios de las pequeñas y medianas empresas no conocen el término de capital humano, al igual que sus colaboradores. Debido a esto, no le prestan atención al momento de contratación de empleados ya que no saben hacerlo. Ellos participan en actividades de responsabilidad social empresarial al menos una vez al año siempre y cuando se los soliciten.

Por otra parte, en la tesis “**Responsabilidad social empresarial en la municipalidad de Huehuetenango**”, Gómez (2014) estableció como objetivo determinar la aplicación de responsabilidad social empresarial en la municipalidad de Huehuetenango. Por medio de entrevistas, encuestas y cuestionario se recabó información entre los alcaldes, empleados, COCODES, jefes de dependencia. Así mismo, se ha observado la inconformidad de los vecinos con el manejo y recolección de desechos, como la autorización de proyectos sin previa evaluación del medio ambiente. Se determinó

que no se tiene conocimiento de lo que es responsabilidad social empresarial. Se concluyó que en la municipalidad de Huehuetenango no se aplica la responsabilidad social empresarial, así mismo, no se aplica el código de ética con los empleados .

Además, en la investigación titulada **“Acciones de responsabilidad social empresarial en las fincas productoras de madera del municipio de Cobán, Alta Verapaz”**, Pineda(2014) estableció como objetivo, determinar las acciones de responsabilidad social empresarial que aplica la finca productora de madera del municipio de Cobán. Por medio de entrevistas y cuestionarios, se recabó información entre gerentes, propietarios, personal del Instituto Nacional de Bosques y habitantes de la comunidad. Así mismo, se estableció la tala de árboles inmoderada por parte de esta empresa sin considerar programas de reforestación. Se determinó la falta de conocimiento del daño al medio ambiente y los daños a la región que esto ocasiona, así mismo los colaboradores trabajan bajo alto riesgo. Se concluyó que las fincas productoras de madera del municipio de Cobán no realizan prácticas de responsabilidad social empresarial, ya que no la consideran como prioridad y existe poco conocimiento de la norma jurídica relacionada al sector forestal.

Por ultimo, en la tesis **“Efectividad de un programa de Responsabilidad Social Empresarial en la formación de hábitos de cuidado ambiental, en colaboradores de una empresa de servicios marítimos “**, Cancinos (2013) indica como objetivo establecer estadísticamente los hábitos de cuidado ambiental después de impartir un programa sobre Responsabilidad Social Empresarial. Por medio de un cuestionario tipo Likert auto-aplicado se recabó información entre los trabajadores de una empresa dedicada a los servicios marítimos. Así mismo, se estableció que existe poca información sobre la relación entre la formación de hábitos ambientales en un contexto de Responsabilidad Social Empresarial y dentro de la industria marítima. Se determinó que sí existe diferencia estadística del 0.05 en los hábitos de cuidado ambiental de los sujetos de estudio. Se concluyó que el tamaño de la diferencia de las medias es moderada, siendo esta del 0.53.

### **1.1.2 Antecedentes de las distribuidoras de energía eléctrica en Guatemala**

Según EEGSA(2011), mediante un Acuerdo Gubernativo el 10 de octubre de 1894, el Ministerio de Fomento otorgó a Don Enrique Neutze, una concesión que le permitiría aprovechar las cascadas del Río Michatoya cerca de Palín, Escuintla para producir electricidad, venderla a domicilio y proporcionar alumbrado público en la Ciudad Capital, Antigua Guatemala, Chimaltenango, Amatitlán, Palín y Escuintla.

En el año de 1894 se constituyó la sociedad anónima Empresa Eléctrica de Guatemala. Los socios fundadores fueron: Enrique Neutze, Herman Hoepfner, Federico Gerlach, Víctor Matheu, Antonio de Aguirre y Juan Francisco Aguirre. Al inicio, se instalaron generadores para producir 1,000 HP de fuerza. En 1916, la demanda servida era de 1,560 HP y cubría 25,300 focos de 16 bujías, además de 577 motores y aparatos.

La época de expansión comenzó en 1918, debido a que el consorcio de Electric Bond & Share Co. (EBASCO) compró varias empresas del sector eléctrico. En 1926, EBASCO introdujo el uso de los medidores eléctricos en los domicilios, promoviendo ampliamente el uso de aparatos eléctricos. En el año de 1947 se puso en operación las dos primeras unidades a vapor en Planta Laguna por la empresa EEGSA, en las riveras del lago de Amatitlán. En 1967 las propiedades de Empresa Eléctrica de Guatemala en el área de Palín y Escuintla, conocidas como el Sistema Hidroeléctrico del Río Michatoya, incluye las plantas de Palín, San Luis y El Salto en Escuintla, fueron vendidas al Gobierno de Guatemala. El Instituto Nacional de Electrificación (INDE) puso en operación la hidroeléctrica de Jurún Marinalá.

El 28 de abril de 1983, mediante el Decreto Ley No.42-83, las acciones de EEGSA fueron trasladadas al Instituto Nacional de Electrificación (INDE) y en enero de 1995, el INDE traspasó las acciones al Ministerio de Finanzas Públicas, bajo la custodia del Banco de Guatemala. El Ministerio de Finanzas Públicas, como accionista mayoritario, se hizo representar por el Ministerio de Energía y Minas. En 1996, se aprobó la ley de electricidad y su reglamento, esto con el fin de desmonopolizar el sector eléctrico para que así no solamente una compañía se dedicara a la generación, transporte y

comercialización de la energía eléctrica.

### **1.1.3 Privatización de las distribuidoras de energía eléctrica en Guatemala**

Según Murga(2013), los indicios de privatización eléctrico se dieron en los años ochenta, pues en esta década se presentó la primera propuesta e hicieron los primeros intentos el CACIF como el gobierno de Vinicio Cerezo(1986-1990). En 1984 dirigentes empresariales encabezados por Manuel Ayau Cordón comenzaron a presionar para que el Estado se deshiciese de las empresas públicas de telecomunicaciones y electricidad. Alrededor de unos años después, la administración de Vinicio Cerezo añadiría la idea promovida por el Banco Mundial(BM) de “desmopolizar las empresas publicas” , pero el poder del sindicato del Instituto Nacional de Electrificación (INDE) no se lo permitió.

En el gobierno de Jorge Serrano Elías (1991-1993) comenzó la desnacionalización del sector eléctrico guatemalteco. En este periodo tanto la Cámara Empresarial(CAEM) como el CACIF realizaron estudios sobre la privatización de las empresas del Estado. Era tanto el interés por la privatización de las empresas públicas, que el CACIF conformó una comisión del sector privado para redactar su proyecto de Ley General de Privatización.

Después del autogolpe de Serrano Elías, que provocó el final de su mandato, se cree que estuvo relacionado con las disputas entre las facciones empresariales que buscaban beneficiarse con la privatización, luego Ramiro de León Carpio (1993-1996) llega al poder. Durante estos años las privatizaciones en el sector eléctrico se detuvieron, las presiones de una de esas facciones obligaron al nuevo Presidente a destituir el cargo de director de la oficina de privatización y desmonopolización del Estado a Manuel Ayau Cordón, hombre fuerte de la otra facción.

En enero de 1995, Ramiro de León Carpio veta la nueva ley del INDE, que buscaba desmonopolizar el sector de la electricidad, lo cual le provocó nuevas y mayores tensiones con los empresarios interesados en acelerar el proceso. El CACIF no

desaprovechaba la ocasión para despertar un sentimiento nacionalista en la sociedad que le asegurase el apoyo de los sindicatos de la electricidad. Teco Power Services(TPS) construye la planta Alborada, que opera desde entonces por medio de Tampa Centroamericana de Electricidad. Todo esto se trataba de la transformación del monopolio estatal administrado por el INDE y Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A. (EEGSA), en un monopolio privado en manos de empresas extranjeras y nacionales.

“La apertura y privatización de las empresas del sector eléctrico en 1997 transformó un monopolio público en privado, además que el sector presenta falta de competencia, instituciones reguladoras débiles, así como que los costosos contratos preexistentes firmados a partir de 1993 han consolidado operadores dominantes dentro del mercado y, por ende, los precios tienden a ser de los más altos de América Latina”.

#### **1.1.4 Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala**

Según Coronado(2010), el movimiento de Responsabilidad Social Empresarial - RSE en Guatemala inicia en 1998, por un grupo de líderes comprometidos con el tema. Estos reconocen su importancia e inician un proceso de definición y sensibilización. Este proceso conlleva a la creación de CentraRSE, fundada en el 2003. Es una organización que cuenta con más de 100 empresas asociadas que pertenecen a más de 20 sectores y subsectores productivos del país, representan alrededor del 30% del PIB en Guatemala y dan empleo a 150 mil familias.

Según CentraRSE(2012), la Responsabilidad Social Empresarial es una fuente de ventaja competitiva para las empresas. La RSE contribuye en que estén en óptimas condiciones los colaboradores de la empresa además de tener mayor atracción y permanencia de talentos y mayor productividad. La relación con los proveedores desde la comunicación, términos de intercambio y otros aspectos, contribuyen a ser más productivos. Se logra mayor lealtad de los clientes al ser más transparentes, ofrecer mejores productos y servicio a los clientes, ya que en el mundo actual cada vez existe más información y los clientes son más sofisticados y exigentes. El “como” se vuelve tan importante como el “resultado final”, por lo cual el cliente premia o castiga. Una

empresa que se hace conocer como responsable socialmente, logra una mejor imagen, lo cual atrae más clientes y una mayor lealtad por parte de este. La RSE también permite un mejor acceso al mercado y la importancia que tiene para la sostenibilidad de las empresas.

Según CentraRSE(2012), cuando se habla de desarrollo de un país, lo que se busca es el desarrollo sostenible. En ese sentido, la RSE es una visión de trabajar por el futuro (del entorno y al mismo tiempo de la empresa) y tendrá su mayor impacto en el mediano y largo plazo. EL desarrollo sostenible requiere de tres pilares fundamentales: bienestar social, competitividad y balance ambiental. Al momento de analizar la RSE, se puede observar que esta es el eje que atraviesa estos tres pilares. Promoviendo el bienestar social, comenzando por los colaboradores de la empresa hasta llegar a las comunidades. La RSE se vuelve una ventaja competitiva para las empresas que la implementan correctamente. Esta implementación requiere de la incorporación de principios como la Eco-Eficiencia, que va orientada a lograr un balance ambiental, al ser responsable con el medio ambiente.



## **1.2 Marco Teórico**

### **1.2.1 Responsabilidad Social Empresarial**

Según Reyno(2007), el principal objetivo de la responsabilidad social empresarial es suministrar elementos de dirección y gestión consistentes para el desarrollo de un modelo de empresa sostenible, que satisfaga las necesidades de los grupos de interés y que genere externalidades socialmente responsables. Para lograr estos objetivos, la empresa debe partir de los principios básicos de RSE que son: transparencia, materialidad, verificabilidad, visión amplia, mejora continua y naturaleza social de la organización. El principio de transparencia constituye el principio básico que sustenta el comportamiento socialmente responsable de las organizaciones; las organizaciones con poca transparencia no asumen el concepto ni los objetivos de la RSE.

Para Fernández(2009), la responsabilidad social empresarial hoy en día es un valor agregado y una ventaja competitiva para las empresas, el día de mañana será un requisito. Las empresas que desde hoy incorporen o refuercen sus acciones de responsabilidad social empresarial lo harán a su propio ritmo, de acuerdo a sus posibilidades, las empresas que lo dejen para el día de mañana, tendrán la exigencia del entorno. La responsabilidad social empresarial es un activo que minimiza los riesgos, anticipa y prevé crisis que pueden dañar la reputación empresarial, generando caídas grandes del valor de las acciones.

Según Centrarse(2015), la Responsabilidad Social Empresarial es “una cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familias, comunidades y medio ambiente, que contribuye a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo sostenible del país.

Por otro lado, para FUNDEMÁS(2014), la RSE como la “forma de hacer negocios competitivos, permitiéndole a las empresas incorporar políticas y prácticas en beneficio de los accionistas, los colaboradores, la comunidad, el medio ambiente y su cadena de valor, a través de la adopción de medidas alineadas a su estrategia de negocios, contribuyendo así al desarrollo sostenible.”

Para Rodríguez(2005), la responsabilidad social empresarial en su relación con el estado y las políticas públicas tienen las siguientes características:

- Es independiente. La acción privada de responsabilidad social puede, o no, articularse con las políticas públicas pues es decisión de la empresa.
- Es diferenciada de los partidos políticos. La responsabilidad social no tiene connotación político-partidista y por ende no puede usarse como vía para financiar partidos o grupos de expresión política.
- No es expresión de la comunidad. La responsabilidad social no es representante de los beneficiarios o de la comunidad donde se aplica.
- No es el Estado. Aunque se asuma el apoyo o la realización de acciones de carácter publico, el rol es privado, y no sustituye al Estado en su rol de rectoría de lo publico.

Suele creerse que la RSE solo concierne a las grandes empresas. Esta percepción es errónea, las PYMES también tienen que saber aprovechar la ventaja competitiva que supone la responsabilidad social empresarial. Las PYMES por sus características de proximidad, agilidad y de efecto propulsor, están capacitadas y posicionadas en ventaja para una nueva forma de entender los negocios que rige la tendencia que se basa en transparencia, el sentido común y el respeto a las relaciones humanas y naturales.

Para Martínez(2011), se debe medir la responsabilidad social empresarial en el resultado de la operación de las organizaciones involucradas y en el nivel de satisfacción del cliente. Se ha de monitorear mediante indicadores gerenciales ligados a la propuesta organizacional, gestión, desempeño e implementación de los proyectos misionales y funcionales de las organizaciones. En la actualidad se está trabajando a nivel mundial y regional por construir ISO Social que por medio de indicadores permita mostrar que una empresa cumple con los estándares de responsabilidad social. Actualmente se impulsa la rendición de cuentas al público en general, de tal manera que se pueda observar cómo los recursos están siendo utilizados de manera eficiente para solucionar problemas sociales. Las empresa deben incluir en su rendición de cuentas información en materia social y medioambiental, junto con los requisitos de

información en materia financiera.

Según Navarro(2002), la primera condicionante de la responsabilidad social corporativa es: "la globalización no tiene marcha atrás".

La segunda condicionante de la RSC es "son igualmente imparables la expansión internacional de las organizaciones y la consolidación internacional de gustos y tendencias cada vez más uniformes." El comercio internacional ha incentivado y fortalecido el desarrollo de nuevas vías de comunicación y transporte, y ha simplificado los procedimientos de importación y exportación.

La tercer condicionante de la RSC: "la empresa no solo es un elemento indispensable para el desarrollo de la sociedad, sino que además es parte de ella". En medida que avanza el desarrollo económico, las empresas adquieren mayor importancia.

Reyno(2007) proporciona otras definiciones de RSE:

➤ Unión Europea: Libro Verde

"La RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores".

➤ BSR, Business for Social Responsibility

"La RSE se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa".

➤ PWBLF, Prince of Wales Business Leaders Forum

"La RSE es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente".

➤ WBCSD, World Business Council for Sustainable Development

"La RSE es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo

económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida”.

➤ Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social

"La RSE es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, 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 las desigualdades sociales".

➤ Foro de la Empresa y la Responsabilidad Social en las Américas

“La RSE se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. La RSE es un amplio conjunto de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial que soportan el proceso de toma de decisiones y son premiados por la administración”.

➤ The Center for Corporate Citizenship del Boston Collage

“La RSE hace referencia a la manera en que la empresa integra valores sociales básicos con sus prácticas comerciales, operaciones y políticas cotidianas”

### **1.2.2 Visión conjunta de la RSE en Centroamérica**

De acuerdo con Morataya y Monroy(2008), dentro del proyecto de regionalización de la RSE en Centroamérica , los presidentes de las organizaciones llegan al acuerdo que para alcanzar la eficiencia y excelencia en el proceso de integración, ejes e indicadores de RSE para la región. Para concebir la RSE es indispensable incluir tres elementos fundamentales: Cumplimiento de ley, decisiones éticas y competitividad empresarial.

Al momento de elaborar un sistema regional de medición de la RSE da a conocer el compromiso que las organizaciones de RSE presentan respecto a la forma de

concebir la responsabilidad social de la empresa en la región de Centroamérica. Esta postura regional surge de las particularidades del sector productivo, bajo una serie de características propias en que opera la empresa centroamericana. Matthias Ddietrich, Director ejecutivo de UNIRSE, define esta visión conjunta de la RSE como: “Desarrollar la RSE como una nueva forma de hacer negocios y aportar al desarrollo de una sociedad equitativa, sustentable, y solidaria a partir de las acciones responsables de las empresas. Preparar la región para las nuevas necesidades de la Globalización”. Su principal objetivo es generar líneas orientadoras para guiar y precisar el camino por el cual una empresa asume su responsabilidad social.

Las áreas, temas o ejes en que se organizaron las preguntas de la herramienta auto evaluación del Sistema de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para la región centroamericana, se han tomado como base los temas que ha establecido FORUM EMPRESA, adaptados a la región. Los siete ejes que contiene la RSE para la región centroamericana están definidos de la siguiente manera:

Figura 1  
Siete Ejes de la RSE



Fuente: Morataya y Monroy(2008)

En base a estos ejes, se propone el ordenamiento del Sistema de Indicadores regional de RSE que orientan la acción y que permite evaluar el estado de la RSE a través de la

herramienta de auto-evaluación en las empresas que adopten el modelo de RSE de la región centroamericana.

### 1.2.3 Siete ejes de la Responsabilidad Social Empresarial

Morataya y Monroy(2008) definen los siete ejes de la responsabilidad social empresarial de la siguiente manera:

- **Gobernabilidad**

Este eje es la base de la Responsabilidad Social Empresarial. Se conoce como fundamento por su transversalidad en todos los demás ejes.

Figura 2:



Fuente: Morataya y Monroy(2008)

Esta a su vez permite establecer de manera articulada los valores y comportamientos esperados de todos quienes conforman la empresa. La gobernabilidad define el

carácter de la empresa. Es una política de gestión basada en fundamentos éticos que establecen la forma de actuar de la empresa con todos sus públicos interesados, prevé conflictos y promueve la transparencia interna y externa.

Figura 3

### Sub-temas de Gobernabilidad



Fuente: Morataya y Monroy (2008)

- **Público Interno**

Es el eje referente al capital humano de la empresa. Este trata de buscar las condiciones óptimas que consigan conciliar la alta productividad de la empresa con el desarrollo humano de su personal.

Las buenas prácticas contenidas en el eje, dan como resultado la creación de canales de comunicación, la identificación y fidelización de los colaboradores a través de su motivación.

Figura 4

Aspectos Público Interno



Fuente: Morataya y Monroy(2008)

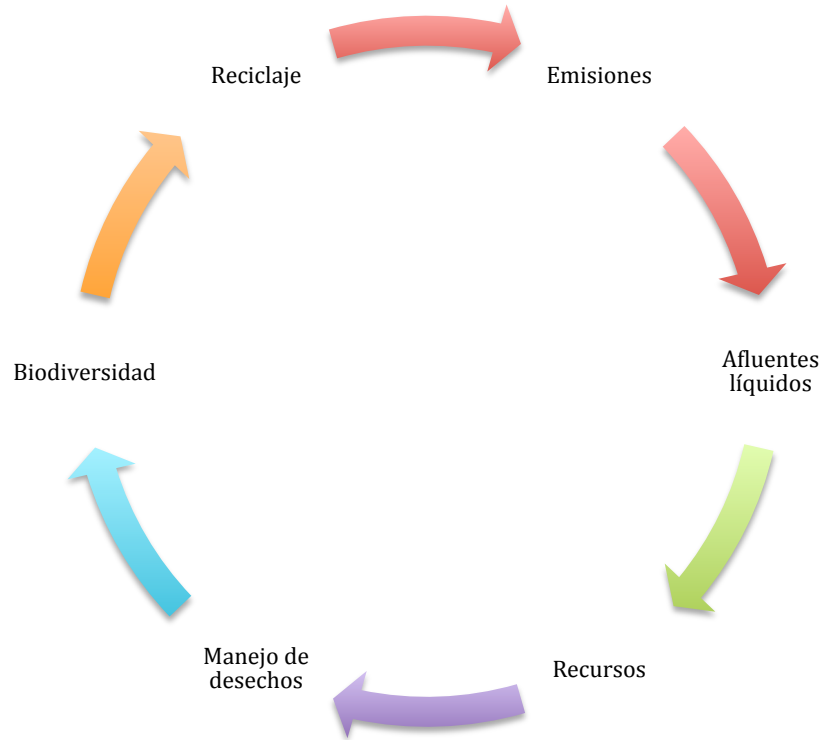
- **Medio Ambiente**

En este eje, la empresa debe tener su trabajo enfocado en encontrar soluciones innovadoras que aseguren el uso sostenible de los recursos naturales y que reduzcan al mínimo el impacto negativo de la compañía en el medio ambiente. La responsabilidad ambiental de la empresa se define como un análisis comprensivo de las operaciones, los productos y su uso. Los sistemas para la eliminación de desechos sólidos y emisiones, ahorro energético, maximizar la eficiencia y la productividad de todos los activos y los recursos “produciendo mas con menos”.



Figura 5

Sub-ejes Medio Ambiente



Fuente: Morataya y Monroy (2008)

- **Proveedores**

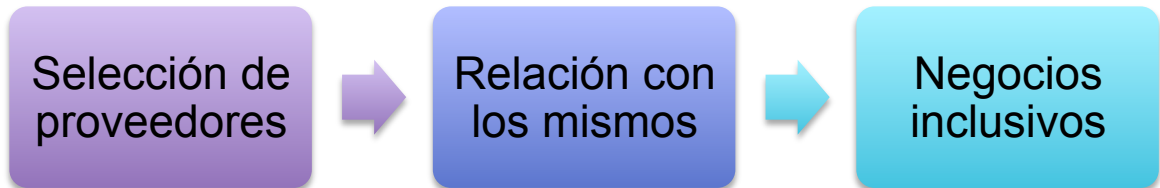
No basta con que la empresa sea responsable, sus proveedores deben ser un reflejo de los comportamientos de la misma. La Responsabilidad Social de la Empresa con su proveedor va desde contar con una política clara respecto al procedimiento y forma de pago, hasta la definición de una estrategia de apoyo para la incorporación de la RSE con sus proveedores.

Este eje tiene como base las relaciones de la empresa con los involucrados en su cadena productiva. La compañía debe trabajar de la mano con sus proveedores y distribuidores, para asegurarse de que estos hagan negocios de manera responsable y de acuerdo con los lineamientos básicos de operación, tecnología e

información. Un aporte importante de la empresa es darle posibilidad de inclusión en su cadena productiva a la micro, pequeña y mediana empresa.

Figura 6

Subtemas del eje de proveedores



Fuente: Morataya y Monroy (2008)

- **Mercadeo**

Los consumidores y clientes se encuentran dentro de la definición de mercadeo. La relación con los clientes abarca todas las políticas éticas de mercadeo, precios y publicidad responsable de los productos, bienes o servicios que produce la empresa. El mercadeo vela por la calidad y seguridad de los productos, la claridad en las transacciones comerciales y la atención o servicio al cliente.

Los resultados que presenta el tema de mercadeo para la empresa se expresan principalmente en la lealtad del consumidor, por la transparencia entre la empresa y el cliente, en la medida que la empresa ofrece al mismo productos de calidad, que a su vez fortalecen la marca.

Figura 7

Sub-ejes de Mercadeo



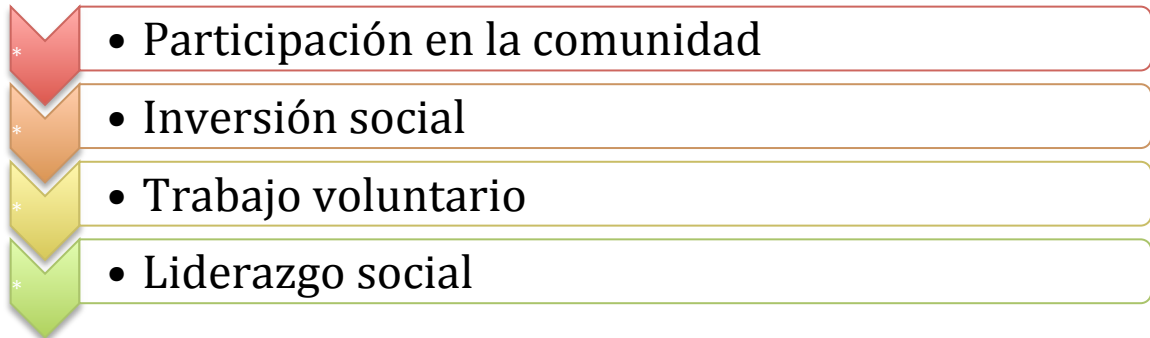
Fuente: Morataya y Monroy(2008)

- **Comunidades**

Este eje establece el comportamiento que la empresa debe tener frente al principal actor externo de sus relaciones: la comunidad inmediata en la que se encuentra ubicada la compañía y donde tenga intereses comerciales.

Acciones principales que se esperan de una actuación Socialmente Responsable de la Empresa frente a la comunidad deben desarrollarse a través de una relación basada en la responsabilidad compartida bajo un esquema de actuación “ganar-ganar” y la búsqueda del desarrollo sostenible de las comunidades, fortaleciendo la reputación de la empresa y afianzando la confianza para obtener licencia social.

Figura 8  
Sub- ejes de Comunidad



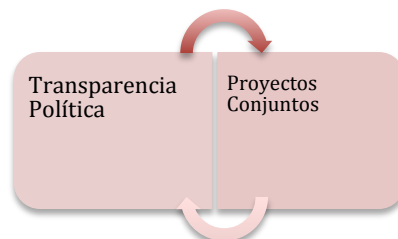
Fuente: Morataya y Monroy(2008)

- **Política Pública**

Este eje contempla las relaciones de la empresa frente a las instituciones del poder público. Un factor importante de la empresa frente al poder público son las alianzas público-privadas. Estas uniones deben iniciarse de manera gradual partiendo de lo más cercano (poder local) para llegar finalmente al poder nacional.

Las alianzas público privadas se refieren al compromiso que el sector empresarial debe contemplar para contribuir al fortalecimiento del estado de derecho y la institucionalidad de los organismos del Estado, tanto en materia de políticas públicas como respecto a transparencia política.

Figura 9  
Estructura eje política pública



Fuente: Morataya y Monroy (2008)

### 1.2.4 Siete materias fundamentales de la ISO 26000

Según CentraRSE(2015), la ISO 26000 es una guía que establece guías en materia de Responsabilidad Social establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización(ISO). Es una “guía estándar”, el uso de esta guía es voluntario y se trata de un documento de orientación que ofrece sugerencias, asesoramientos, propuestas y recomendaciones.

Figura 10  
Organización



Fuente: CentraRSE(2015)

## Las siete materias fundamentales de la ISO 26000

Figura 11  
Siete materias ISO 26000



Fuente: CentraRSE(2015)

CentraRSE(2015) define las siete materias fundamentales de la ISO 26000 de la siguiente manera:

- **Gobernanza de la Organización**

El sistema a través del cual toma sus decisiones e implementa acciones para conseguir sus objetivos. Es una función dentro de las organizaciones pues es el marco para la toma de decisiones dentro de la misma.

Entre sus puntos relevantes se encuentran:

- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Respeto por los intereses de las partes interesadas

- Respeto por las reglas de la ley

- **Derechos Humanos**

Son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano. Hay dos categorías de derechos humanos. La primera concierne a derechos civiles y políticos e incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión. La segunda concierne a los derechos económicos, sociales y culturales e incluye derechos tales como el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho a nivel máximo alcanzable de salud, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social.

Entre sus puntos relevantes se encuentran:

- Debida diligencia
- Situaciones de riesgo para los derechos humanos
- Evitar la complicidad
- Resolución de reclamaciones
- Discriminación y grupos vulnerables
- Derechos civiles y políticos
- Derechos económicos, sociales y culturales
- Principios y derechos fundamentales en el trabajo

- **Prácticas laborales**

Comprende todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado. Las prácticas laborales se extiende más allá de la relación de una organización con sus empleados directos o de las responsabilidades que una organización tenga en un lugar de trabajo de su propiedad o que esté bajo su control directo.

Entre los puntos relevantes están:

- Trabajo y relaciones laborales
- Condiciones de trabajo y protección social

- Diálogo social
- Salud y seguridad ocupacional
- Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

- **Medio Ambiente**

Las actividades y decisiones de las empresas indiscutiblemente generan un impacto en el medio ambiente. Estos impactos podrían estar asociados al uso que la organización realiza de los recursos, la localización de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitats naturales.

Los asuntos que se refieren a esta materia son:

- Prevención de la contaminación
- Uso sostenible de los recursos
- Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo
- Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales

- **Prácticas justas de operación**

Se refiere a la conducta ética de una organización y las transacciones con otras organizaciones. Dentro del área de responsabilidad social se refiere a la forma que una organización utiliza sus relaciones con otras organizaciones para promover resultados positivos.

Los asuntos que se refieren a esta materia son:

- Anti-corrupción
- Participación política responsable
- Competencia justa
- Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor
- Respeto a los derechos de propiedad



- **Asuntos de consumidores**

Las organizaciones tienen responsabilidad con sus consumidores y clientes. Las responsabilidades incluyen educación en cuanto al producto, información precisa, utilización justa, información de mercadeo transparente, proceso contractuales, promoción del consumo sostenible, diseño y servicio que permitan acceso a todos.

Los puntos a considerar en cuanto asunto de consumidores se encuentran:

- Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación
- Protección de la salud y seguridad de los consumidores
- Consumo sostenible
- Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias
- Protección y privacidad de los datos de los consumidores
- Acceso a servicios esenciales
- Educación y toma de conciencia

- **Participación Comunitaria y su desarrollo**

Las organizaciones tienen una relación e impacto en las comunidades en las que ellas operan. Esta relación debe estar basada en el involucramiento de la comunidad con el fin de contribuir a su desarrollo. Tanto el involucramiento como el desarrollo de la comunidad son partes del desarrollo sostenible.

Los puntos a considerar en cuanto a la participación comunitaria y su desarrollo se encuentran:

- Participación activa de la comunidad
- Educación y cultura
- Creación de empleo y desarrollo de habilidades
- Desarrollo y acceso a la tecnología
- Generación de riqueza e ingresos
- Salud

- Inversión social

### 1.2.5 Partes Interesadas o Stakeholders

Según ISO 26000(2010), al momento de reconocer la responsabilidad social esto implica identificar los asuntos que surgen como consecuencia de los impactos de las decisiones y actividades de una organización, así como la manera en que esos asuntos deberían abordarse para contribuir al desarrollo sostenible. El reconocimiento de la responsabilidad social también implica reconocer a las partes interesadas de una organización.

- **Reconocer la responsabilidad social**
  - **Impactos, intereses y expectativas**

Una organización debe entender tres relaciones al abordar su responsabilidad social:

- Entre la organización y la sociedad.
- Entre la organización y sus partes interesadas.
- Entre las partes interesadas y la sociedad.

Figura 12

Relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad



Fuente: ISO 26000(2010)

- **Reconocer las materias fundamentales y los asuntos pertinentes de responsabilidad social**

Una manera efectiva para que una organización identifique su responsabilidad social es identificarse con los asuntos que interesan a la responsabilidad social dentro de las siete materias fundamentales: gobernanza de la organización; derechos humanos; prácticas laborales; medio ambiente; prácticas justas de operación; asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad.

- **Identificación de las partes interesadas**

Las partes interesadas son individuos u organizaciones que tienen uno o mas intereses en cualquiera de las decisiones o actividades de una organización. Debido a que estos intereses pueden verse afectados por una organización, se establece una relación con ésta. No es indispensable que la relación sea formal.

- **Involucramiento con las partes interesadas**

El involucramiento con las partes interesadas incluye el diálogo entre la organización y uno o más de sus partes interesadas. Ayuda a la organización a abordar su responsabilidad social proporcionándole una base fundamentada para sus decisiones.

### **1.2.6 Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial**

La Integración Centroamericana por la Responsabilidad Social Empresarial (INTEGRARSE) tiene como misión “proporcionar una sociedad centroamericana sostenible e inclusiva a través de la acción conjunta, apoyando al empresariado a implementar estrategias de desarrollo de negocios responsables”.

En la promoción de esta integración por la RSE ha desarrollado la herramienta “Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial -IndicaRSE-“, la cual es una “herramienta que le permite al usuario realizar un diagnóstico sobre el estado de implementación de la Responsabilidad Social en base a la ISO26000. El objetivo

principal de la herramienta es medir la aplicación de políticas y prácticas de RSE, proporcionando resultados que contribuyan a identificar sus fortalezas y debilidades. “ El instrumento es una guía que está basada en los indicadores RSE de estándares internacionales, entre sus características menciona:

- Mide la existencia y aplicación de prácticas y políticas de RSE
- Es un modelo único aplicable a todo tipo de empresa
- Permite hacer una evaluación integral de las 7 Materias Fundamentales de la ISO 26000.
- Es una guía del desarrollo de planes de acción, rutas críticas y evaluaciones de mejora continua .

IntegraRSE (2012), la herramienta regional está basada en ISO26000 fue introducida inicialmente el 2009 y ha contado con una participación de 250 empresas de la región anualmente.

## II. Planteamiento del Problema

El problema ambiental afecta a la mayoría de la población mundial. Problemas como el cambio climático, reducción de la capa de ozono, pérdida de biodiversidad, contaminación, agotamiento de recursos naturales, generan pérdida en la calidad de vida del ser humano en el día a día, y ponen en riesgo su supervivencia.

La preocupación por la preservación del medio ambiente y los recursos naturales ha sido un tema importante en Guatemala. Se encuentra regulada dentro de muchas leyes en el país, como el art. 64 de la CONSTITUCIÓN POLITICA, donde cita “interés nacional la conservación, protección y mejoramiento del patrimonio natural nacional”, también hay leyes de protección y mejoramiento del medio ambiente y la Ley de Áreas Protegidas.

A pesar de esto, Guatemala presenta un retraso bastante significativo frente a la problemática ambiental que se observa, en donde aun no se ha podido establecer un reglamento ante casos muy puntuales. Un avance es que las empresas han empezado a tomar conciencia en el tema, por lo que muchas ya cuentan con certificación de medio ambiente e implementación sistemas de gestión ambiental, según la certificación ISO 14001.

Tomando en cuenta el desgaste ambiental, las distribuidoras de energía eléctrica han empezado a implementar procesos para sistematizar el traslado de desechos de los materiales que se han utilizado para el desarrollo de las distintas actividades a las que se dedica dicha empresa, colaborando con mantener el medio ambiente y proporcionar el material reciclado para reducir costos en las gestiones operativas, evitando el malestar de la población referente al mal uso de los desechos químicos que en un futuro puedan ocasionar circunstancias riesgosas que aumente la problemática que las distribuidoras de energía eléctrica han ido ganando.

Para nadie es tema oculto que en los últimos años los precios de las facturas de energía eléctrica en el área rural han ido en aumento considerablemente. Sobre esto, debe tomarse en cuenta que en muchas ocasiones más del 75% de las facturas se deducen por los cobros de alumbrado público que son establecidos por los concejos municipales. Ellos crean mesas de diálogo con los directivos de las distribuidoras, ya que este es un punto importante para el descontento de la población que a veces no cuenta con el salario mínimo. Se suman los temas de prevención y riesgo en la calidad de servicio al no realizar mantenimiento en sus redes de distribución, lo que afecta a diversos clientes con un servicio de calidad muy inconsistente y provocan varios accidentes eléctricos a terceros.

Estos temas han servido de propulsión para que las comunidades campesinas a través de comités de desarrollo, soliciten la nacionalización de energía eléctrica, tomando por sus manos actividades no convenientes para dichas empresas, dado que se obtienen problemas de facturación y cobro al mismo tiempo. Derivado de esto, resurge el tema de Responsabilidad Social Empresarial que había quedado en el olvido.

El momento de conflictividad social que atraviesan las distribuidoras de energía eléctrica es un punto de inflexión para determinar si la labor de Responsabilidad Social Empresarial ha sido la adecuada ante su numerosa cantidad de clientes, provocando pérdidas millonarias así como el aumento de situaciones de peligro para sus colaboradores.

Para revertir la situación, las distribuidoras de energía eléctrica en Guatemala han realizado fuertes inversiones para crear una nueva imagen, mostrando mayor confianza para sus clientes, realizando planes de apoyo e inversión para la comunidad, dando charlas educativas sobre seguridad eléctrica.

El tema de conflictividad en las áreas rurales ha servido para lanzar programas de reforestación en desarrollo de los pueblos indígenas, beneficiados con los temas de remuneración a los ex patrulleros de la guerra interna; se han realizado donaciones

de árboles, los cuales serán sembrados para cumplir con los tratados que estos realizaron con los pactos de paz del país.

Por lo anterior descrito se llega a la siguiente pregunta:

**¿Cómo se aplica la Responsabilidad Social Empresarial en la Distribuidora de Electricidad?**

## **2.1 Objetivos**

### **General:**

Definir cómo se aplica la Responsabilidad Social Empresarial en la Distribuidora de Electricidad.

### **Específicos:**

- Identificar si la gobernanza de la Distribuidora de Electricidad incorpora los principios de responsabilidad social en la toma de decisiones y en la implementación.
- Definir si la Distribuidora de Electricidad identifica, previene y aborda los impactos sobre los derechos humanos, resultantes de sus actividades o de actividades de aquellos con los que tienen relación.
- Identificar si la Distribuidora de Electricidad cuenta con políticas y prácticas laborales relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización.
- Determinar las acciones de Responsabilidad Social Empresarial que emplea la Distribuidora de Electricidad para reducir de forma integrada sus impactos ambientales directos e indirectos, de sus actividades y decisiones.
- Establecer sí la Distribuidora de Electricidad se conduce de forma ética en las transacciones que realiza con otras organizaciones para promover resultados positivos.
- Definir la responsabilidad que tiene la Distribuidora de Electricidad hacia sus consumidores, a través identificar sí proporciona educación, información precisa y justa, de forma transparente y útil de mercadeo de sus productos y servicios.

Además de promocionar el consumo sostenible y responsable, y de brindar acceso a sus productos y servicios a grupos vulnerables de ser necesario.

- Establecer sí la Distribuidora de Electricidad tiene una relación con las comunidades en que opera e impacta, basada en la participación activa y promoción del desarrollo sostenible de la comunidad.

## **2.2 Variable**

### **Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**

#### **a. Definición Conceptual**

“La Responsabilidad Social Empresarial es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores” (Comisión Europea, 2001).

#### **b. Definición Operacional**

En esta investigación, la Responsabilidad Social Empresarial es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las distribuidoras de energía eléctrica, dándoles un valor añadido, así mismo, buscar el crecimiento y una ventaja competitiva.

### **Indicadores**

1. Gobernanza de la Organización
2. Derechos Humanos
3. Prácticas Laborales
4. Medio Ambiente
5. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad
6. Asuntos de los Consumidores
7. Prácticas Justas de Operación



### **2.3 Alcances y limitaciones**

Este trabajo de investigación abarcó tres regiones: suroriente, nororiente I y nororiente II de la Distribuidora de Electricidad. El estudio se centró en la Responsabilidad Social Empresarial de esta distribuidora utilizando los siete ejes: gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, participación activa y desarrollo de la comunidad, asunto de los consumidores y prácticas justas de operación; lo anterior, permitió conocer su situación actual y realizar una comparación entre las regiones.

Las limitantes para la realización del presente estudio fueron: el cambio organizacional de la Distribuidora de Electricidad ocasionada por el cambio de administración, falta de información literaria sobre estos temas debido a que actualmente son muy poco comunes en las actividades empresariales.

### **2.4 Aportes**

La Responsabilidad Social Empresarial-RSE es un tema actual, el cual está favoreciendo a las empresas. Constituye una oportunidad de mejorar los beneficios de la empresa, imprescindible para construir una sociedad más justa y eficiente. Le da a la empresa una mayor capacidad de contratar y mantener talentos, mayor lealtad del consumidor, valoración de la imagen, la marca y sostenibilidad del negocio a largo plazo, lo cual es importante para las distribuidoras de electricidad en Guatemala.

Este estudio, pretende dejar una guía como referencia para poder diagnosticar la RSE en la Distribuidora de Electricidad, dándole un enfoque a los siete ejes de la RSE siendo estos: gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, participación activa y desarrollo de la comunidad, asunto de los consumidores y prácticas justas de operación, para que los jefes y empleados puedan implementar planes estratégicos de RSE, así estos se sientan estimulados de estar en la empresa, que sirvan de cambio de imagen ante los consumidores para obtener mayor aceptación y mejorar la relación hacia las comunidades de influencia para disminuir los índices de conflictividad entre comunidades y la empresa.

### III. Método

#### 3.1 Sujetos

Para fines de esta investigación los sujetos de estudio serán empleados y colaboradores de la Distribuidora de Electricidad que por sus funciones y puestos tienen correspondencia con cada materia de la ISO26000. Distribuidora de Electricidad es el nombre ficticio que se le dio a la empresa por temas de discreción de la información. A continuación se presentan los sujetos:

Tabla 1  
Sujetos de Estudio

<b>Materia</b>	<b>Encargado de Cada Materia</b>
Gobernanza	Jefes de Región / Jefes de Recursos Humanos
Derechos Humanos	Jefes de Región / Jefes de Recursos Humanos
Prácticas Laborales	Jefes de Recursos Humanos / Empleados
Medio Ambiente	Jefes de Seguridad y Medio Ambiente
Prácticas Justas de Operación	Jefes de Operación
Asunto de Consumidores	Jefes de Mercadeo
Participación Activa de la Comunidad	Jefes de Región / Jefes de Desarrollo Comunitario

Fuente: elaboración propia

G. Hernández (comunicación personal, octubre de 2015), afirma que la concesión cedida a la Distribuidora de Electricidad, por su extensión geográfica se divide en regiones para tener un mayor control, cumplimiento y seguimiento de las actividades derivadas al servicio prestado. La empresa se divide en cinco regiones las cuales son: suroriente, nororiente I, nororiente II, centro-oriente, peten. En base al gran número de clientes y personal con el que cuenta dicha empresa se tomará como muestra tres regiones; *la región suroriente que en su extensión abarca Santa Rosa, Sur de Jutiapa (Moyuta, Jalpatagua, Conguaco), municipio de Jocotillo Villa Canales, municipio Guanagazapa Escuintla y municipio Mataquescuintla Jalapa; la región nororiente I que abarca Chiquimula, Izabal y Zacapa, y la región nororiente II abarca Jalapa, Jutiapa y El Progreso.*

A continuación se describen los sujetos.

**Sujetos:**

Sujeto 1:

Jefes de Región:

Jefes de Región de la Distribuidora de Electricidad, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

- Jefe de Región Suroriente
- Jefe de Región Nororiente I
- Jefe de Región Nororiente II

Sujeto 2:

Jefes de Recursos Humanos:

Jefes de Recursos Humanos de las Regiones de la Distribuidora de Electricidad, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

- Jefe de Recursos Humanos, Suroriente
- Jefe de Recursos Humanos, Nororiente I
- Jefe de Recursos Humanos, Nororiente II

Sujeto 3:

Jefes de Seguridad y Medio Ambiente:

Jefes de Seguridad y Medio Ambiente de las Regiones de la Distribuidora de Electricidad, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

- Jefe de Seguridad y Medio Ambiente, Suroriente
- Jefe de Seguridad y Medio Ambiente, Nororiente I
- Jefe de Seguridad y Medio Ambiente, Nororiente II

Sujeto 4:

Jefes de Desarrollo Comunitario:

Jefes de Desarrollo Comunitario de las Regiones de la Distribuidora de Electricidad, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

- Jefe de Desarrollo Comunitario, Suroriente
- Jefe de Desarrollo Comunitario, Nororiente I
- Jefe de Desarrollo Comunitario, Nororiente II

Sujeto 5:

Jefes de Operaciones:

Jefes de Operaciones de las Regiones de la Distribuidora de Electricidad, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

- Jefe de Operaciones, Suroriente
- Jefe de Operaciones, Nororiente I
- Jefe de Operaciones, Nororiente II

Sujeto 6:

Jefes de Mercadeo:

Jefes de Mercadeo de las Regiones de la Distribuidora de Electricidad, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

- Jefe de Mercadeo, Suroriente
- Jefe de Mercadeo, Nororiente I
- Jefe de Mercadeo, Nororiente II

Sujeto 7:

Empleados:

Empleados de las regiones de la Distribuidora de Electricidad.

## 3.2 Población y Muestra

### Sujeto 1:

#### Jefes;

Se realizó un censo para los tres jefes de la Distribuidora de Electricidad.

### Sujeto 2:

#### Jefes de Recursos Humano;

Se realizó un censo para los tres jefes de Recursos Humanos de la Distribuidora de Electricidad.

### Sujeto 3:

#### Jefes de Seguridad y Medio Ambiente ;

Se realizó un censo para los tres jefes de seguridad y medio ambiente de la Distribuidora de Electricidad.

### Sujeto 4:

#### Jefes de Desarrollo Comunitario;

Se realizó un censo para los tres jefes de Desarrollo Comunitario de la Distribuidora de Electricidad.

### Sujeto 5:

#### Jefes de Operaciones ;

Se realizó un censo para los tres jefes de la Distribuidora de Electricidad

### Sujeto 6:

#### Jefes de Mercadeo;

Se realizó un censo para los tres jefes de la Distribuidora de Electricidad.

Sujeto 7:

Empleados:

Se realizó un muestreo aleatorio finito. El total de empleados y colaboradores de las tres regiones de la Distribuidora de Electricidad son 471 empleados y colaboradores, del cual la muestra será de 212.

Para la determinación del tamaño de la muestra de colaboradores y empleados se utilizó la siguiente formula:  $n = z^2 N pq / e^2(N-1) + z^2 pq$ . (Lind et al., 2001):

n= muestra  
N= población  
Z= valor de significancia  
elegido  
p=probabilidad de éxito  
(50%)  
q= probabilidad de fracaso  
(50%)  
e = error máximo permitido

$$n = 1.96^2 * (471 * (0.5 * 0.5) / 0.05^2 (471 - 1) + 1.96^2 * (0.5 * 0.5))$$

$$n = 211.83 = 212$$

La técnica utilizada es muestreo aleatorio finito. Se realizó 212 cuestionarios para las tres regiones de la Distribuidora de Electricidad, que se distribuyeron de la siguiente manera:

$$N = 212 / 3 = 70.67 = 71$$

Surorientado = 71 cuestionarios

Nororientado I = 71 cuestionarios

Nororientado II = 71 cuestionarios

### **3.3 Técnicas e Instrumentos**

Para efectos de esta investigación se realizó cuestionario elaborado por la investigadora y con elementos útiles identificados luego de investigar distintas herramientas actuales que existen en materia de Responsabilidad Social Empresarial-RSE. Su fin es determinar las prácticas de RSE en la Distribuidora de Electricidad. Se elaboró instrumento por indicador, lo que da un total de siete cuestionarios para siete sujetos:

- Cuestionario para el indicador gobernanza que tiene un total de 31 preguntas cerradas, para los jefes de región y jefes de recursos humanos de la Distribuidora de Electricidad.
- Cuestionario para el indicador de derechos humanos que tiene un total de 30 preguntas cerradas, para los jefes de la Distribuidora de Electricidad y jefes de recursos humanos.
- Cuestionario para el indicador prácticas laborales que tiene un total de 48 preguntas cerradas, para los jefes de recursos humanos y empleados de la Distribuidora de Electricidad.
- Cuestionario para el indicador medio ambiente que tiene un total de 38 preguntas cerradas, para jefes de seguridad y medio ambiente de la Distribuidora de Electricidad.
- Cuestionario para el indicador prácticas justas de operación que tiene un total de 21 preguntas, para los jefes de operación de la Distribuidora de Electricidad.
- Cuestionario para el indicador asunto de los consumidores que tiene un total de 31 preguntas cerradas, para los jefes de mercadeo de la Distribuidora de Electricidad.
- Cuestionario para el indicador participación activa y desarrollo de la comunidad con un total de 43 preguntas cerradas, para los jefes de región, jefes de desarrollo comunitario y jefes de mercadeo de la Distribuidora de Electricidad.

**Tabla 2**  
**Instrumentos por indicador**

<b>Indicador</b>	<b>Sujeto</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Total Preguntas</b>
Gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefes de Región</li> <li>▪ Jefes de Recursos Humanos</li> </ul>	Cuestionario Cerrado	31
Derechos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefes de Región</li> <li>▪ Jefes de Recursos Humanos</li> </ul>	Cuestionario Cerrado	30
Prácticas Laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefes de Recursos Humanos</li> <li>▪ Empleados</li> </ul>	Cuestionario Cerrado	48
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefes de Seguridad y Medio Ambiente</li> </ul>	Cuestionario Cerrado	38
Prácticas Justas de Operación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefes de Operación</li> </ul>	Cuestionario Cerrado	21
Asunto de los Consumidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefes de Desarrollo Comunitario</li> <li>▪ Jefes de Mercadeo</li> </ul>	Cuestionario Cerrado	31
Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefes de Región</li> <li>▪ Jefes de Desarrollo Comunitario</li> </ul>	Cuestionario Cerrado	43

Fuente: elaboración propia



### 3.4 Procedimiento

A continuación se presenta la serie de pasos que se llevaron a cabo para la realización de esta investigación:

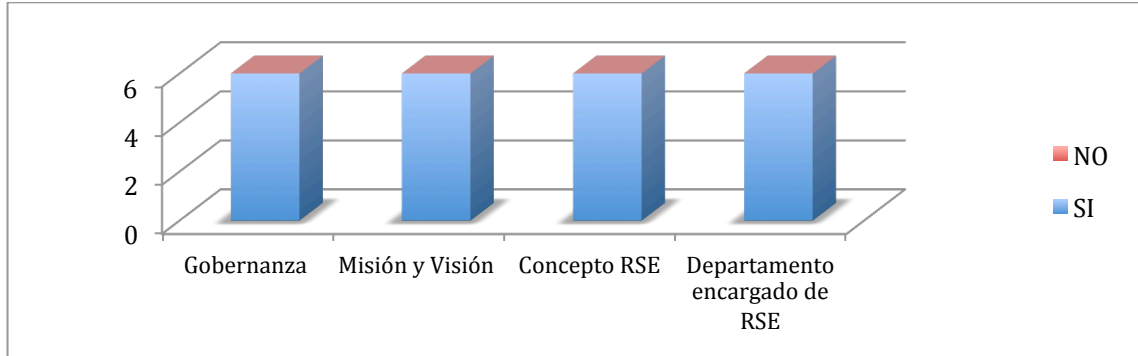
- Se seleccionó los temas de investigación.
- Elaboró perfil de investigación donde se establece la pregunta de investigación.
- Se identificó la metodología a seguir, donde se establecen los sujetos de estudio.
- Se elaboró el planteamiento del problema, se definió el objetivo general y específicos, se seleccionó los indicadores, se estableció alcances y limitaciones y descripción del aporte de la investigación.
- Se desarrolló el marco teórico y contextual, donde se habla sobre las distribuidoras de electricidad y sobre la Responsabilidad Social Empresarial.
- Se estableció el método, donde se define la muestra, los sujetos de estudio y los instrumentos a utilizar.
- Se realizó un cuadro de medición de variables para establecer las preguntas idóneas de los instrumentos, que se utilizó con los distintos sujetos de estudio.
- Se realizó cuestionarios a jefes de región, jefes de recursos humanos, jefes de operación, jefes de seguridad y medio ambiente, jefes de desarrollo comunitario, jefes de mercadeo y colaboradores y empleados para obtener información sobre la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa.
- Una vez aplicada los instrumentos a los distintos sujetos se tabuló e interpretó la información para obtención de resultados.
- Obtenidos los resultados se elaboró los gráficos y tablas correspondientes.
- Según los resultados obtenidos se realizó la discusión de resultados.
- Se elaboró conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## IV. Presentación de Resultados

### Cuestionario para Jefes de Región y Jefes de Recursos Humanos (Sujeto 1 y 2)

#### 4.1 Gobernanza de la Organización

**Gráfica No. 1**  
**Gobernanza**

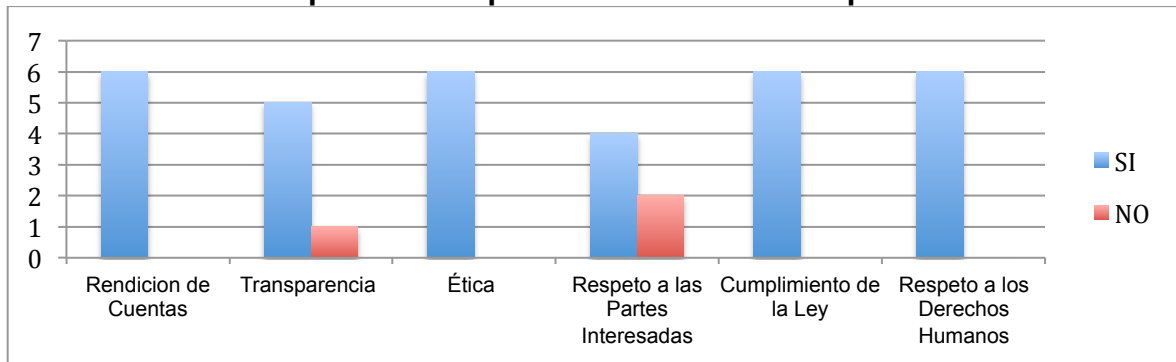


Fuente: Pregunta No.1, 2, 3 y 4 del cuestionario de Gobernanza  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 1), la empresa cuenta con un sistema de gobernanza que permite poner en práctica los principios Responsabilidad Social Empresarial-RSE, y este concepto es divulgado en todos los niveles de la empresa, así también integra dentro de su misión y visión aspectos que incluyan la RSE y cuentan con un departamento encargado de ella.

**Gráfica No. 2**

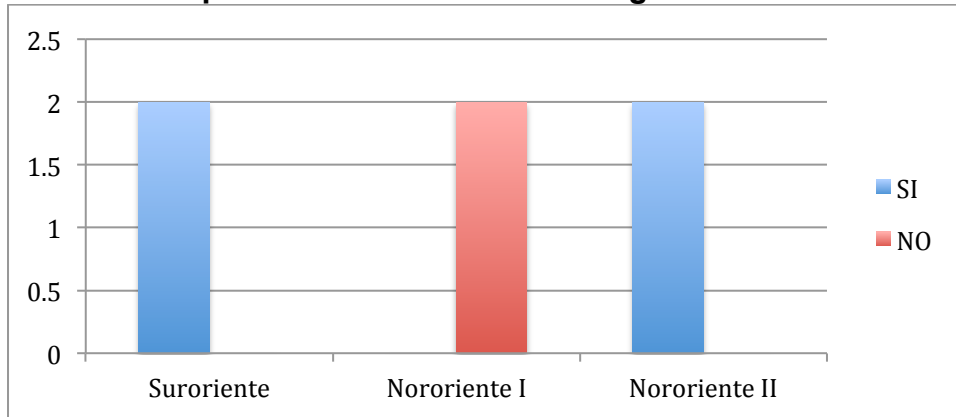
#### **Principios de Responsabilidad Social Empresarial**



Fuente: Pregunta No.5 del cuestionario de Gobernanza  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

La empresa toma sus decisiones basados en los principios de rendición de cuentas, ética, cumplimiento de la ley y respeto a los derechos humanos y transparencia. Bajo el principio respeto a las partes interesadas se puede observar que solamente 2 de los 6 encuestados indica que la empresa no toma sus decisiones bajo este principio.

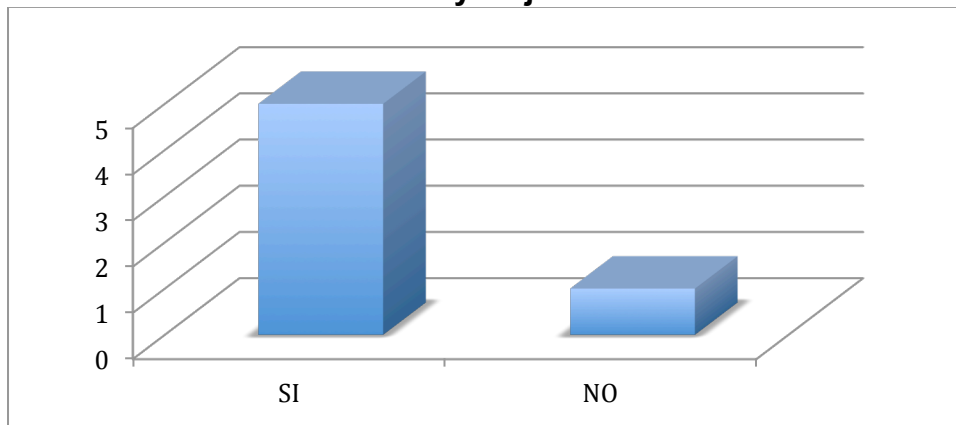
**Gráfica No. 3**  
**Aspectos RSE en la Cultura Organizacional**



Fuente: Pregunta No.6 del cuestionario de Gobernanza  
 Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De las tres regiones 2 (Suroriente y Nororiente II), integran a la cultura organizacional aspectos de RSE a todos los niveles de esta. Específicamente surge una diferencia en Nororiente I que no integra a todos los niveles de la empresa aspectos de RSE.

**Gráfica No. 4**  
**Metas y Objetivos**

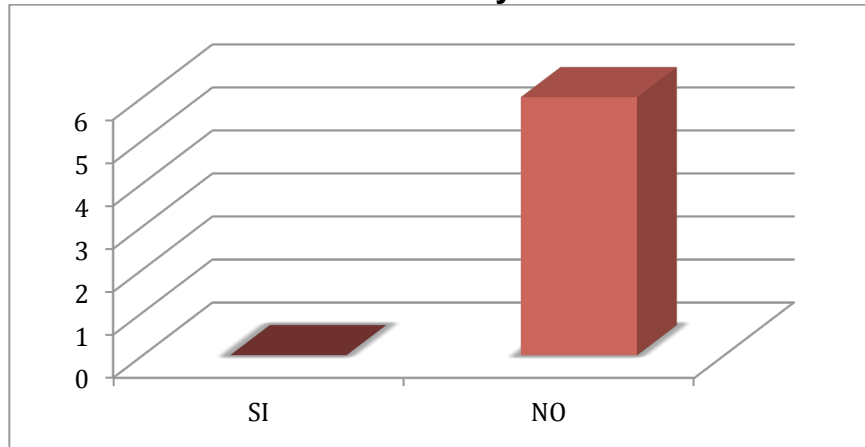


Fuente: Pregunta No.7 del cuestionario de Gobernanza  
 Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

En toda la empresas se desarrollan metas y objetivos orientados y reflejados su compromiso hacia la Responsabilidad Social Empresarial.

**Gráfica No. 5**

**Incentivos Económicos y No Económicos**

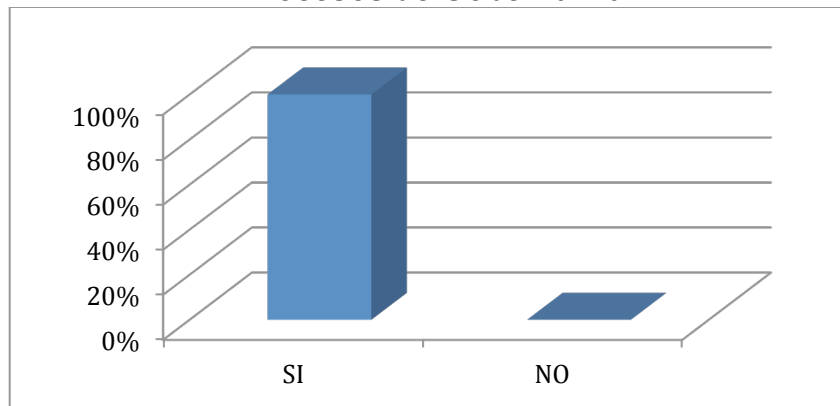


Fuente: Pregunta No.8 del cuestionario de Gobernanza  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 5), la empresa no cuenta con incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño de la Responsabilidad Social Empresarial.

**Gráfica No. 6**

**Procesos de Gobernanza**

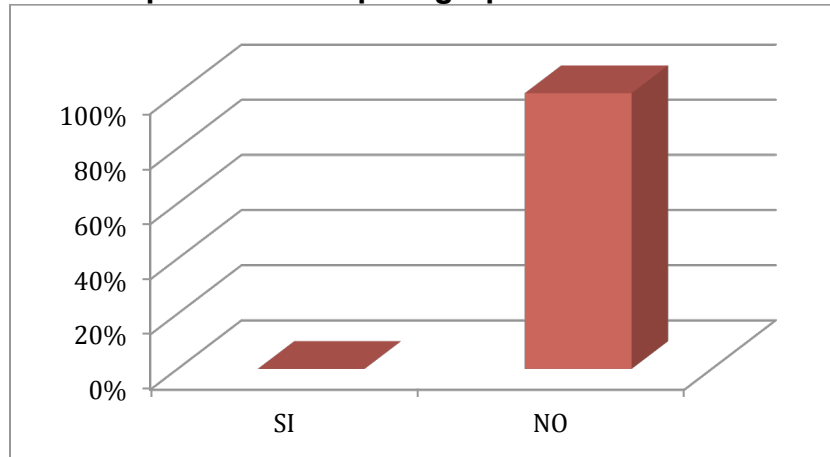


Fuente: Pregunta No.9 del cuestionario de Gobernanza  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 6), indica que en la empresa se evalúa el proceso de gobernanza periódicamente.

**Gráfica No. 7**

**Oportunidades para grupos minoritarios**

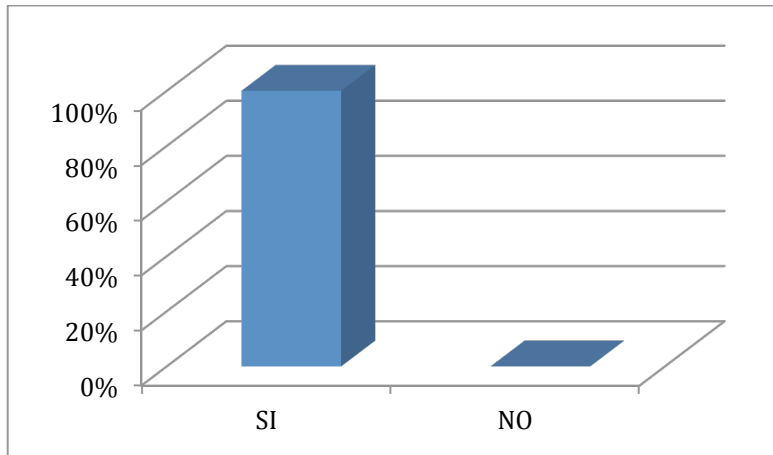


Fuente: Pregunta No.10 del cuestionario de Gobernanza  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 7), en la empresa no se promueve la oportunidad para que grupos minoritarios puedan ocupar cargos directivos.

**Gráfica No. 8**

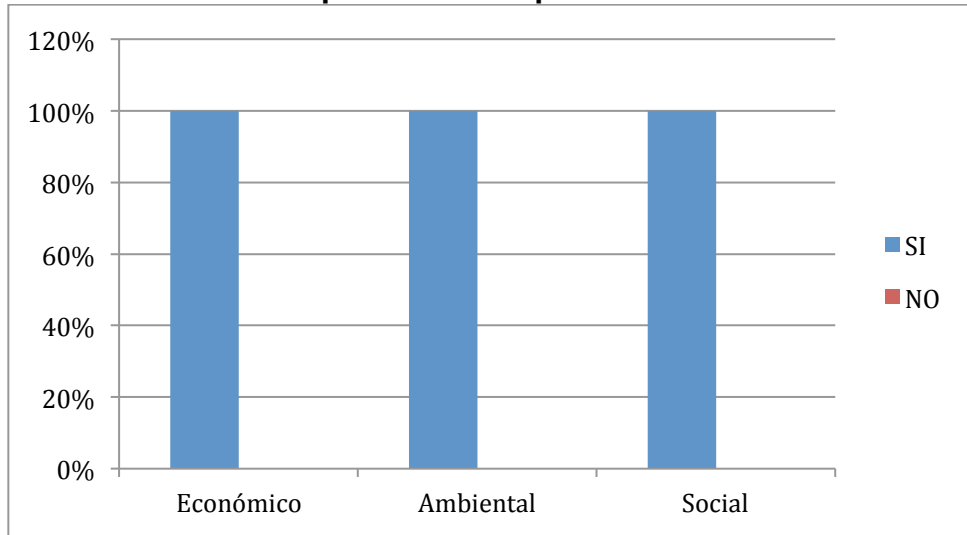
**Desarrollo Sostenible**



Fuente: Pregunta No.10 del cuestionario de Gobernanza  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 8), la empresa contemplan contribuciones de las compañía en lo que se refiere a desarrollo sostenible.

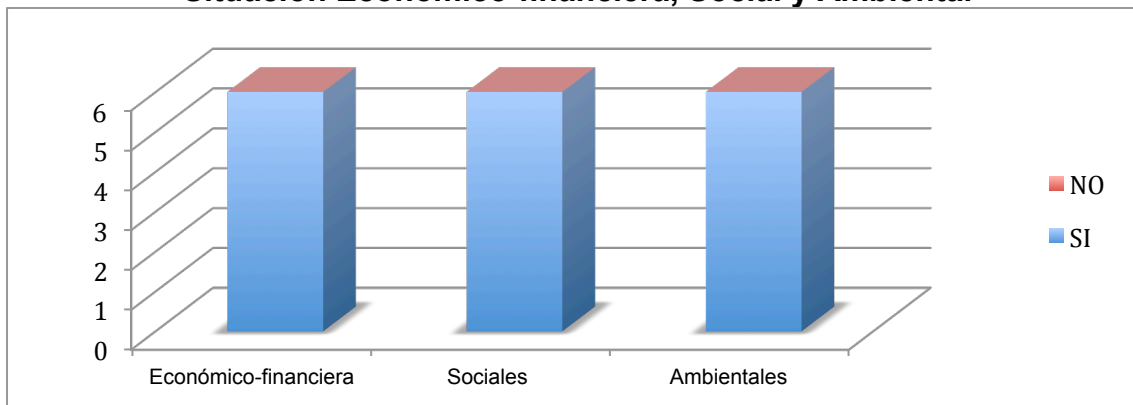
**Gráfica No. 9**  
**Impacto de las operaciones**



Fuente: Pregunta No.12 y 13 del cuestionario de Gobernanza  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 9), la empresa mide el impacto de sus operaciones en los niveles económicos, ambientales y sociales, así también cuenta con acciones preventivas, para evitar impactos negativos de sus operaciones.

**Gráfica No. 10**  
**Situación Económico-financiera, Social y Ambiental**

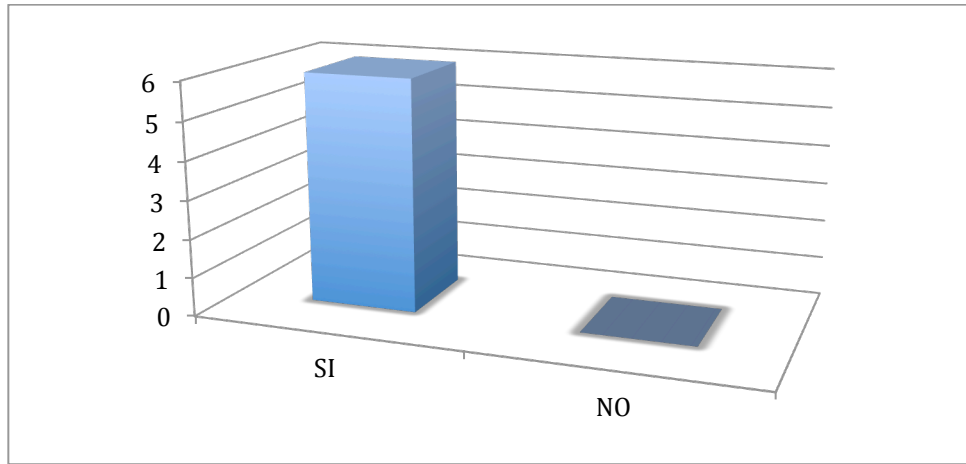


Fuente: Pregunta No.14, 15 y 16 del cuestionario de Gobernanza  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 10), la empresa es auditada por terceros sobre su situación económico-financiera, sociales y ambientales.

**Gráfica No. 11**

**Información fácil acceso**

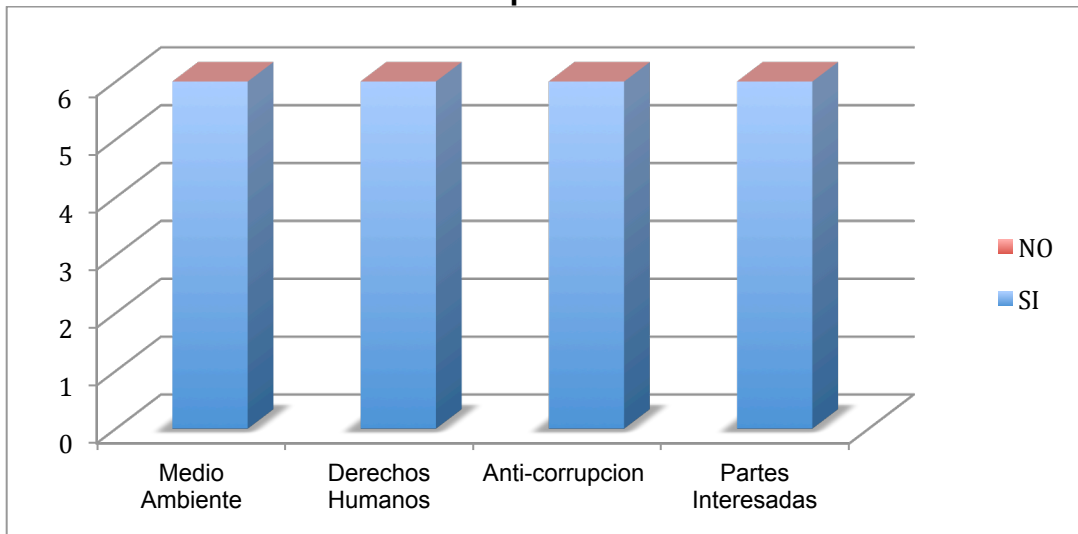


Fuente: Pregunta No.17 del cuestionario de Gobernanza  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 11), la empresa cuenta con facilidad de acceso a su información para las partes interesadas.

**Gráfica No. 12**

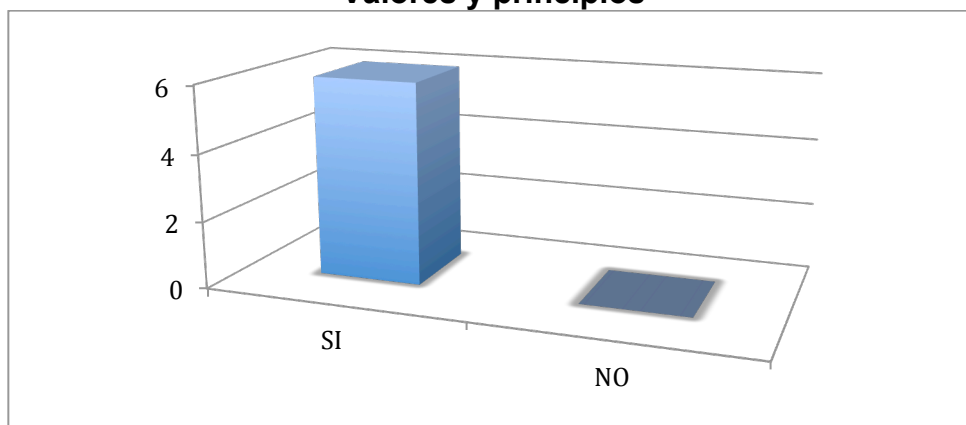
**Principios Éticos**



Fuente: Pregunta No.18 y 19 del cuestionario de Gobernanza  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 12), la empresa cuenta con un código de ética por escrito, en el que incluye los principios de: medio ambiente, derechos humanos, anti-corrupción y partes interesadas.

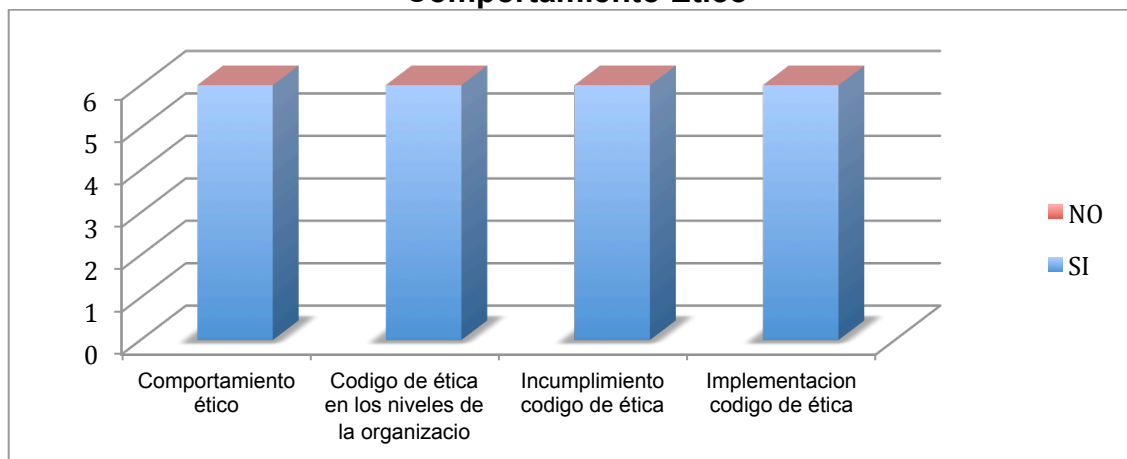
**Gráfica No. 13**  
**Valores y principios**



Fuente: Pregunta No.20 del cuestionario de Gobernanza  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 13), la empresa cuenta con sus valores y principios establecidos formalmente.

**Gráfica No. 14**  
**Comportamiento Ético**

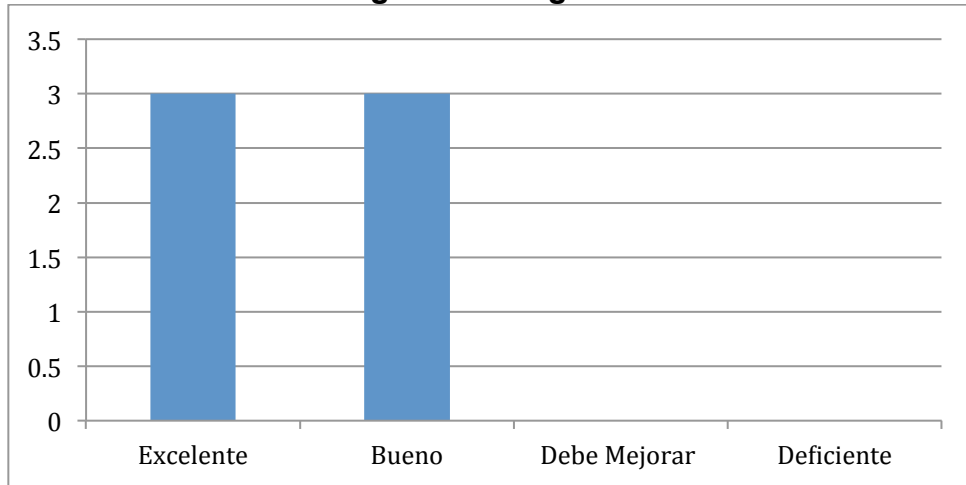


Fuente: Pregunta No.21, 22, 23 y 24 del cuestionario de Gobernanza  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 14), la empresa cuentan con normas de comportamiento ético coherentes con los principios de Responsabilidad Social Empresarial, estos se dan a conocer en todos los niveles de la organización, así también cuentan con mecanismos que permiten identificar el incumplimiento del código de ética y cuentan con un departamento responsable de la implementación del código de ética siendo el departamento de recursos humanos el encargado.



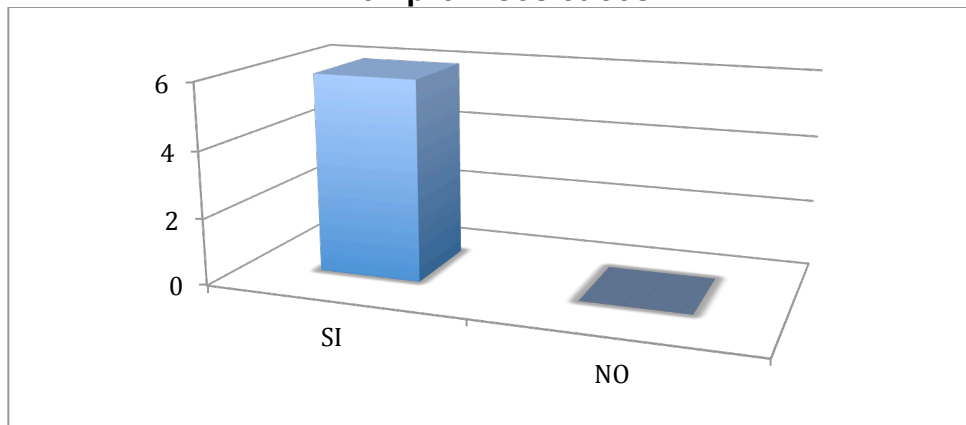
**Gráfica No. 15**  
**Catalogación código de ética**



Fuente: Pregunta No.25 del cuestionario de Gobernanza  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

La mitad de la empresa cataloga el código de ética de la Distribuidora de Electricidad de manera excelente. La otra mitad califica el código de ética como "bueno".

**Gráfica No. 16**  
**Compromisos éticos**

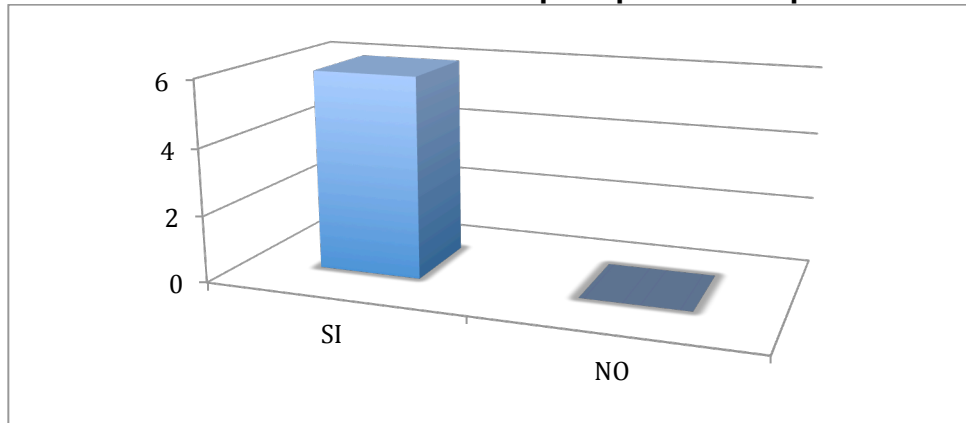


Fuente: Pregunta No.26 del cuestionario de Gobernanza  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 16), la empresa expone públicamente sus compromisos éticos. Lo realizan por medio de material institucional y por internet.

**Gráfica No. 17**

**Procedimientos de relaciones para prontas respuestas**

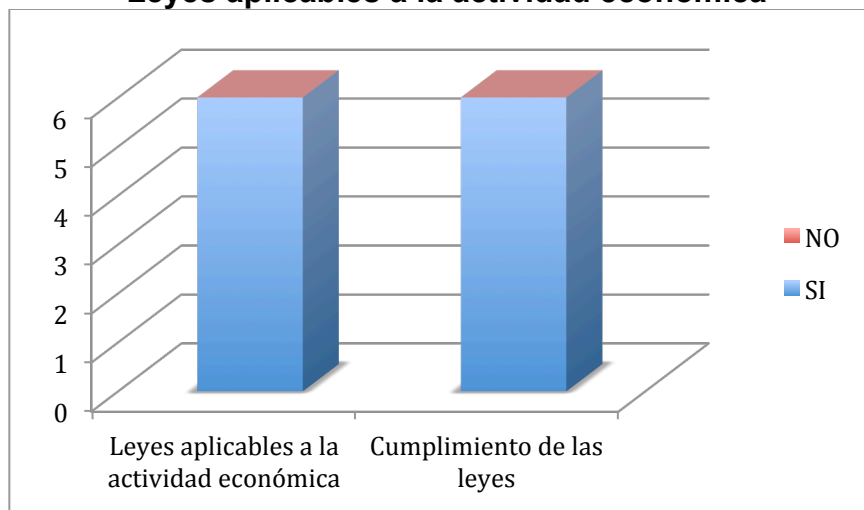


Fuente: Pregunta No.27 del cuestionario de Gobernanza  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 17), la empresa cuenta con procedimientos de relaciones para responder prontamente a cualesquier sugerencias, solicitudes, esfuerzos o demandas de sus partes interesadas.

**Gráfica No. 18**

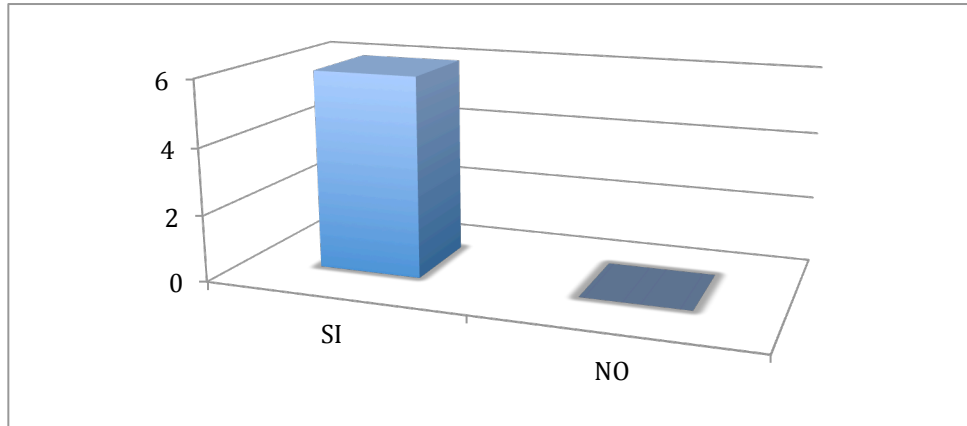
**Leyes aplicables a la actividad económica**



Fuente: Pregunta No.28 y 29 del cuestionario de Gobernanza  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 18), la empresa cumple con las leyes y regulaciones aplicables a su actividad económica, así también revisa constantemente su nivel de cumplimiento, respeto a las leyes.

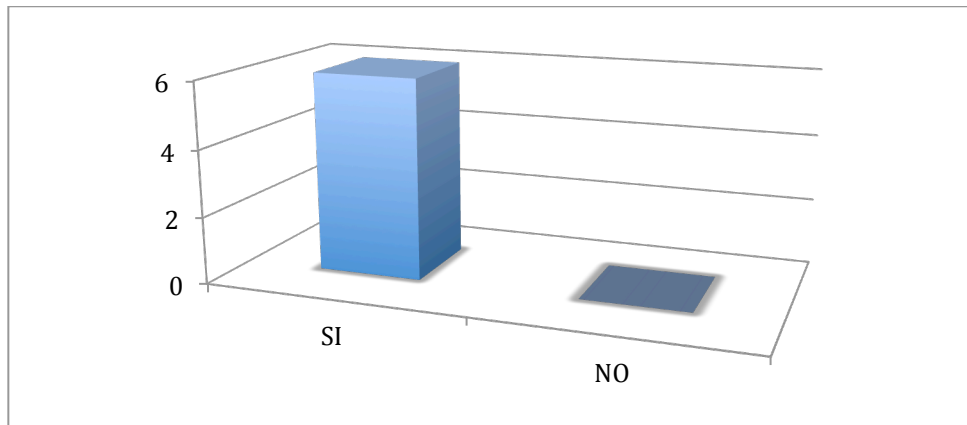
**Gráfica No. 19**  
**Normativa Internacional**



Fuente: Pregunta No.30 del cuestionario de Gobernanza  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 19), la empresa está comprometida formalmente con la normativa internacional de comportamiento cuando la ley nacional o su implementación no proporcionen las protecciones ambientales o sociales adecuadas.

**Gráfica No. 20**  
**Derechos legales de las partes interesadas**



Fuente: Pregunta No.31 del cuestionario de Gobernanza  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

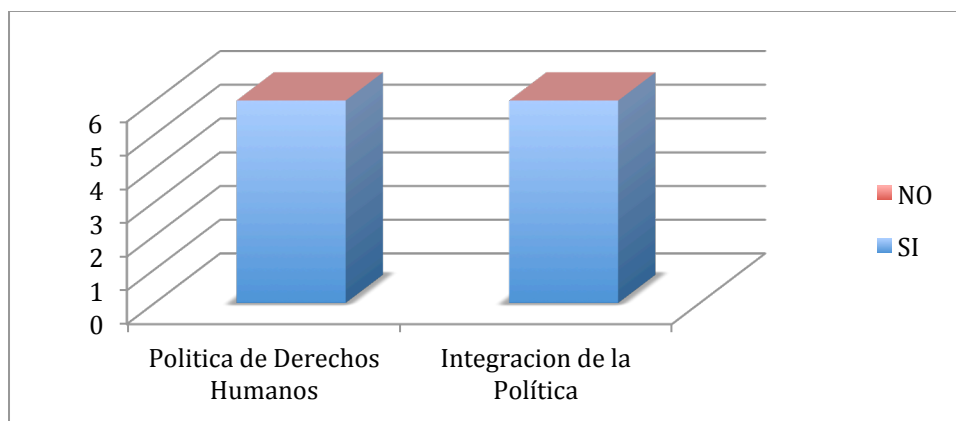
De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 20), la empresa reconoce los derechos legales de las partes interesadas.

## Cuestionario para Jefes de Región y Jefes de Recursos Humanos (Sujeto 1 y 2)

### 4.2 Derechos Humanos

**Gráfica No. 21**

#### **Política de Derechos Humanos**

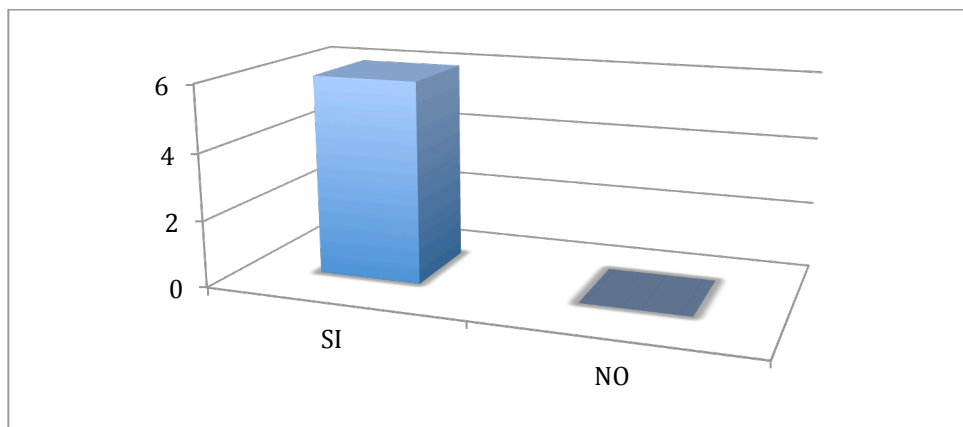


Fuente: Pregunta No.1 y 2 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 21), la empresa cuenta con política de Derechos Humanos, y cuenta con procedimientos para integrar la política de derechos humanos en toda la empresa

**Gráfica No. 22**

#### **Actividades con impacto negativo**

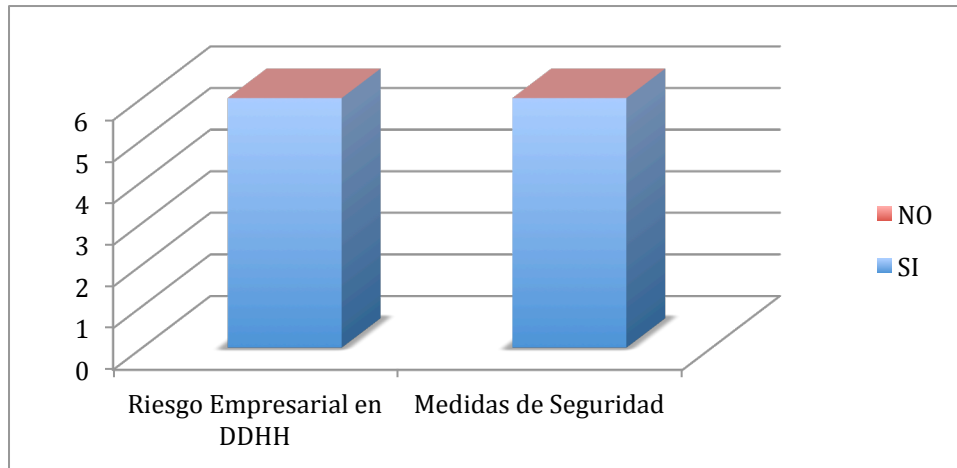


Fuente: Pregunta No.3 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 22), la empresa desarrolla acciones para remediar el impacto negativo que causen sus decisiones y actividades.

**Gráfica No. 23**

**Sistemas de Riesgo Empresarial en Derechos Humanos**

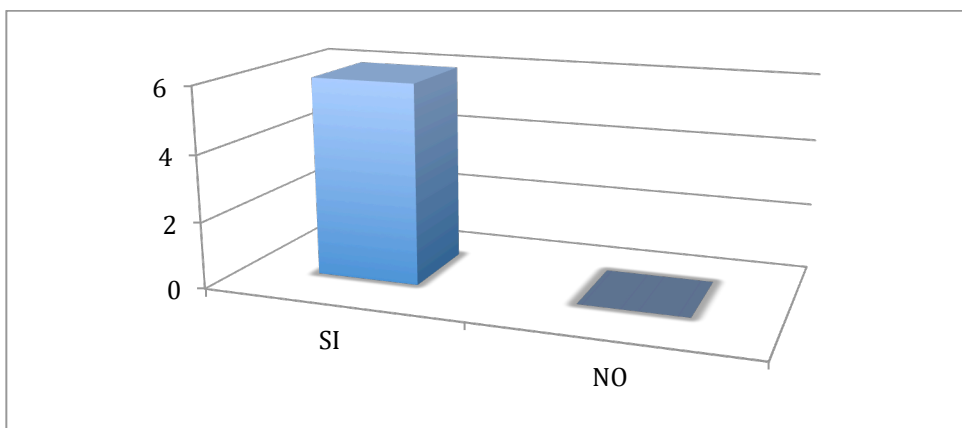


Fuente: Pregunta No.4 y 5 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 23), la empresa cuenta con sistemas o procedimientos de gestión de riesgos empresarial para la detección temprana y prevención de amenazas en materia de derechos humano, así también verifica que sus medidas de seguridad respetan los Derechos Humanos

**Gráfica No. 24**

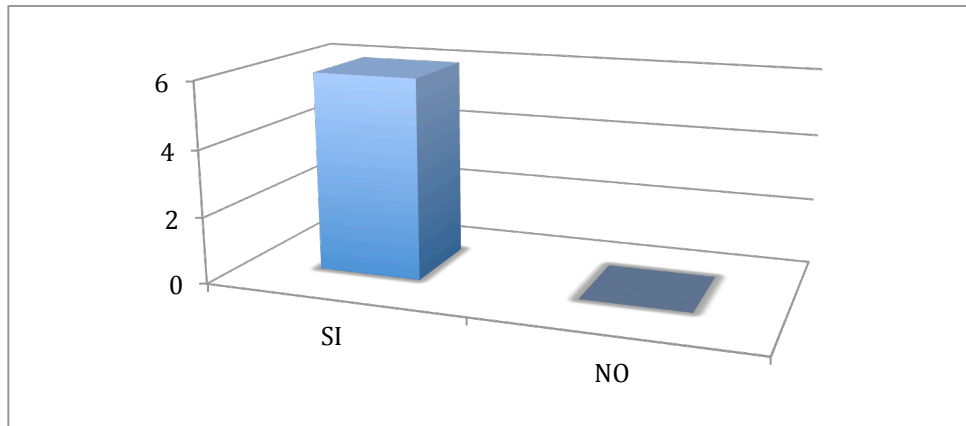
**Promover el cumplimiento de los Derechos Humanos**



Fuente: Pregunta No.6 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 24), la empresa contribuye a promover y defender el cumplimiento de los Derechos Humanos.

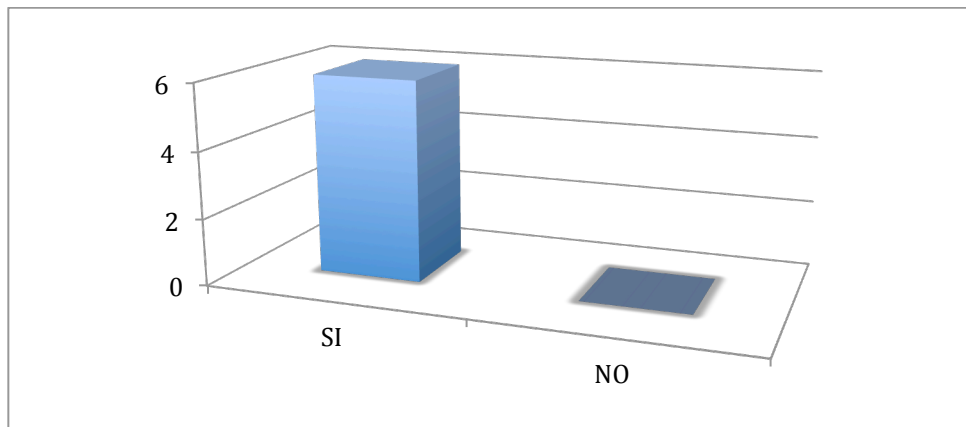
**Gráfica No. 25**  
**Capacitación sobre Derechos Humanos**



Fuente: Pregunta No.7 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 25), la empresa capacita a su personal de seguridad en el respeto de los Derechos Humanos.

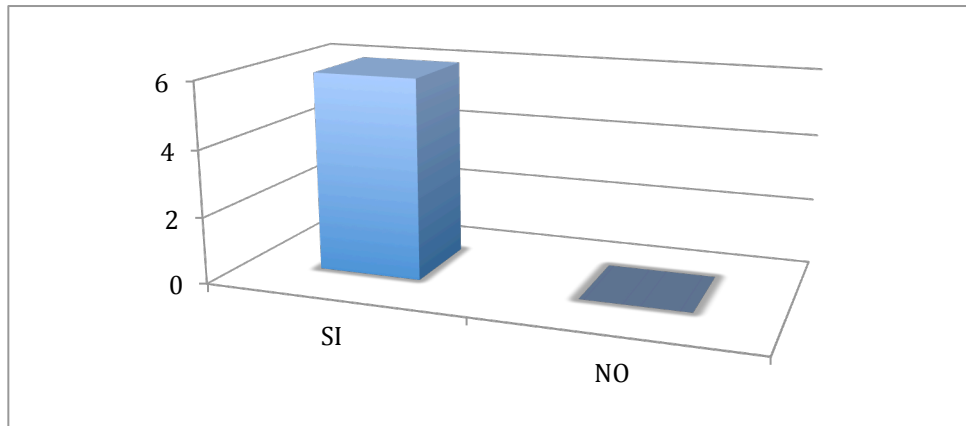
**Gráfica No. 26**  
**Atención pronta a quejas por procedimientos**



Fuente: Pregunta No.8 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 26), las quejas sobre los procedimientos o el personal de seguridad son tratadas e investigadas con prontitud.

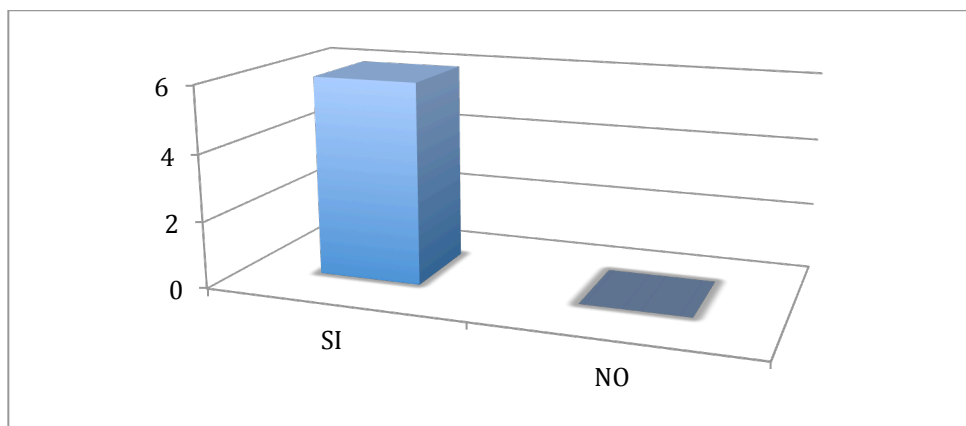
**Gráfica No. 27**  
**Abuso de Derechos Humanos**



Fuente: Pregunta No.9, 10 y 11 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 27), la empresa evita proporcionar servicios a entidades que los utilicen para cometer abusos de los Derechos Humanos, y evita tener alianzas o relaciones con contrapartes que cometen abusos de los Derechos Humanos, así también, cuenta con mecanismos para que las partes interesadas denuncien abusos contra sus Derechos Humanos derivado del impacto de sus operaciones.

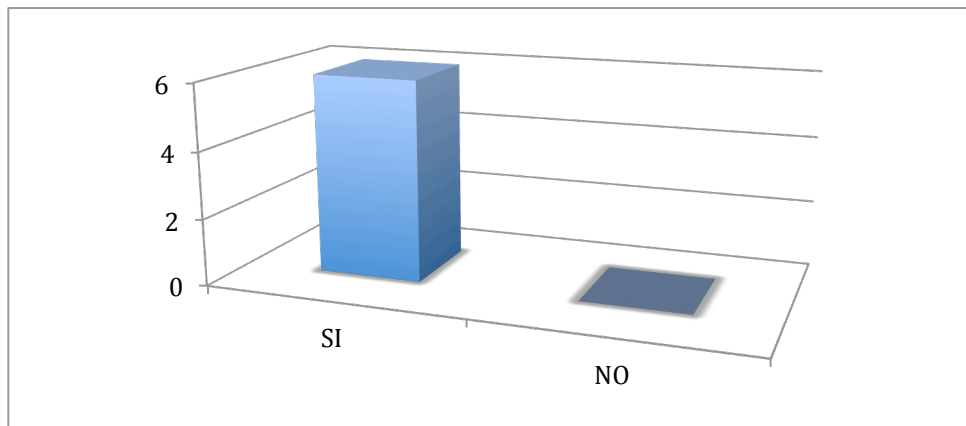
**Gráfica No. 28**  
**Bienes y servicios que adquiere la empresa**



Fuente: Pregunta No.12 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 28), la empresa obtiene información sobre las condiciones ambientales y sociales en la que se produce los bienes y servicios que adquiere.

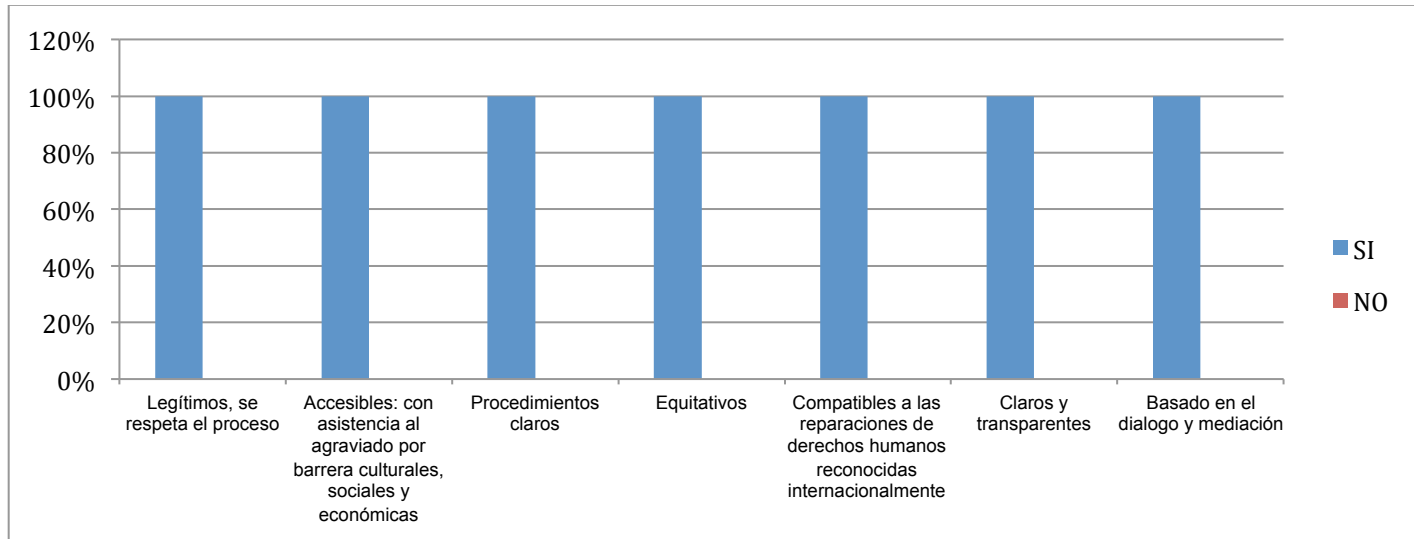
**Gráfica No. 29**  
**Desplazamiento de tierras**



Fuente: Pregunta No.13 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 29), la empresa posee mecanismos para asegurarse que no es cómplice de desplazamiento de personas de sus tierras.

**Gráfica No. 30**  
**Características de los mecanismos para la resolución de reclamaciones**



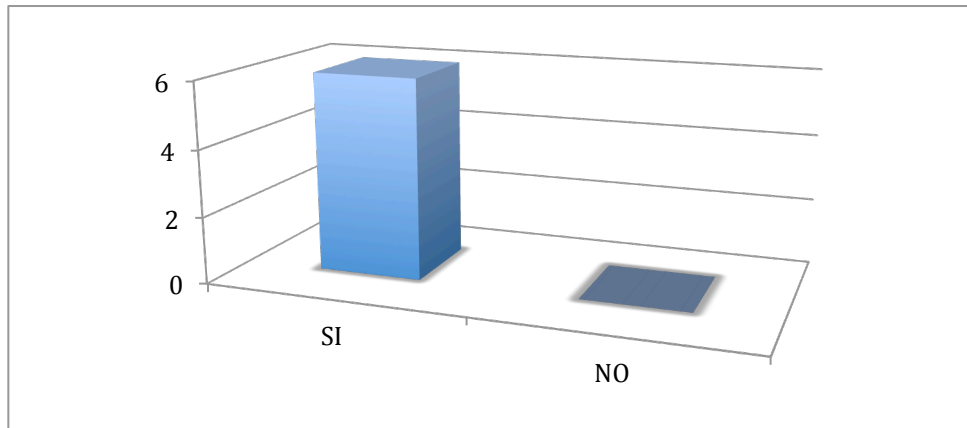
Fuente: Pregunta No.14 y 15 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 30), la empresa cuenta con mecanismos de resolución para sus partes interesadas, esta posee las características que solicita la ISO 26000 para la resolución de reclamaciones para sus partes interesadas.



**Gráfica No. 31**

**No discriminación a las partes interesadas**

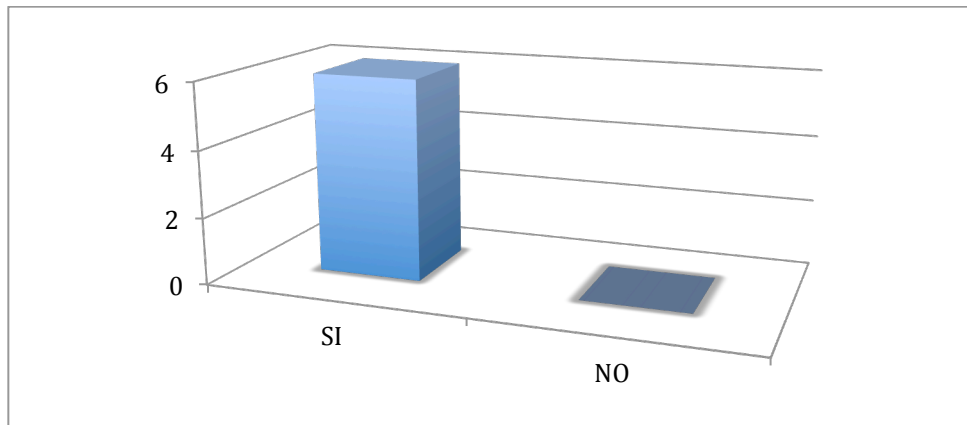


Fuente: Pregunta No.16 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 31), la empresa cuenta con mecanismos para asegurar la no discriminación de la distribuidora de electricidad a sus partes interesadas.

**Gráfica No. 32**

**Respeto por los derechos de grupos vulnerables**

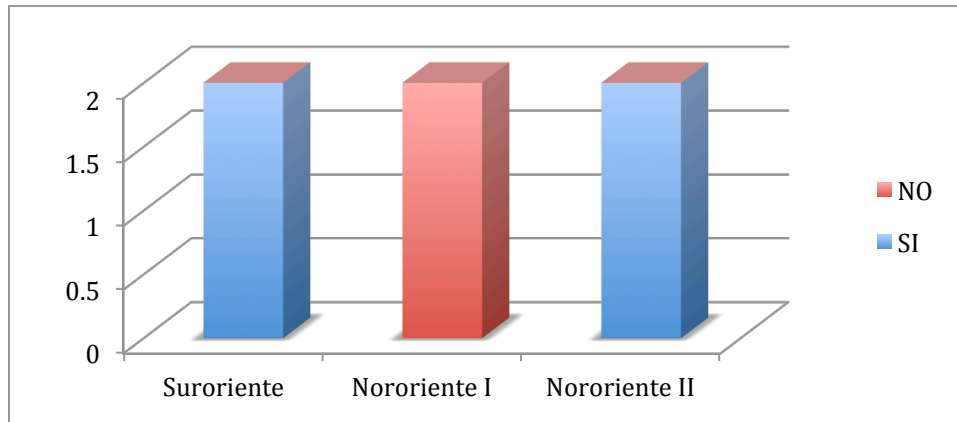


Fuente: Pregunta No.17 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 32), la empresa se comprometen formalmente a asegurar el respeto por los derechos de los grupos vulnerables.

**Gráfica No. 33**

**Apoyo a Acceso a la educación, infraestructura y servicios sociales**

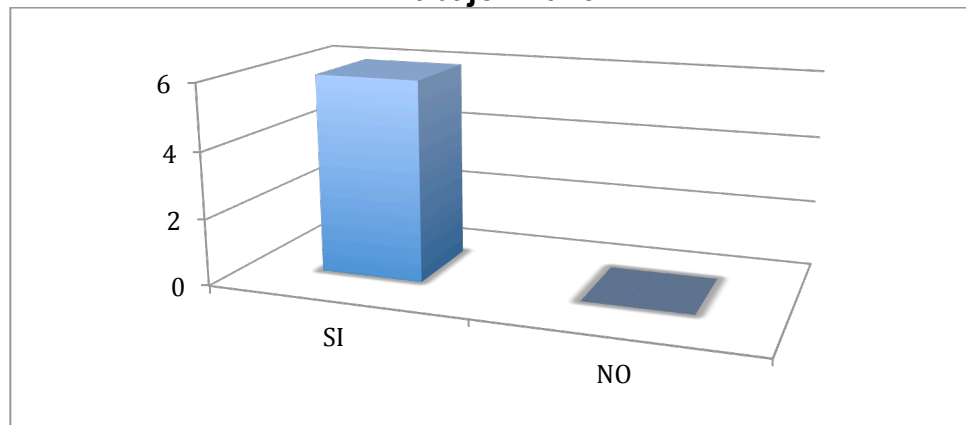


Fuente: Pregunta No.18 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 33), la empresa en Suroriente y Nororiente II apoyan el acceso a la educación, infraestructura o servicios sociales a los grupos a los que se les a negado un acceso total, Nororiente I no lo apoya.

**Gráfica No. 34**

**Trabajo infantil**

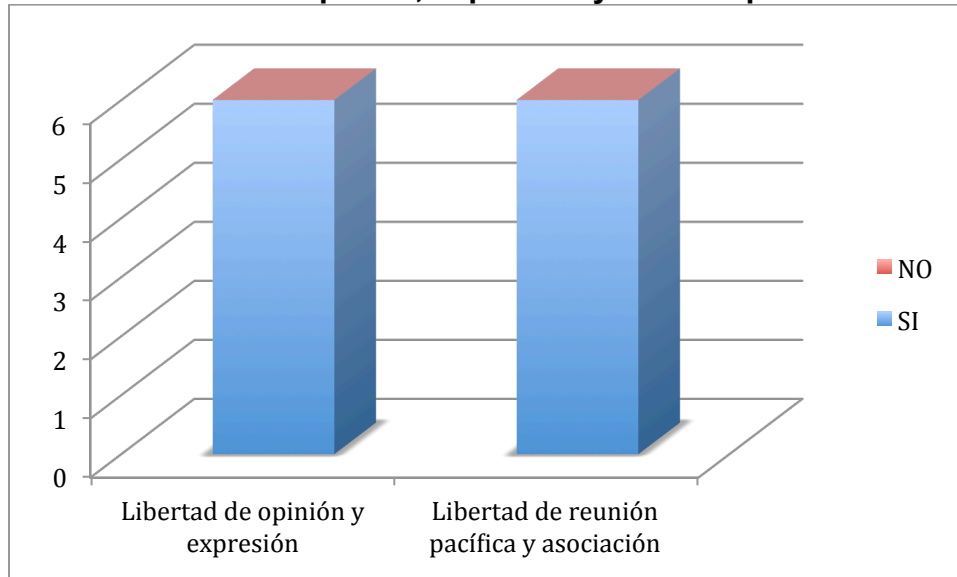


Fuente: Pregunta No.19 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 34), la empresa se asegura de que no exista trabajo infantil en sus operaciones.

**Gráfica No. 35**

**Libertad de opinión, expresión y reunión pacífica**

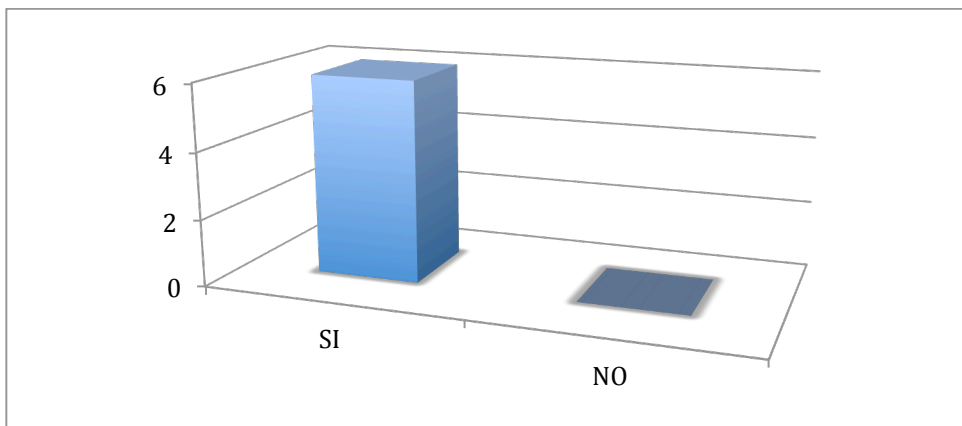


Fuente: Pregunta No.20 y 21 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 35), la empresa promueve la libertad de opinión y expresión, así también, promueve el respeto por la libertad de reunión pacífica y asociación.

**Gráfica No. 36**

**Esfuerzos en derechos humanos con otras instituciones**

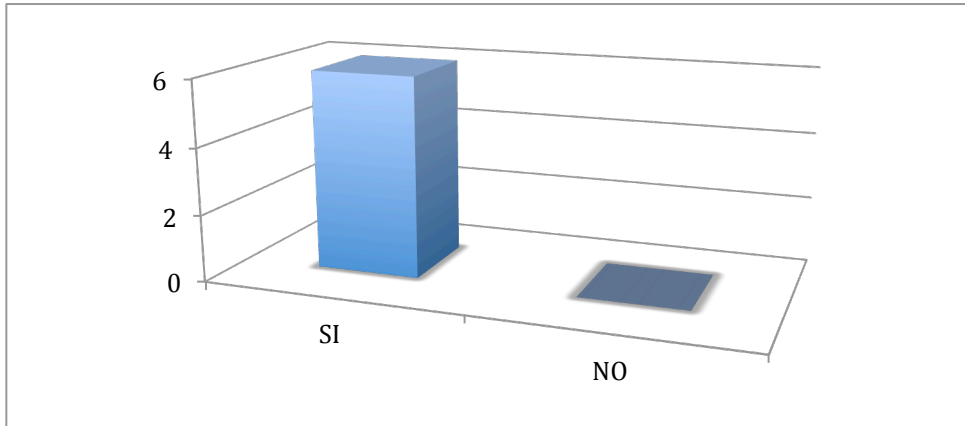


Fuente: Pregunta No.22 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 36), la empresa en conjunto con otras organizaciones e instituciones gubernamentales promueve esfuerzos para apoyar los derechos económicos, sociales y culturales.

**Gráfica No. 37**

**Reconoce y respeta los derechos económicos, sociales y culturales**

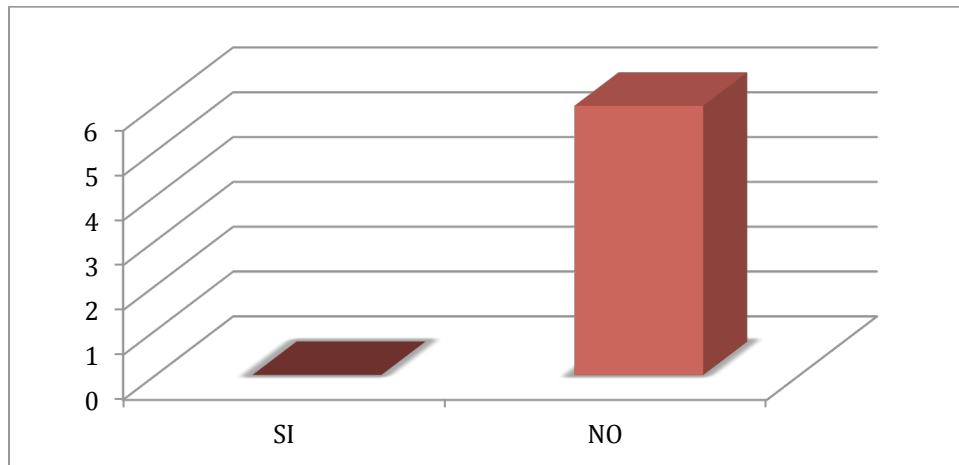


Fuente: Pregunta No.23 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 37), la empresa reconoce y respeta los derechos económicos, sociales y culturales.

**Gráfica No. 38**

**Mecanismos para la libre asociación**

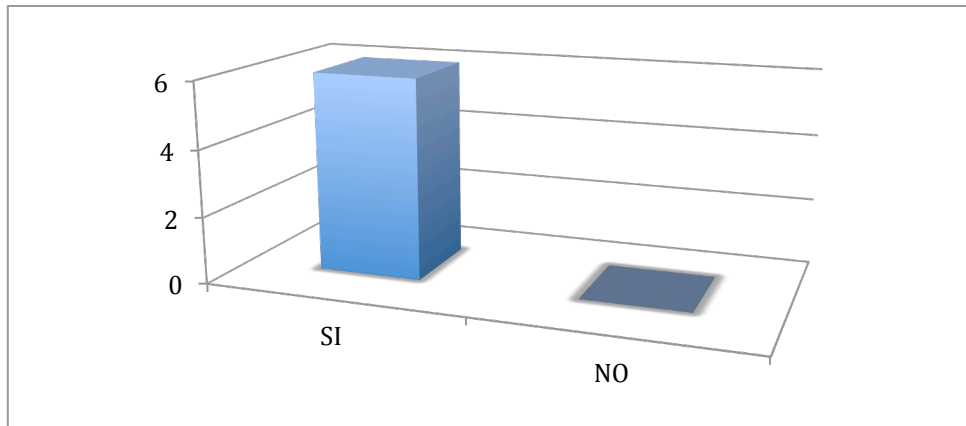


Fuente: Pregunta No.24 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 38), la empresa no cuenta con mecanismos para abordar la libertad de asociación y negociación colectiva.

**Gráfica No. 39**

**Mecanismos para la eliminación de trabajo forzoso**

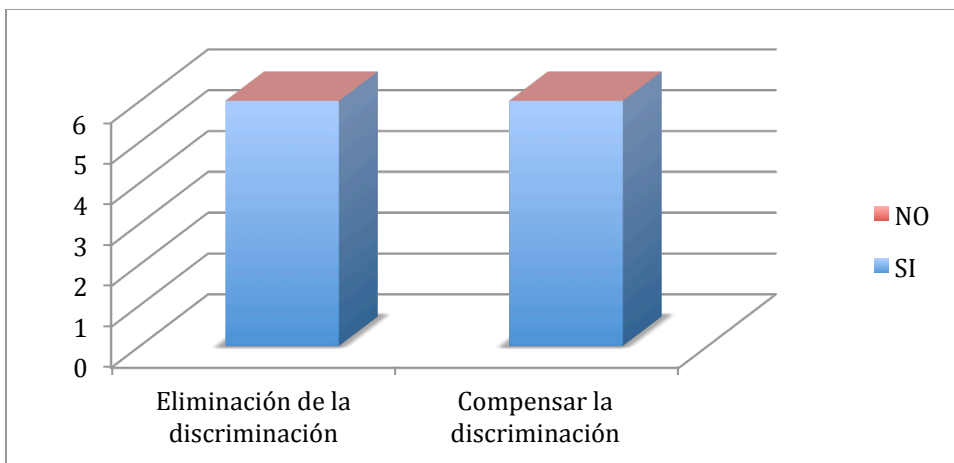


Fuente: Pregunta No.25 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 39), la empresa cuenta con mecanismos para la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

**Gráfica No. 40**

**Discriminación**

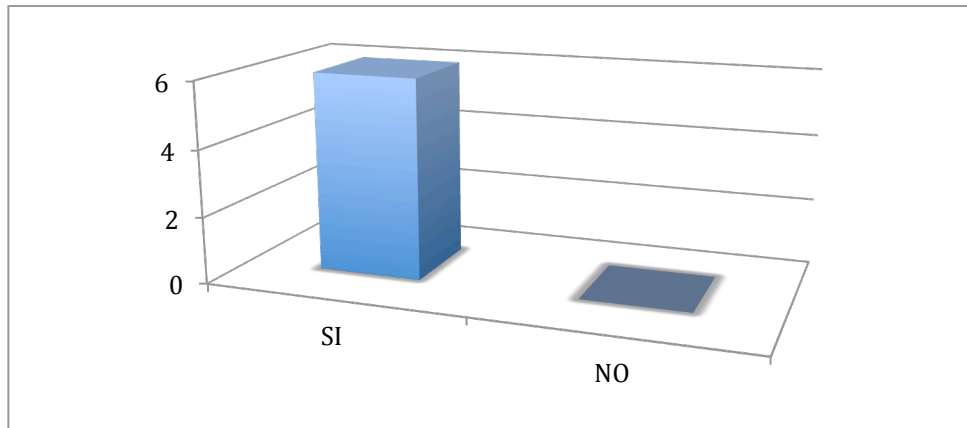


Fuente: Pregunta No.26 y 27 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 40), la empresa cuenta con mecanismos para la eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación de los trabajadores, así también, desarrollan iniciativas que contribuyan a compensar la discriminación.

**Gráfica No. 41**

**Mecanismos para evitar el maltrato físico y psicológico**

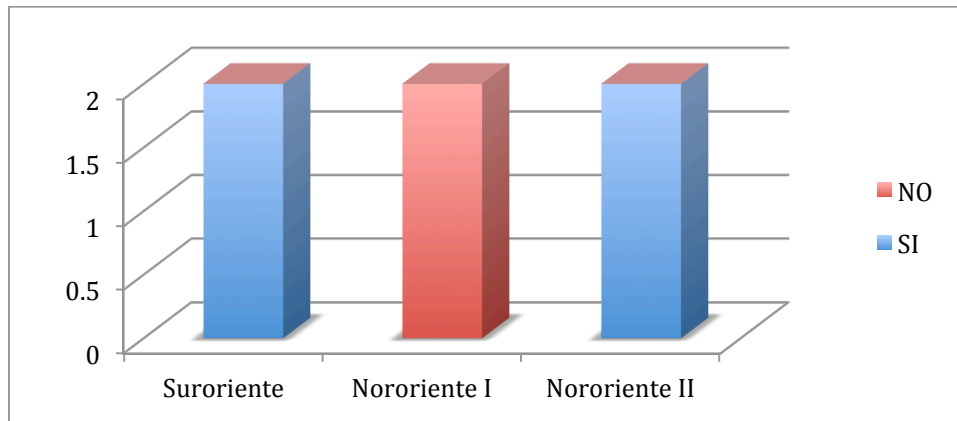


Fuente: Pregunta No. 28 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 41), la empresa cuenta con mecanismos para evitar cualquier tipo de maltrato físico y psicológico al interior de la empresa.

**Gráfica No. 42**

**Personas con discapacidad**

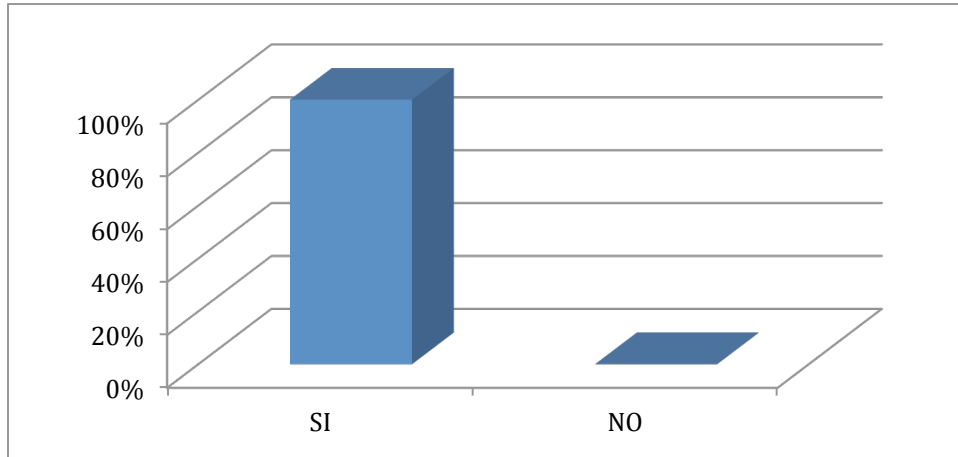


Fuente: Pregunta No. 29 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 42), la empresa las regiones (Suroriente y Nororiente II), cuentan con puestos de trabajo para personas con discapacidad, con el objetivo de ayudarlos a ganarse la vida bajo condiciones adecuadas, Nororiente I, es la única región, que no establece puestos de trabajo para personas con discapacidades.

**Gráfica No. 43**

**Igualdad de oportunidades de trabajo para mujeres**



Fuente: Pregunta No. 30 del cuestionario Derechos Humanos  
Base: 3 Jefes de Región y 3 Jefes de Recursos Humanos

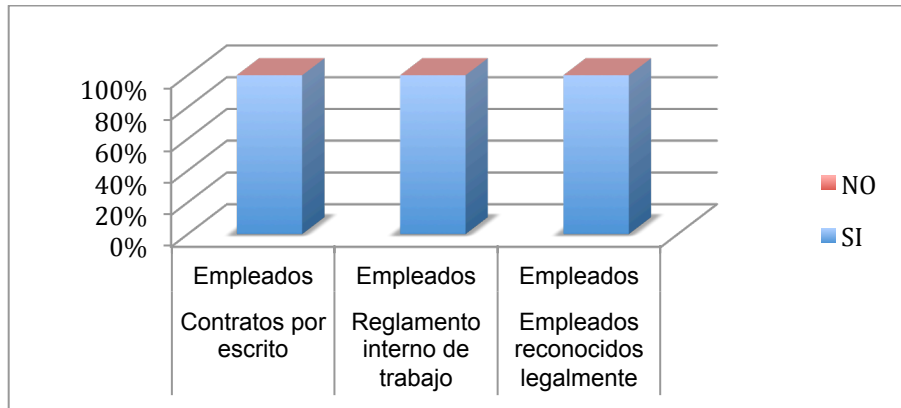
De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 43), la empresa promueve la igualdad de oportunidades de trabajo para las mujeres.

**Jefes de Recursos Humanos y Empleados (Sujeto 2 y 7)**

**4.3 Prácticas Laborales**

**Gráfica No. 44**

**Prácticas Laborales**



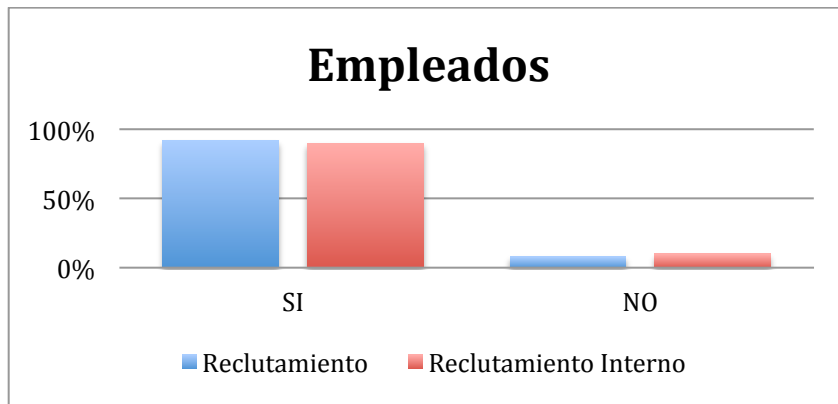
Jefes de Recursos Humanos	SI	NO
Contratos por escrito	3	
Reglamento interno de trabajo	3	
Empleados reconocidos legalmente	3	

Fuente: Pregunta No. 1, 2 y 3 del cuestionario Prácticas Laborales  
 Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 44), la empresa establece contratos por escrito, cuentan con reglamentos internos de trabajo que comprende las reglas de orden técnico y administrativo necesarias para la buena marcha de la empresa, así también, los empleados son reconocidos legalmente como empleados y/o como trabajadores autónomos.

**Gráfica No. 45**

**Reclutamiento**



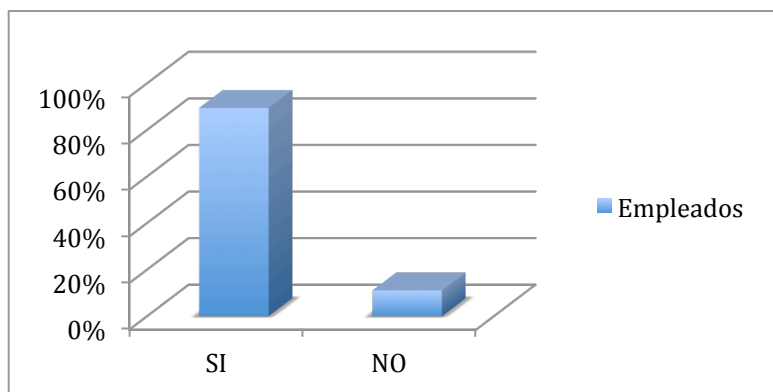
Jefes de Recursos Humanos	SI	NO
Reclutamiento	3	
Reclutamiento Interno	3	

Fuente: Pregunta No. 4 y 5 del cuestionario Prácticas Laborales  
 Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a la mayoría de los empleados la empresa planifica necesidades de reclutamiento de personal para evitar el uso de colaboradores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, así también, toma como primera opción el reclutamiento interno al haber una vacante.



**Gráfica No. 46**  
**Toma de decisiones**

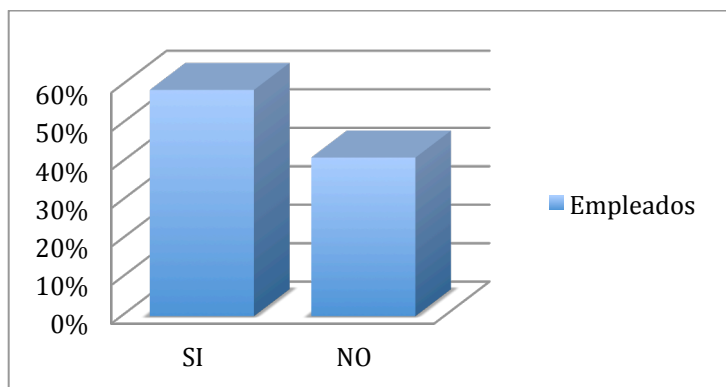


<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Toma de decisiones	3	

Fuente: Pregunta No. 6 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 46), según la mayoría de los empleados la empresa promueve la toma de decisiones en conjunto con los representantes de colaboradores para mitigar al máximo los impactos negativos cuando se plantean cambios en las operaciones de la empresa.

**Gráfica No. 47**  
**Cargos Directivos**



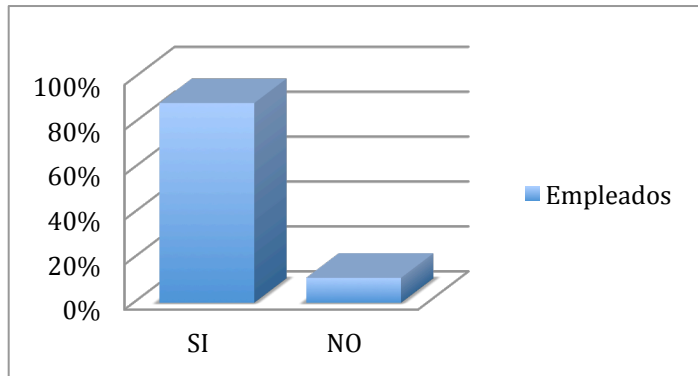
<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Cargos directivos	3	

Fuente: Pregunta No. 7 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a un poco mas de la mitad de empleados indican que para seleccionar personal para cargos directivos, la empresa está exenta de prácticas discriminatorias.

**Gráfica No. 48**

**Mecanismos libres de discriminación**



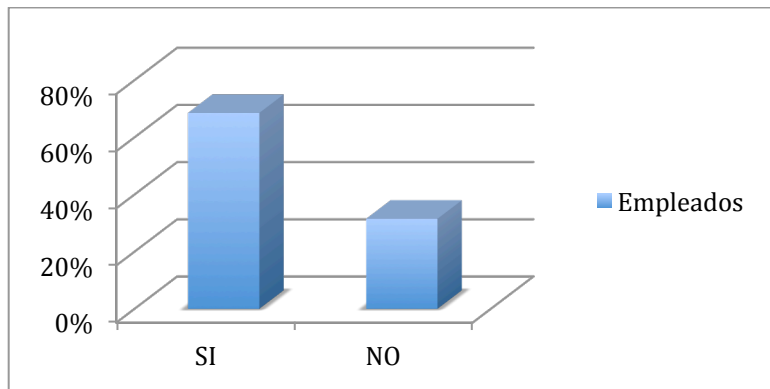
<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Mecanismos libres de discriminación	3	

Fuente: Pregunta No.8 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

Según la mayoría de los empleados dan a conocer que la empresa utiliza mecanismos de empleo libres de discriminación.

**Gráfica No. 49**

**Responsabilidad como empleados**



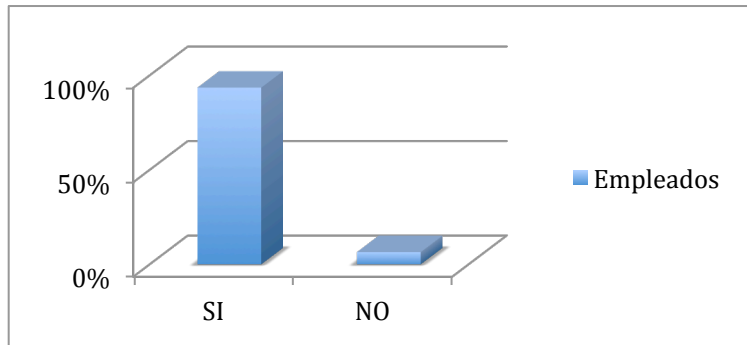
<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Responsabilidad como empleados	3	

Fuente: Pregunta No.9 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a la mayoría de los empleados indican que la empresa sí asume su responsabilidad como empleador y asegura que el personal sub-contratado posee condiciones laborales decentes.

**Gráfica No. 50**

**Privacidad de los datos personales de los colaboradores**



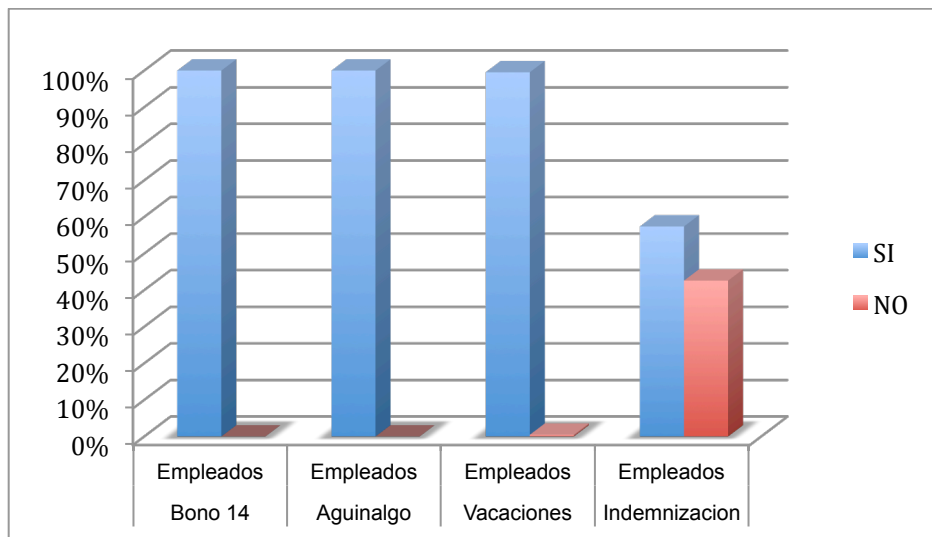
<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Privacidad de los datos	3	

Fuente: Pregunta No.10 del cuestionario Prácticas Laborales  
 Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

Según casi la totalidad de los empleados indican que la empresa protege la privacidad y los datos personales de los colaboradores.

**Gráfica No. 51**

**Prestaciones laborales**

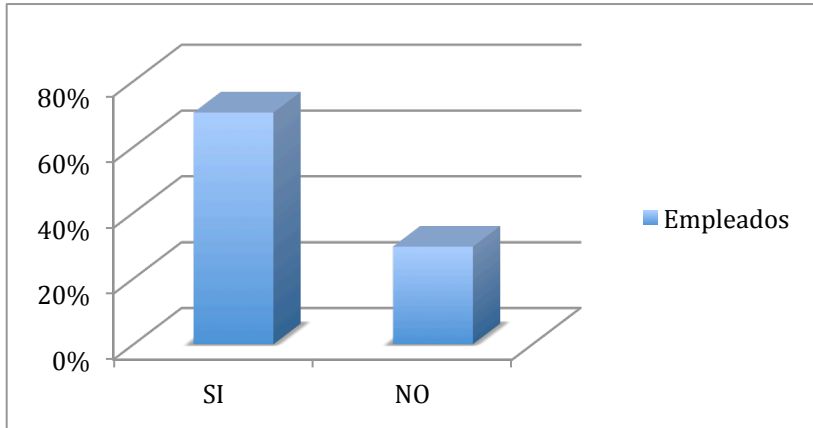


<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Bono 14	3	
Aguinaldo	3	
Vacaciones	3	
Indemnización	3	

Fuente: Pregunta No.11 del cuestionario Prácticas Laborales  
 Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a la totalidad de los empleados se pagan t las prestaciones impulsadas por la ley: bono14, aguinaldo, vacaciones. Según un poco mas de la mitad de los empleados indican que se paga indemnización.

**Gráfica No. 52**  
**Condiciones de trabajo**

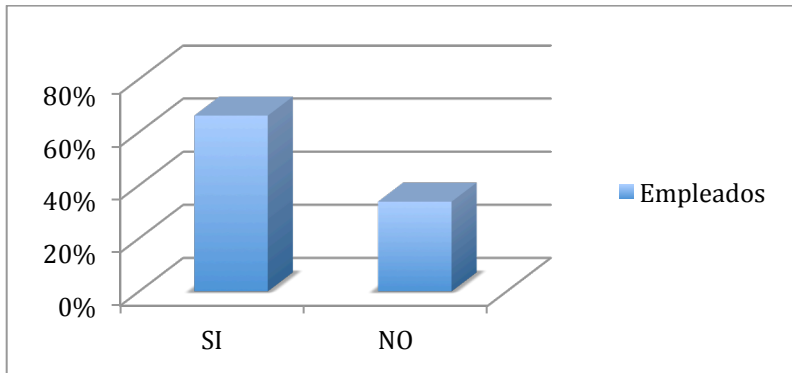


<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Condiciones de trabajo	3	

Fuente: Pregunta No.12 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a la mayoría de los empleados aseguran que la empresa brinda condiciones de trabajo decentes y que cumplen con lo establecido por la ley. Una minoría indica que no se cumple con lo establecido por la ley.

**Gráfica No. 53**  
**Planificación de horas extraordinarias**

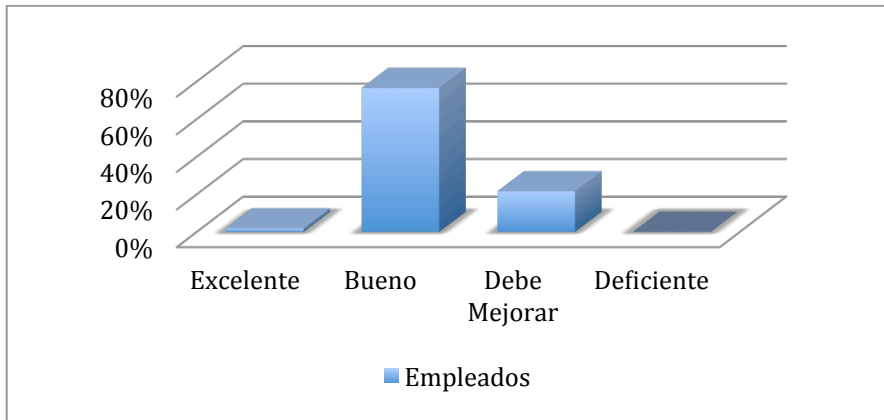


<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Horas extraordinarias	3	

Fuente: Pregunta No.13 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a dos terceras partes de los empleados la empresa toma en consideración aspectos como intereses, seguridad o riesgos de sus colaboradores al momento de regular o planificar las horas extraordinarias de trabajo.

**Gráfica No. 54**  
**Beneficios adicionales**

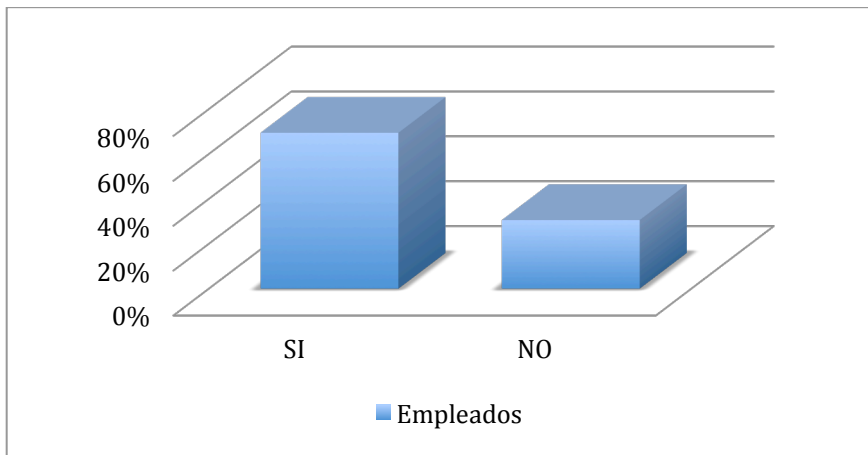


<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Excelente	1	
Bueno	2	
Debe Mejorar	0	
Deficiente	0	

Fuente: Pregunta No.14 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 54), la mayoría de los empleados califican los beneficios adicionales a la ley en el área de salud como bueno, una minoría lo califica como debe mejorar.

**Gráfica No. 55**  
**Clima Organizacional**

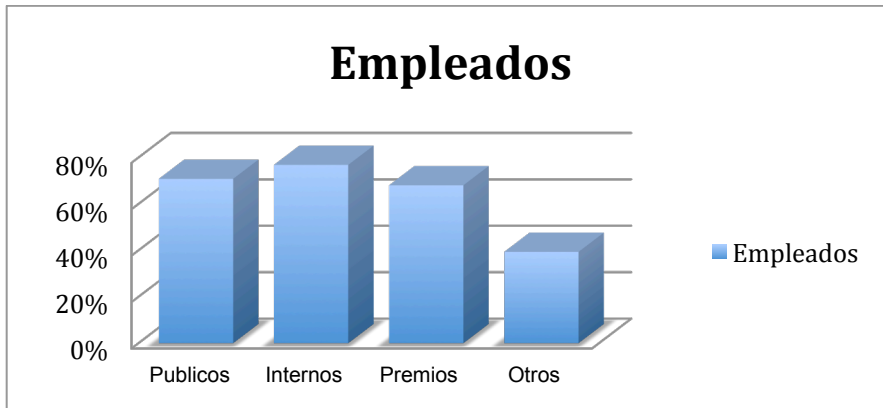


<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Clima organizacional	3	

Fuente: Pregunta No.15 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a dos terceras partes de los empleados la empresa realiza periódicamente encuestas del clima organizacional, una tercera parte indica que no se realizan periódicamente encuestas del clima organizacional.

**Gráfica No. 56**  
**Reconocimientos laborales**

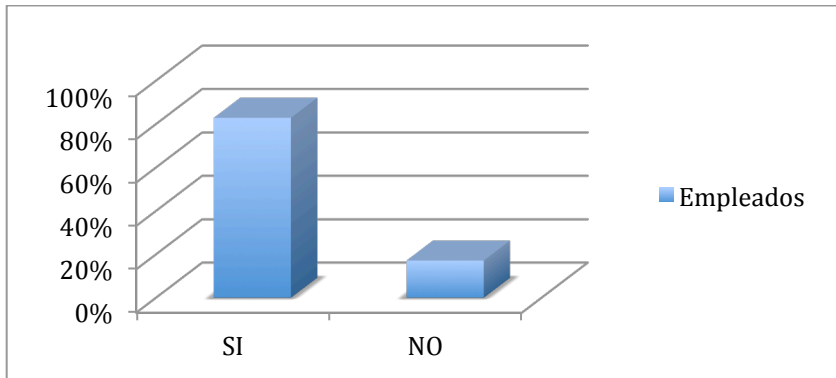


<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Públicos	3	
Internos	3	
Premios	3	
Otros	3	

Fuente: Pregunta No.16 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 56), según la mayoría de empleados la forma de reconocer el trabajo de los colaboradores es por reconocimientos públicos e internos y premios, una minoría indica que se dan otro tipo de reconocimientos.

**Gráfica No. 57**  
**Evaluaciones de desempeño**

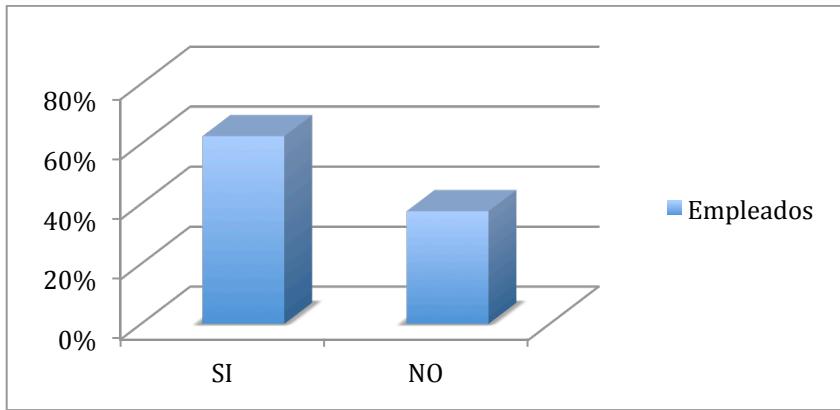


<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Evaluaciones de desempeño	3	

Fuente: Pregunta No.17 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo con la mayoría de los empleados indican que la empresa cuenta con evaluaciones de desempeño que reconozcan los esfuerzos de los colaboradores en todos los niveles de la empresa.

**Gráfica No. 58**  
**Prácticas laborales injustas**

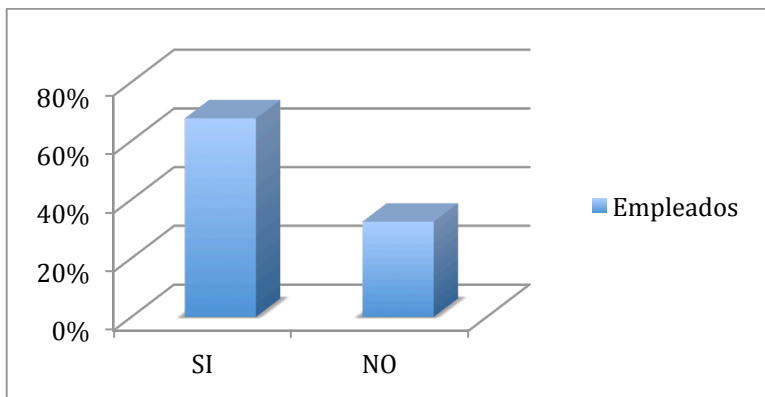


<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Prácticas laborales	3	

Fuente: Pregunta No.18 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

Según la mayoría de los empleados indican que la empresa se aseguran de no beneficiarse de prácticas laborales injustas, una minoría indica que las regiones no se asegura de no beneficiarse de prácticas laborales injustas o explotadoras hacia sus empleados.

**Gráfica No. 59**  
**Mecanismos de despido**



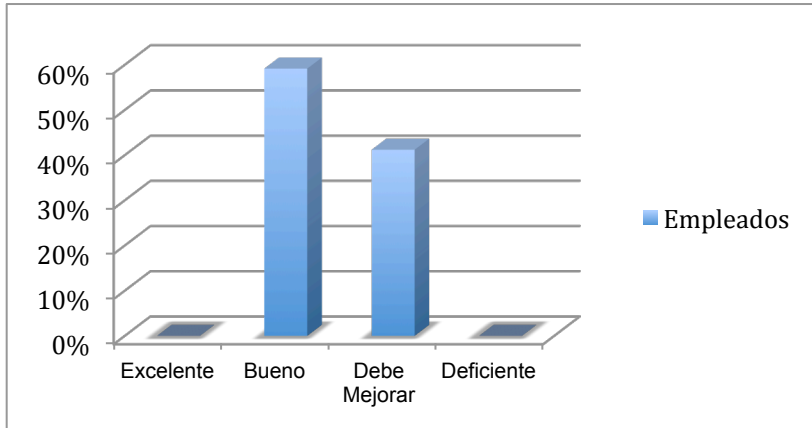
<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Mecanismos de despido	3	

Fuente: Pregunta No.19 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a la mayoría de los empleados indican que la empresa cuenta con mecanismos para evitar o eliminar cualquier práctica de despido arbitraria o discriminatoria.

**Gráfica No. 60**

**Sugerencias, iniciativas y opiniones de los colaboradores**



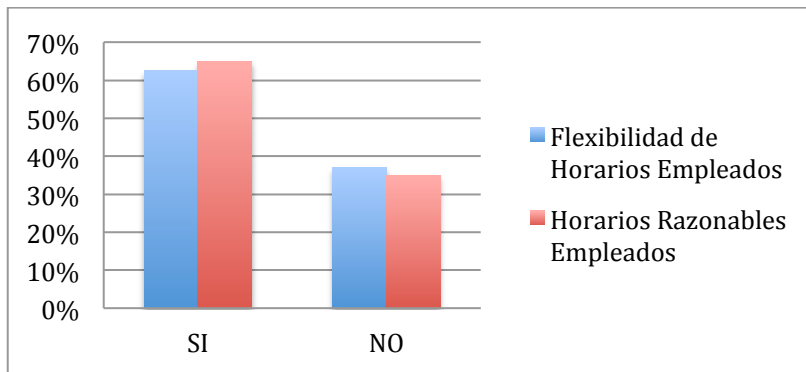
<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Excelente	3	
Bueno	3	
Debe Mejorar	3	
Deficiente	3	

Fuente: Pregunta No.20 del cuestionario Prácticas Laborales  
 Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 60), según dos terceras partes de los empleados califica como “Bueno” los mecanismos que permiten conocer sugerencias, iniciativas u opiniones de los colaboradores, una tercera parte lo califica que “Debe Mejorar”.

**Gráfica No. 61**

**Horarios**



<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Flexibilidad de horarios	3	
Horarios razonables	3	

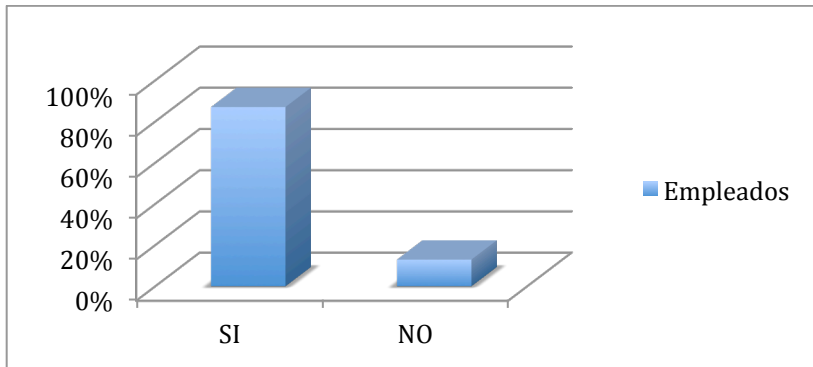
Fuente: Pregunta No.21 y 22 del cuestionario Prácticas Laborales  
 Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 61), según la mayoría de los empleados indican que se les proporciona flexibilidad de horarios para sus colaboradores en situaciones especiales como emergencias, eventos de los hijos, estudios. Así también, de acuerdo la mayoría de los empleados afirman que la empresa proporciona a sus colaboradores un horario laboral razonable, bajas por paternidad y en la medida de lo posible guarderías u otras instalaciones para conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral.



**Gráfica No. 62**

**Beneficios adicionales a los de la ley**



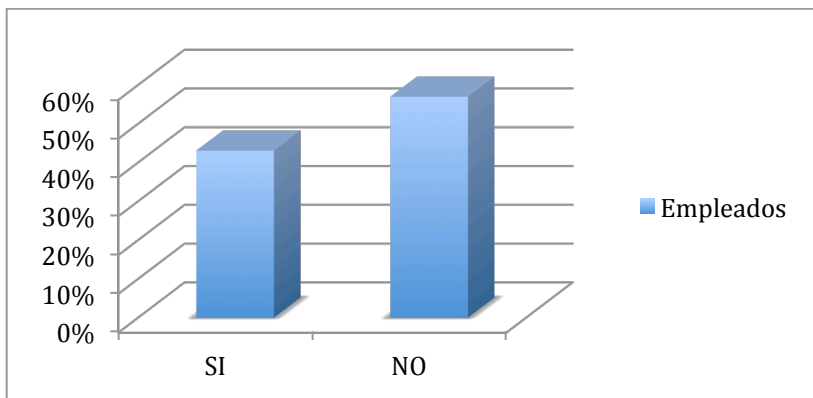
<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Beneficios	3	

Fuente: Pregunta No.23 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a la mayoría de los empleados afirman que la empresa cuenta con prestaciones o beneficios adicionales a los de la ley, una minoría indica que no cuentan con estos beneficios.

**Gráfica No. 63**

**Planificación estratégica**



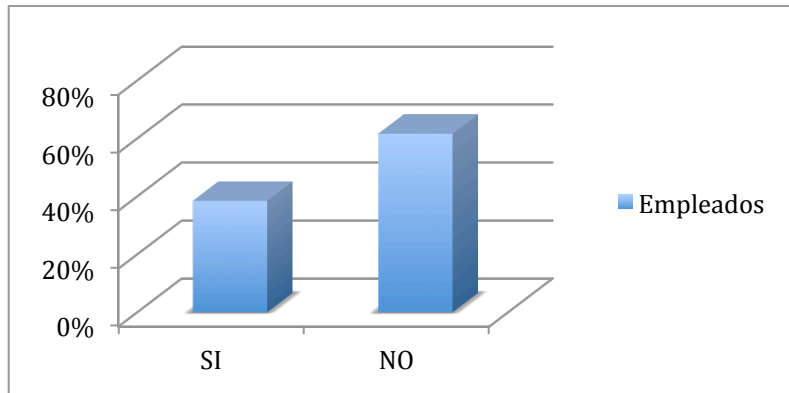
<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Planificación estratégica	1	2

Fuente: Pregunta No.24 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a la mayoría de los empleados informa que las regiones no proporcionan a los representantes de los colaboradores acceso a conocer la información de planificación estratégica de la empresa, la minoría indica que la empresa sí proporciona a los representantes de los colaboradores acceso a conocer la información de planificación estratégica de la empresa.

**Gráfica No. 64**

**Acceso de comunicación con los tomadores de decisiones**



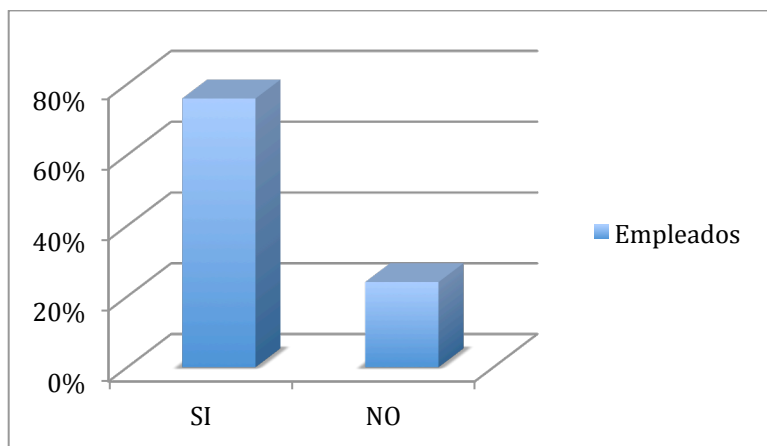
<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Acceso de comunicación	3	

Fuente: Pregunta No.25 del cuestionario Prácticas Laborales  
 Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a un poco mas de los empleados responde que las regiones no proporciona a los representantes de los colaboradores acceso a comunicación con los tomadores de decisiones.

**Gráfica No. 65**

**Mecanismos de comunicación**



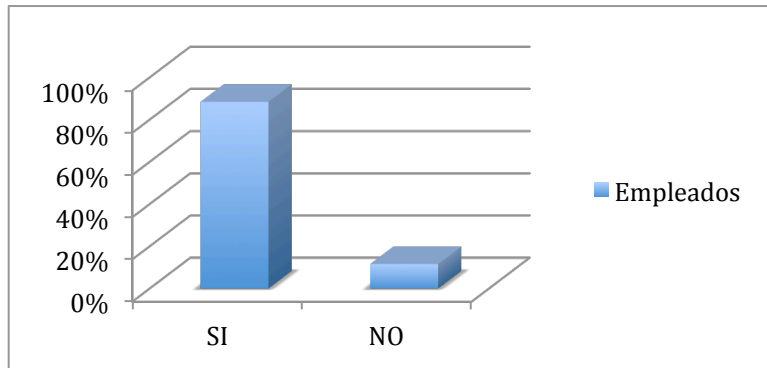
<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Mecanismos de comunicación	3	

Fuente: Pregunta No.26 del cuestionario Prácticas Laborales  
 Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

Según la mayoría de los empleados afirman que la empresa posee mecanismos para comunicación y negociación colectiva con sus colaboradores o los representantes de éstos.

**Gráfica No. 66**

**Derecho de formar organizaciones**



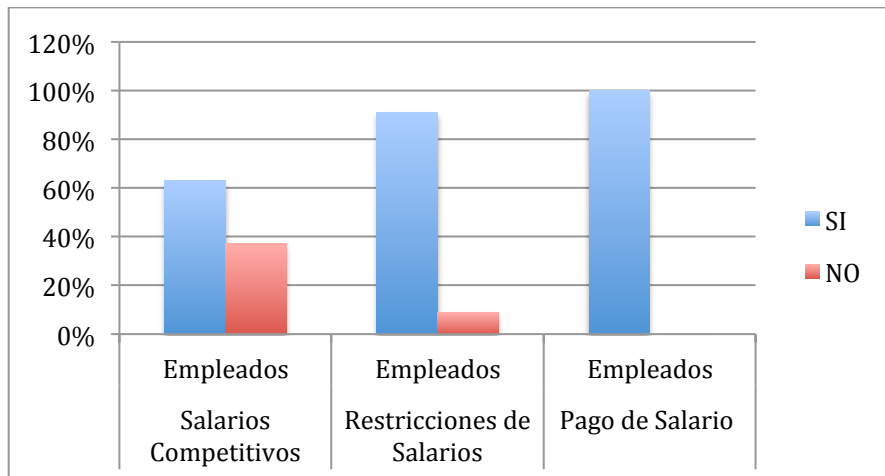
<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Organizaciones	3	

Fuente: Pregunta No.27 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

Según la mayoría de los empleados aseguran que la empresa respeta el derecho de los colaboradores de formar sus propias organizaciones o unirse a ellas, reconociendo la importancia que tienen las instituciones de diálogo social evitando cualquier acción coercitiva o discriminatoria.

**Gráfica No. 67**

**Salarios**



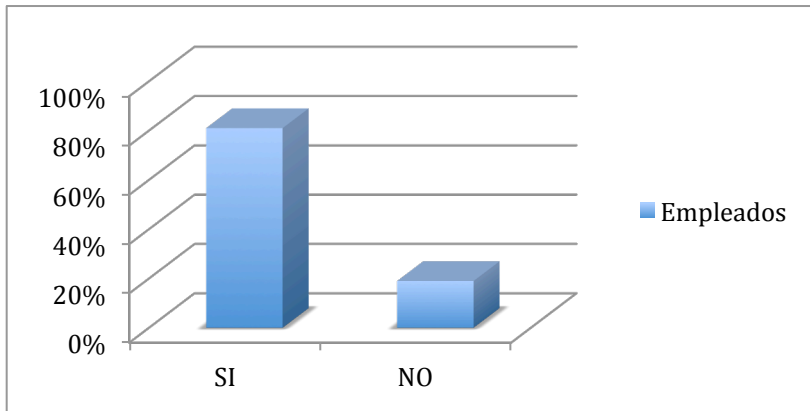
<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Salarios competitivos	3	
Restricciones de salarios	3	
Pago de salario	3	

Fuente: Pregunta No.28, 29 y 30 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

Según la mayoría de los empleados asegura que la empresa cuenta con salarios competitivos en relación al mercado, indican que la empresa asegura que los salarios sean afectos únicamente a restricciones y deducciones permitidas por la ley. Así también, la empresa realiza los pagos de salario directamente a los trabajadores.

**Gráfica No. 68**

**Política de salud y seguridad ocupacional**



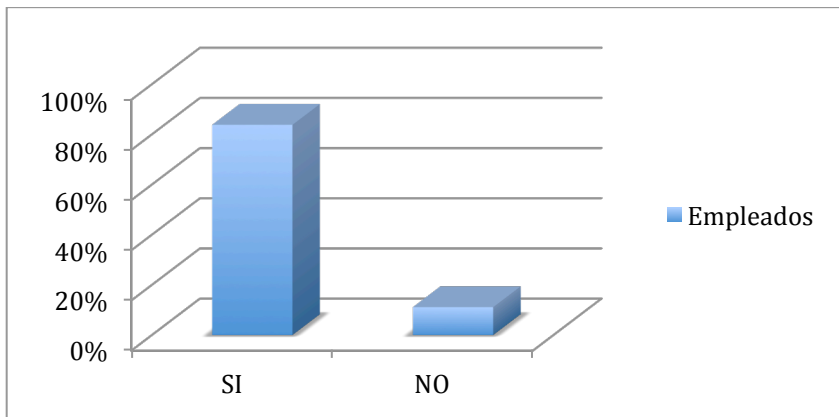
<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Política de salud y seguridad ocupacional	3	

Fuente: Pregunta No.31 del cuestionario Prácticas Laborales  
 Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

Según la mayoría de los empleados afirman que la empresa desarrolla, implementa y mantiene una política de salud y seguridad ocupacional.

**Gráfica No. 69**

**Herramientas y equipos**



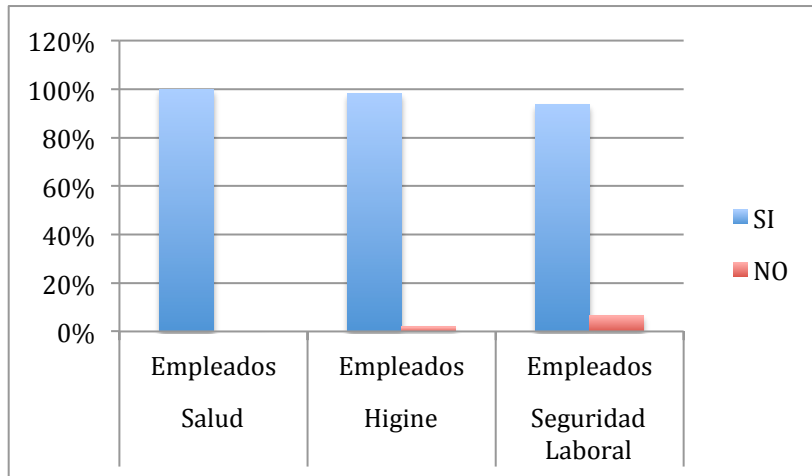
<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Herramientas y equipos	3	

Fuente: Pregunta No.32 del cuestionario Prácticas Laborales  
 Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a la mayoría de los empleados la empresa proporciona a los trabajadores herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo y capacita para el uso del mismo.

**Gráfica No. 70**

**Educación sobre salud, higiene y seguridad laboral**



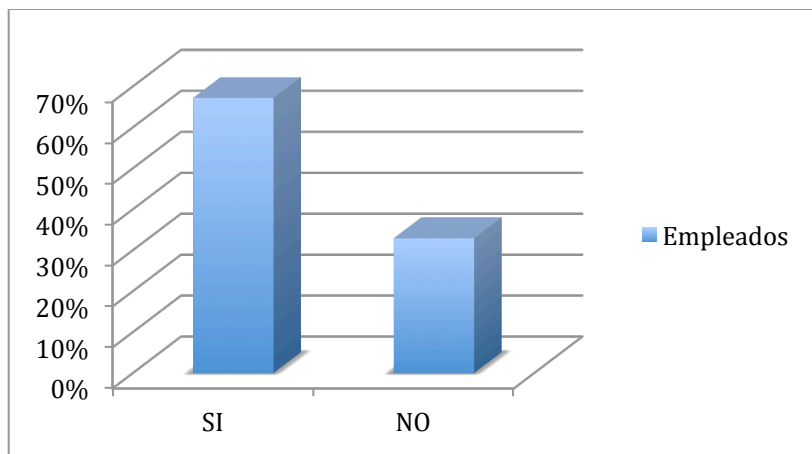
<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Salud	3	
Higiene		
Seguridad laboral		

Fuente: Pregunta No.33 del cuestionario Prácticas Laborales  
 Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a la mayoría de los empleados la empresa educa internamente a los colaboradores sobre el tema de salud, higiene y seguridad laboral.

**Gráfica No. 71**

**Riesgos de salud y seguridad**

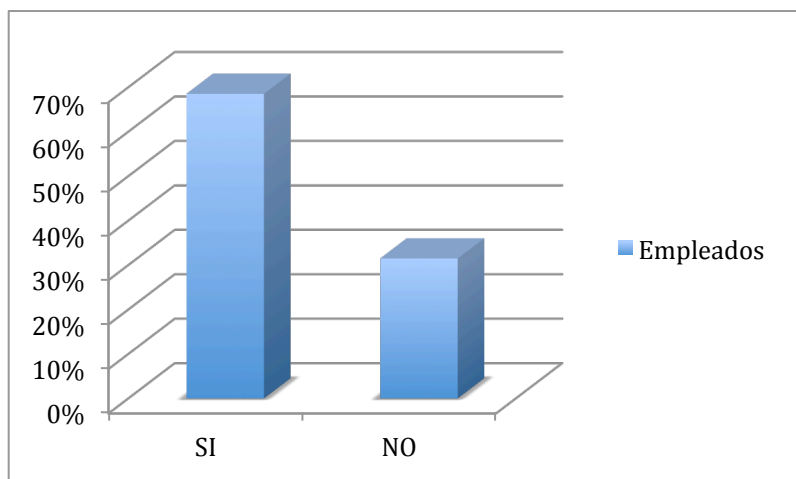


<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Riesgos de salud y seguridad	3	

Fuente: Pregunta No.34 del cuestionario Prácticas Laborales  
 Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

Según un poco más de la mitad de los empleados afirma que la empresa analiza y controla los riesgos para la salud y la seguridad de sus empleados.

**Gráfica No. 72**  
**Seguimiento de incidentes**

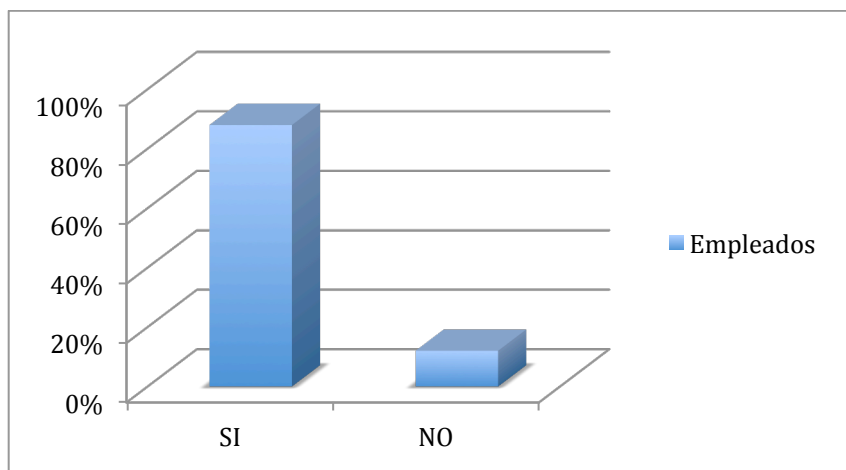


<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Seguimiento de incidentes	3	

Fuente: Pregunta No.35 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

Según la mayoría de los empleados asegura que la empresa le da seguimiento a los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objetivo de minimizarlos o eliminarlos.

**Gráfica No. 73**  
**Prácticas de seguridad**

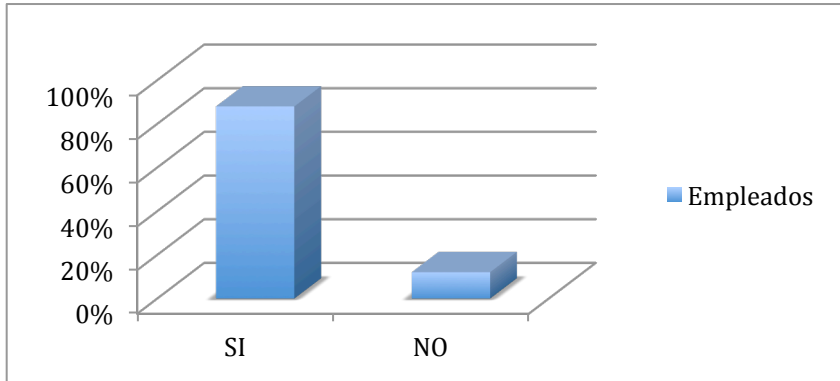


<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Prácticas de seguridad	3	

Fuente: Pregunta No.36 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

Según la mayoría de los empleados indica que la empresa si cuenta con mecanismos que exijan a los colaboradores cumplir con las prácticas y procesos de seguridad en todo momento.

**Gráfica No. 74**  
**Planes de contingencia**

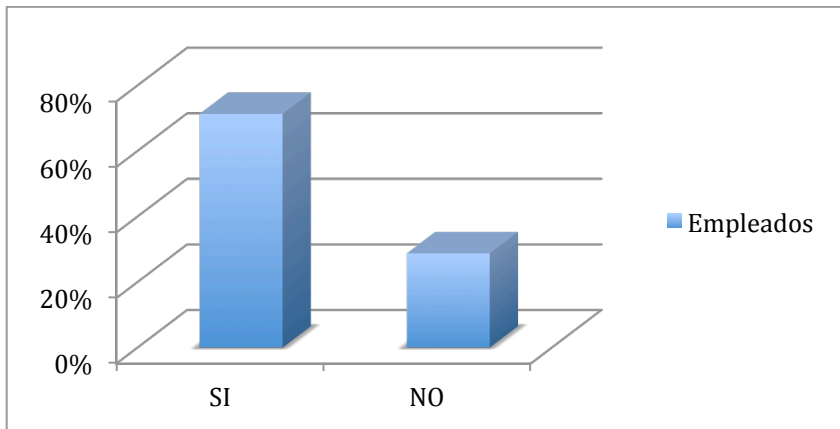


<b>Jefes de Recursos Humanos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Planes de contingencia	3	

Fuente: Pregunta No.37 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo la mayoría de los empleados asegura que la empresa cuenta con planes de contingencia y señalización adecuados en sus instalaciones.

**Gráfica No. 75**  
**Protección en salud y seguridad**



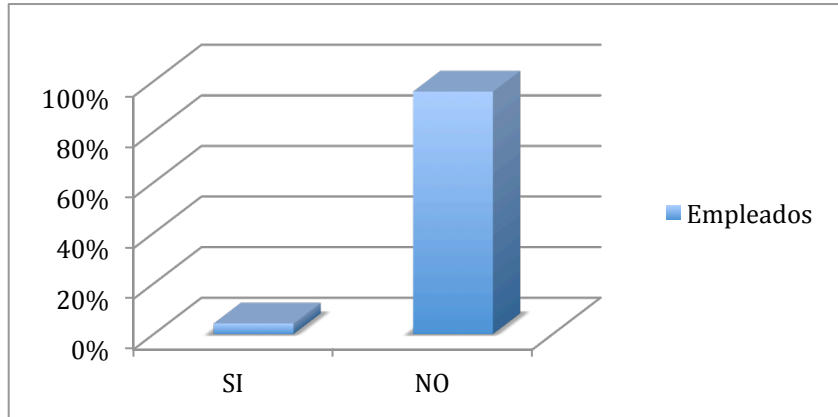
<b>Jefes de Recursos Humanos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Protección en salud y seguridad	3	

Fuente: Pregunta No.38 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a la mayoría de los empleados informa que la empresa si proporciona protección equitativa en salud y seguridad a colaboradores tanto de tiempo completo, parcial y temporales, como a los colaboradores sub-contratados.

**Gráfica No. 76**

**Política de salud y seguridad ocupacional**



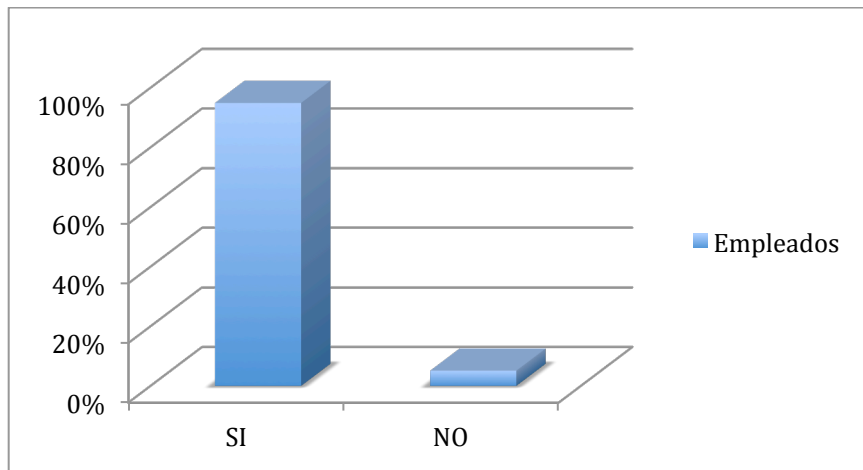
<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Política de salud y seguridad	3	

Fuente: Pregunta No.39 del cuestionario Prácticas Laborales  
 Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a la mayoría de los empleados afirma que las políticas de salud y seguridad ocupacional no implican gastos monetarios para los empleados.

**Gráfica No. 77**

**Inducción a los colaboradores**



<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Inducción	3	

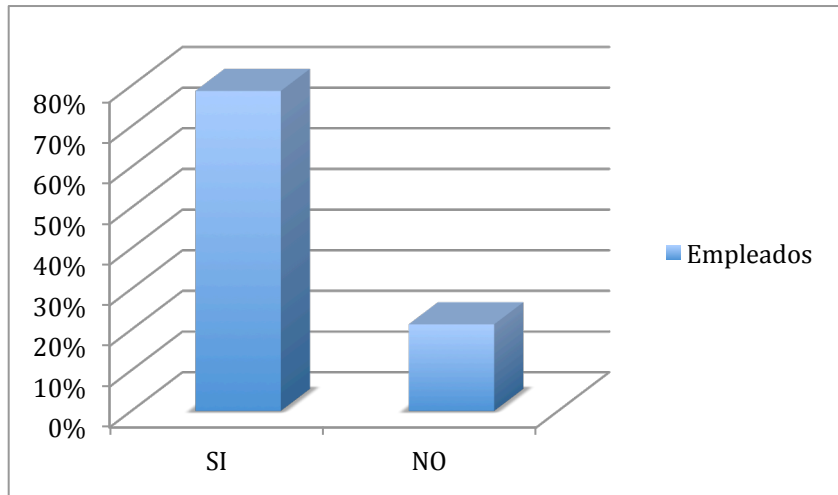
Fuente: Pregunta No.40 del cuestionario Prácticas Laborales  
 Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

Según la mayoría de los empleados asegura que la empresa cuenta con un programa de inducción formal para los nuevos colaboradores.



**Gráfica No. 78**

**Diagnóstico de necesidades de capacitación**



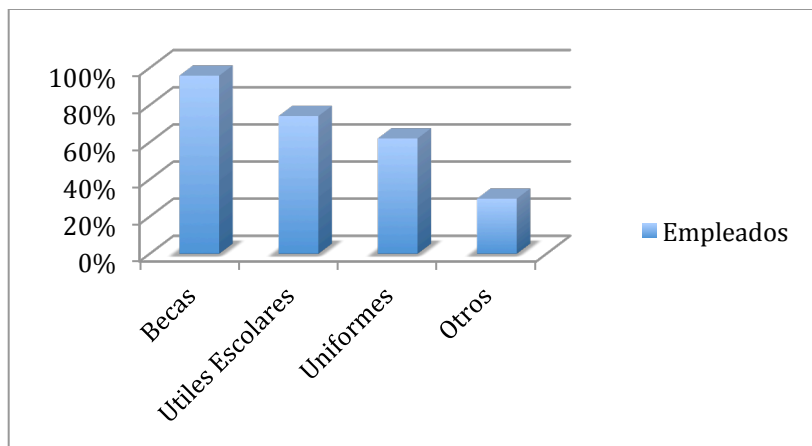
<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Necesidades de capacitación	3	

Fuente: Pregunta No.41 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

Según la mayoría de los empleados indica que la empresa realiza periódicamente Diagnósticos de Necesidades de Capacitación para sus colaboradores.

**Gráfica No. 79**

**Educación para los hijos de los empleados**

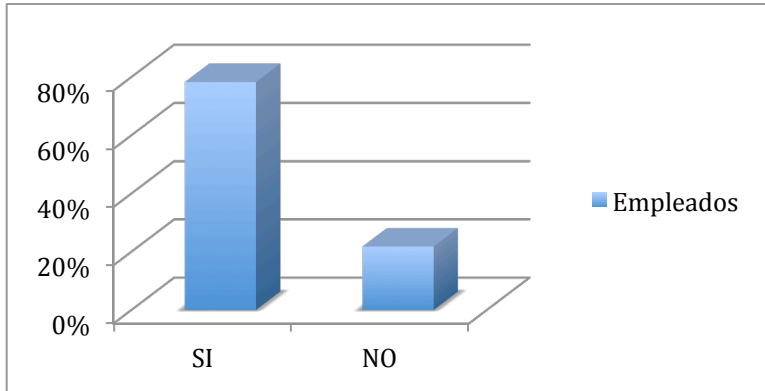


<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Becas	3	
Útiles Escolares	3	
Uniformes	3	
Otros	3	

Fuente: Pregunta No.42 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 79), según la mayoría de los empleados la empresa ofrece becas y útiles escolares, un poco mas de la mitad indica que se les da uniformes y una minoría indica que se les ofrece otro tipo de beneficios.

**Gráfica No. 80**  
**Incentivo a los empleados**

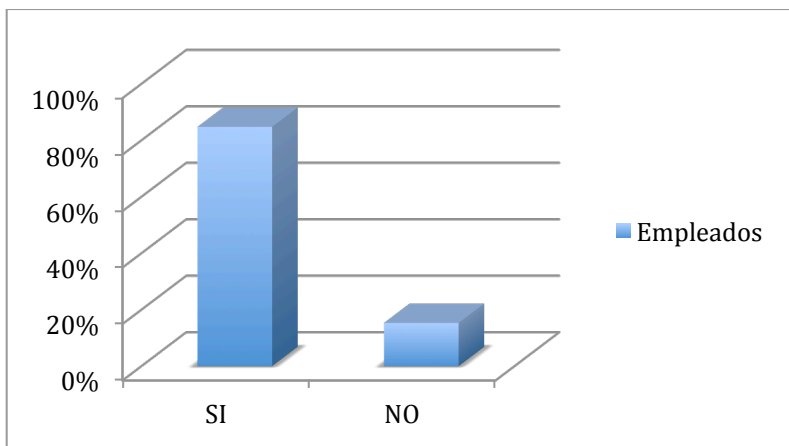


<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Incentivo a los empleados	3	

Fuente: Pregunta No.43 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

Según la mayoría de los empleados aseguran que la empresa incentiva a los colaboradores cuyos aportes contribuyen a mejorar su desempeño y el de la organización.

**Gráfica No. 81**  
**Actividades de recreación, cultura y deporte**

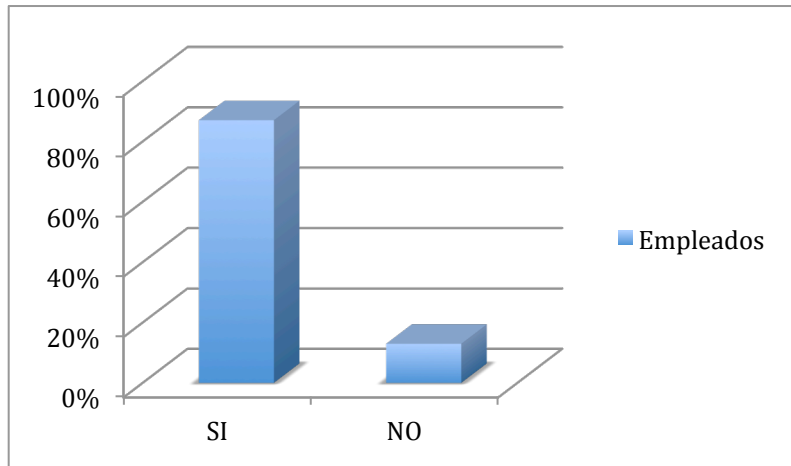


<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Actividades	3	

Fuente: Pregunta No.44 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

Según la mayoría de los empleados informan que la empresa cuenta con actividades de recreación, cultura y deporte para los colaboradores.

**Gráfica No. 82**  
**Tradiciones y costumbres**

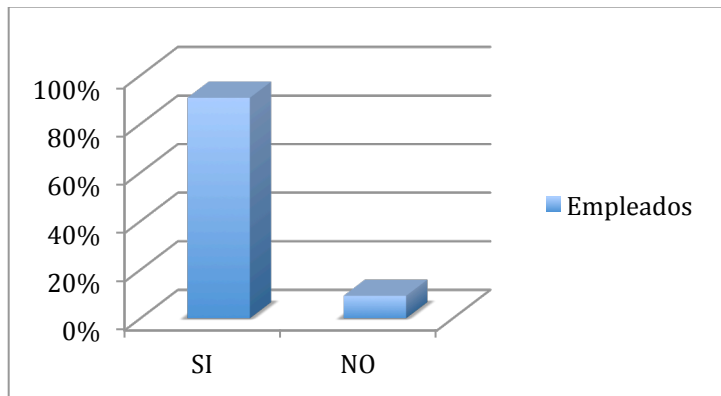


<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Tradiciones y costumbres	3	

Fuente: Pregunta No.45 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

Según la mayoría de los empleados indican que la empresa permite la práctica de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas, con base en sus lineamientos internos de trabajo.

**Gráfica No. 83**  
**Uso adecuado de instalaciones y recursos**

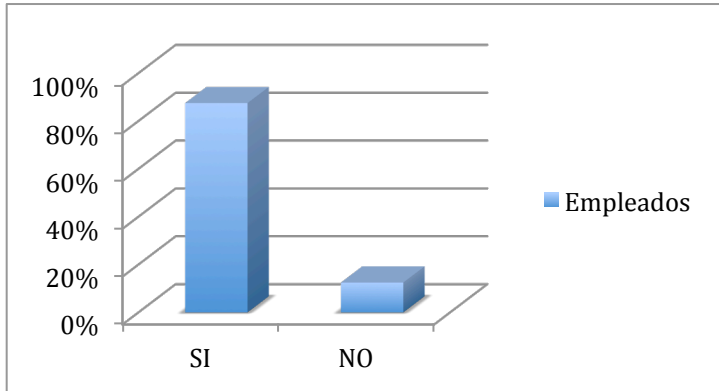


<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Uso de instalaciones	3	

Fuente: Pregunta No.46 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a la mayoría de los empleados asegura que la empresa promueve una conciencia del uso adecuado de las instalaciones, recursos, herramientas e implementos de trabajo.

**Gráfica No. 84**  
**Libertad de asociación**

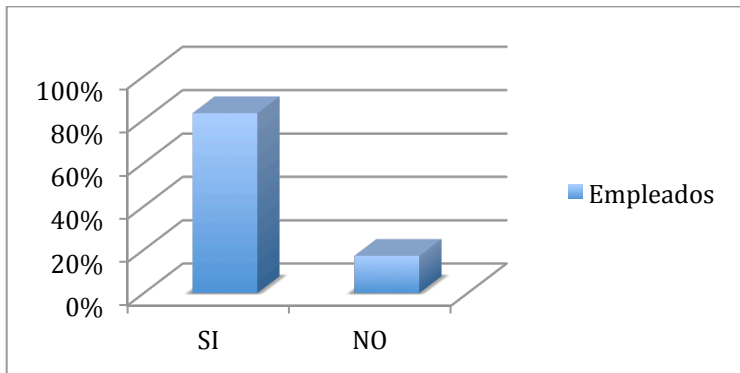


<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Libertad de asociación	3	

Fuente: Pregunta No.47 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

De acuerdo a la mayoría de los empleados asegura que la empresa cuenta con políticas que permiten la libertad de asociación de los colaboradores, sea con sindicatos, comités cívicos, asociaciones solidarias u otros.

**Gráfica No. 85**  
**Metas o indicadores de mejora**



<i>Jefes de Recursos Humanos</i>	SI	NO
Metas o indicadores	3	

Fuente: Pregunta No.48 del cuestionario Prácticas Laborales  
Base: 3 Jefes de Recursos Humanos y 212 Empleados

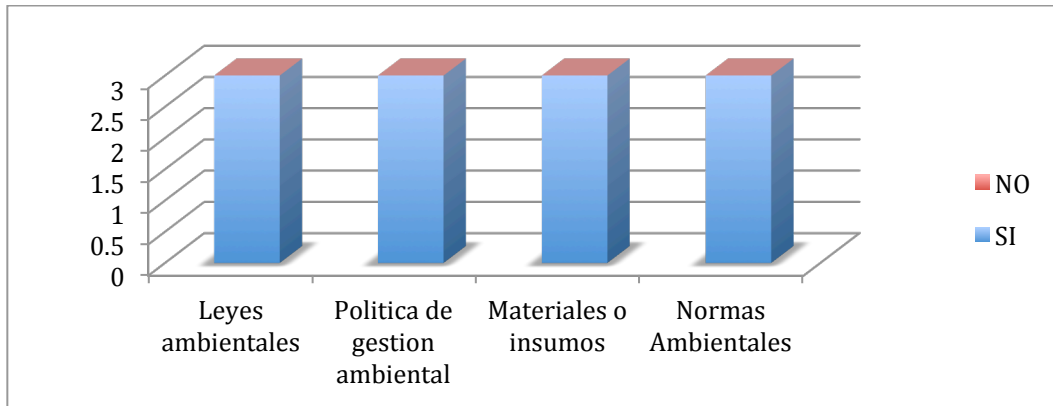
De acuerdo a la mayoría de los empleados asegura que las regiones plantea metas o indicadores de mejora en cuanto condiciones de trabajo, una minoría indica que las regiones no plantea metas ni indicadores de mejora.

## Jefes de Seguridad y Medio Ambiente (Sujeto 4)

### 4.4 Medio Ambiente

Gráfica No. 86

#### Leyes ambientales nacionales

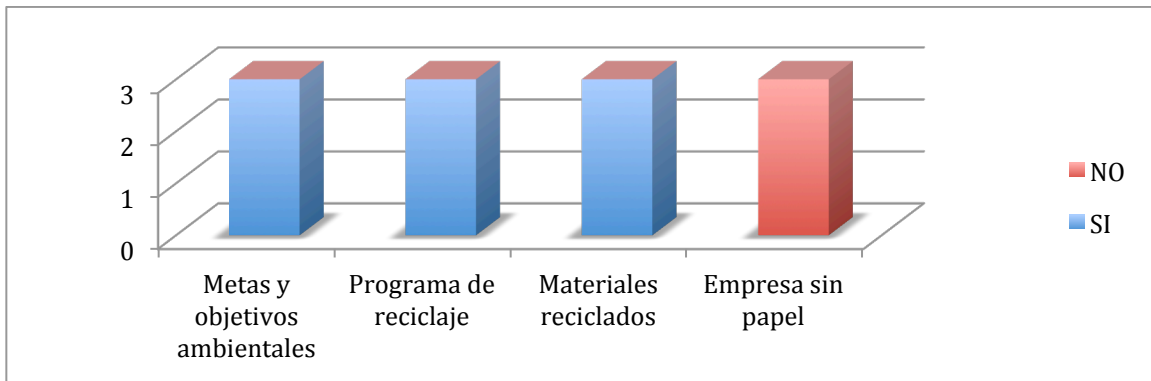


Fuente: Pregunta No.1, 2, 3 y 4 del cuestionario Medio Ambiente  
Base: 3 Jefes de Seguridad y Medio Ambiente

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 86), la empresa cumple con todas las leyes ambientales nacionales que apliquen a su sector, cuenta con políticas de gestión ambiental, cuenta con una política explícita de no utilización de materiales e insumos provenientes de explotación ilegal de recursos naturales, así también, cuenta con avales de la norma ISO 14001.

Gráfica No. 87

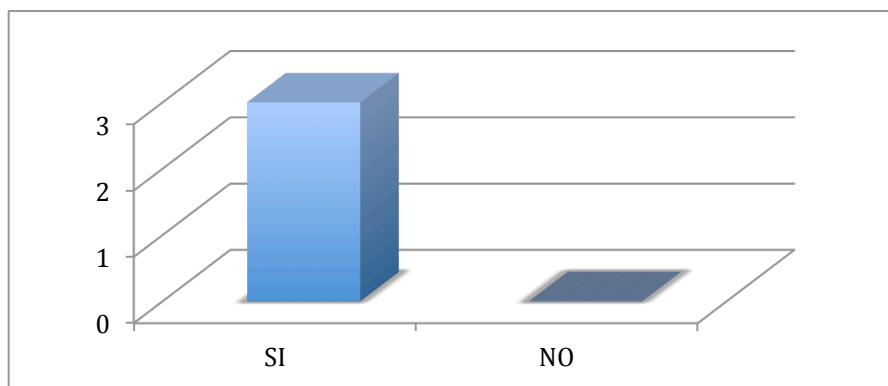
#### Metas y objetivos ambientales



Fuente: Pregunta No.5, 6, 7 y 8 del cuestionario Medio Ambiente  
Base: 3 Jefes de Seguridad y Medio Ambiente

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 87), la empresa cuenta con metas y objetivos ambientales en las operaciones de la empresas, programas de reciclaje y utilizan materiales reciclados. No cuenta con programa encaminado a convertirla en una empresa sin papel.

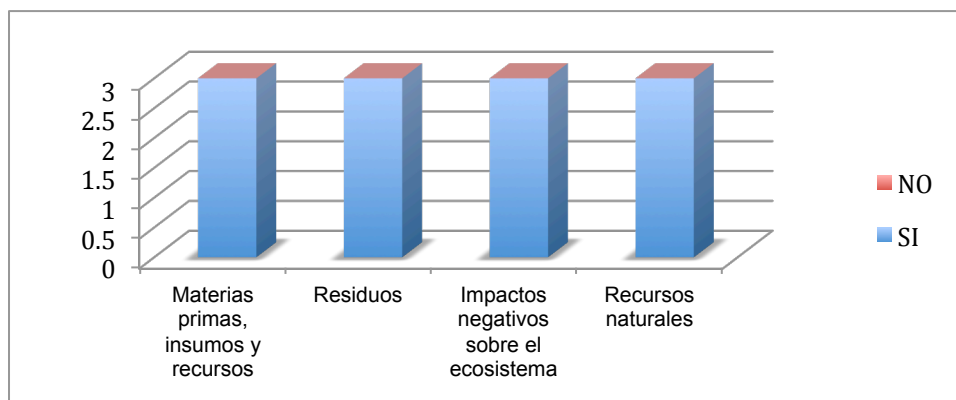
**Gráfica No. 88**  
**Consumo sostenible**



Fuente: Pregunta No.9 del cuestionario Medio Ambiente  
Base: 3 Jefes de Seguridad y Medio Ambiente

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 88), la empresa promueve el consumo sostenible dentro de la organización.

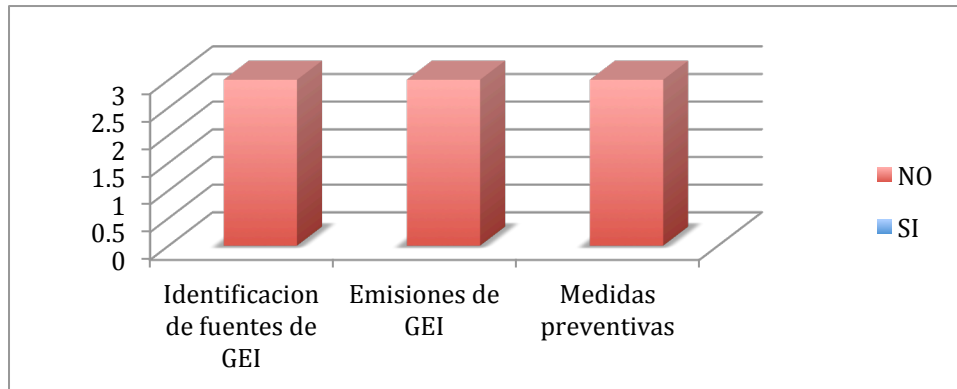
**Gráfica No. 89**  
**Recursos**



Fuente: Pregunta No.10, 11, 12 y 13 del cuestionario Medio Ambiente  
Base: 3 Jefes de Seguridad y Medio Ambiente

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 89), la empresa intenta ser más eficiente en el uso de materias primas, insumos y recursos, envía los residuos a destinos finales adecuados, identifica impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad y ecosistema a causa de sus actividades, así también implementa una estrategia integrada que promueve la conservación y uso sostenible de una manera socialmente equitativa para la administración de recursos naturales.

**Gráfica No. 90**  
**Gases de Efecto Invernadero-GEI**

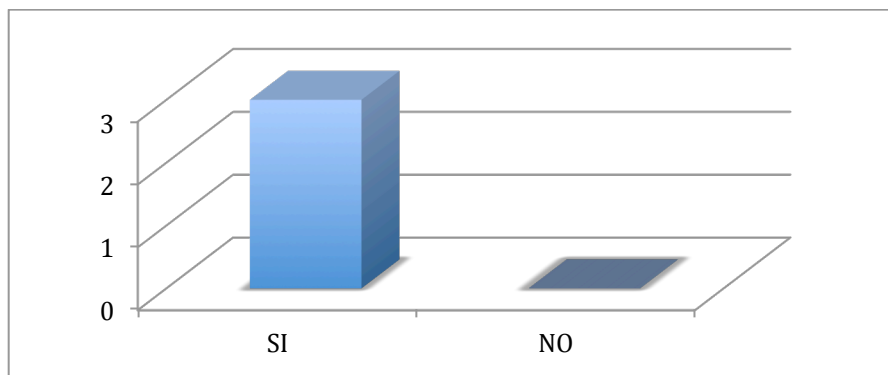


Fuente: Pregunta No.14, 15 y 16 del cuestionario Medio Ambiente  
Base: 3 Jefes de Seguridad y Medio Ambiente

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 90), ninguna de las tres regiones cuentan con mecanismos para identificar las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI, no mide, registra e informa sobre sus emisiones significativas de GEI utilizando métodos bien definidos en normas internacionales acordadas, así también, no toma medidas preventivas para eliminar o minimizar dichos impactos. El enfoque de la gestión es al final del proceso más reactiva que preventiva.

**Gráfica No. 91**

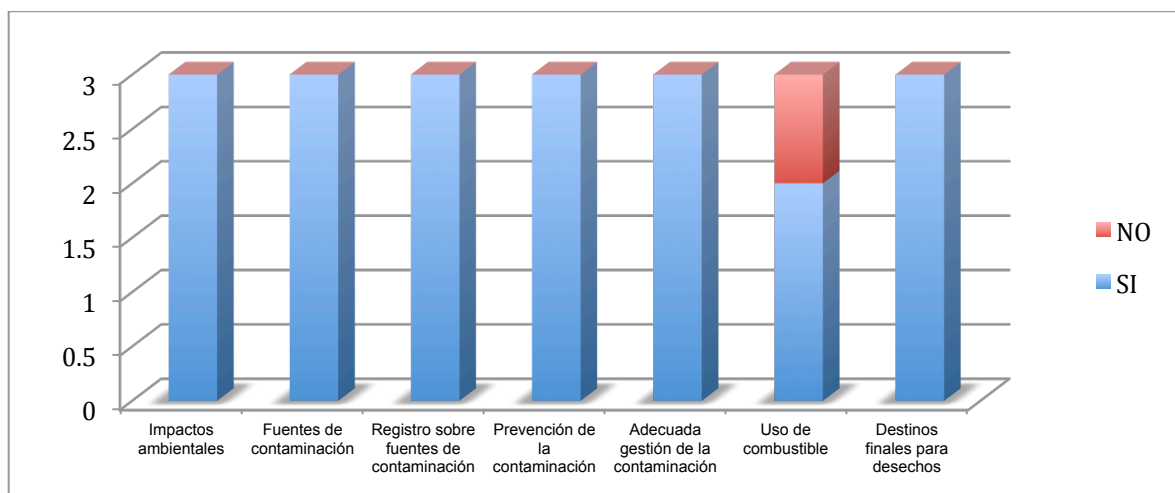
**Medidas que preservan especies amenazadas o en peligro de extinción**



Fuente: Pregunta No.17 del cuestionario Medio Ambiente  
Base: 3 Jefes de Seguridad y Medio Ambiente

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 91), la empresa toma medidas que preservan toda especie amenazada o en peligro de extinción o hábitat que pueda verse afectado negativamente por sus actividades.

**Gráfica No. 92**  
**Impactos ambientales**

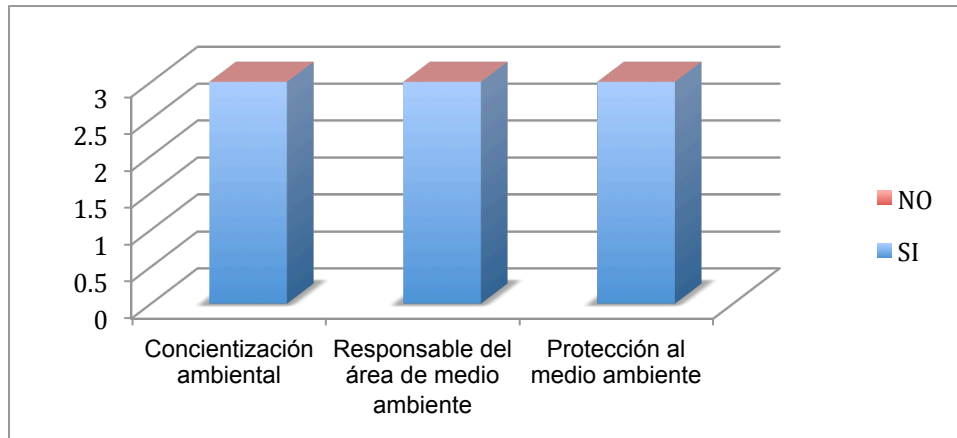


Fuente: Pregunta No.18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24 del cuestionario Medio Ambiente  
Base: 3 Jefes de Seguridad y Medio Ambiente

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 92), la empresa cuenta con mecanismos para la identificación de los impactos ambientales de sus decisiones y actividades, tiene mecanismos para identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades, productos y/o servicios, implementa medidas para la prevención de la contaminación y residuos utilizando la jerarquía de gestión de residuos, garantiza la adecuada gestión de la contaminación y residuos inevitables, busca destinos finales apropiados para llantas, baterías, aceites y demás consumibles por sus transportes, así también, la empresa registra e informan acerca de sus fuentes de contaminación significativas, lo que demuestra que es transparente con respecto a sus impactos ambientales principales.



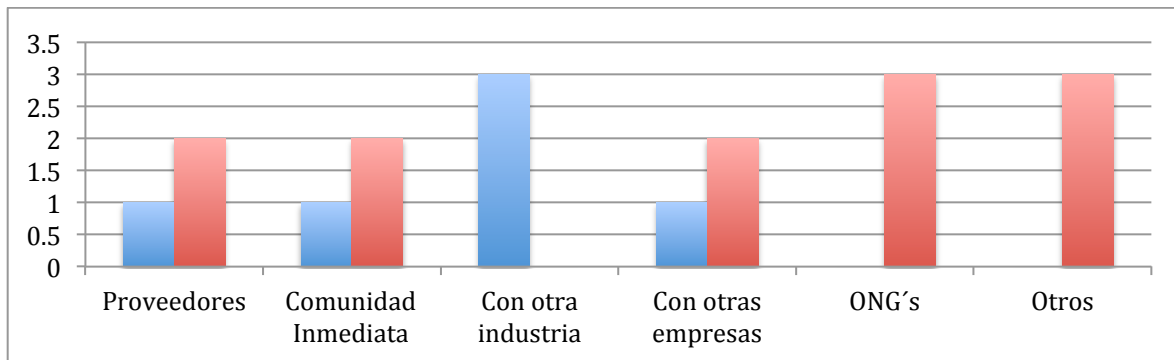
**Gráfica No. 93**  
**Medio Ambiente**



Fuente: Pregunta No. 25, 26 y 27 del cuestionario Medio Ambiente  
Base: 3 Jefes de Seguridad y Medio Ambiente

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 93), la empresa realiza campañas internas de concientización ambiental en todas las áreas de la empresa, existe un área o individuo responsable por el área de medio ambiente que participa en las decisiones estratégicas de la empresa, así también, la empresa ha realizado proyectos de protección al medio ambiente conjuntamente con el gobierno local.

**Gráfica No. 94**  
**Alianzas estratégicas**

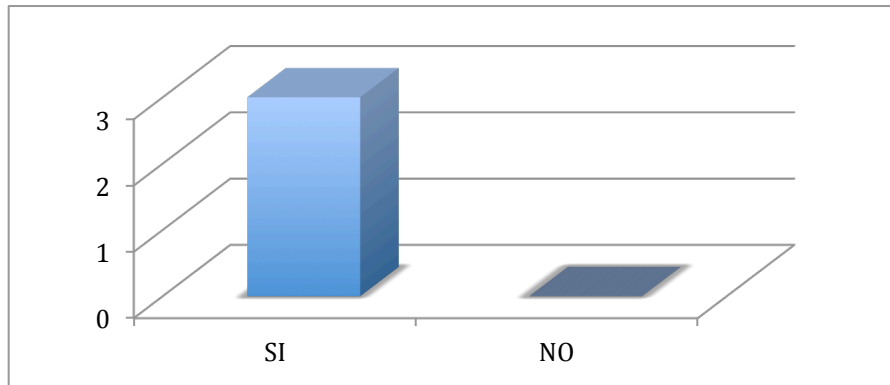


Fuente: Pregunta No. 28 del cuestionario Medio Ambiente  
Base: 3 Jefes de Seguridad y Medio Ambiente

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 94), la empresa tiene alianza estratégica con industrias para la gestión correcta de residuos o desechos, una minoría indica que tiene alianza con los proveedores, comunidad inmediata y con otras empresas.

**Gráfica No. 95**

**Planes de emergencia en caso de desastres**

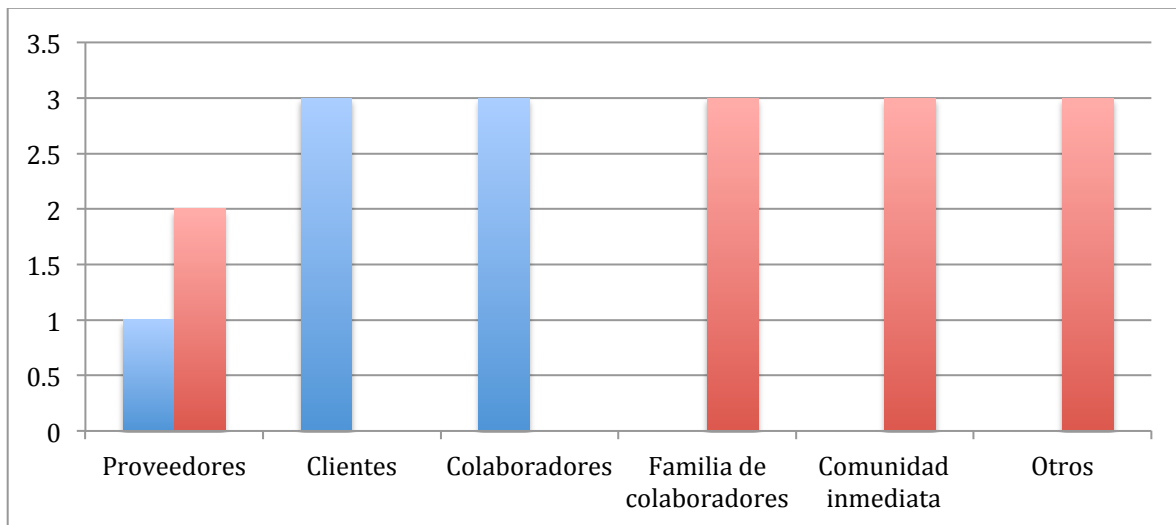


Fuente: Pregunta No. 29 del cuestionario Medio Ambiente  
Base: 3 Jefes de Seguridad y Medio Ambiente

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 95), la empresa cuenta con un plan de emergencia integral en caso de un desastre ocasionado por sus actividades o servicios.

**Gráfica No. 96**

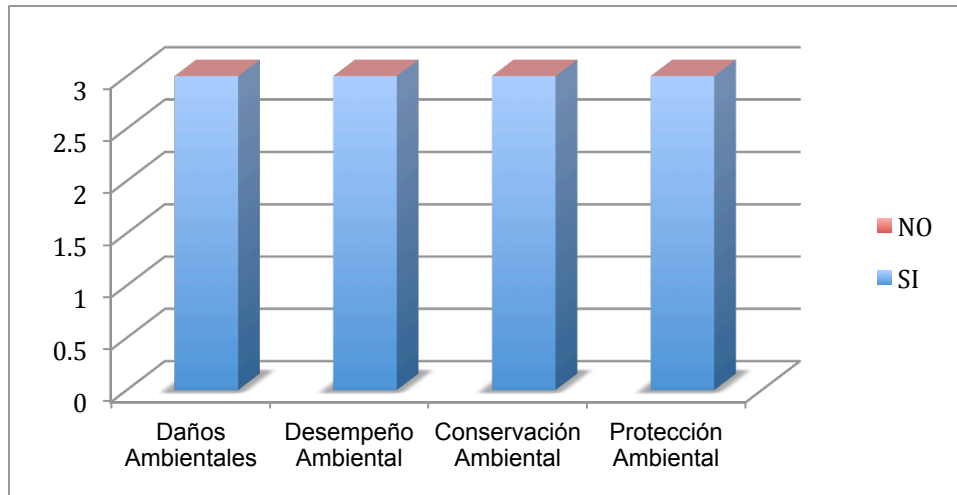
**Programas de educación ambiental**



Fuente: Pregunta No. 30 del cuestionario Medio Ambiente  
Base: 3 Jefes de Seguridad y Medio Ambiente

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 96), la empresa cuenta con programas de educación ambiental a clientes y colaboradores, no cuentan con programas de educación ambiental a familia de colaboradores, comunidad inmediata u otros. Según un sujeto de los encuestados, la empresa cuenta con programas de educación ambiental a proveedores.

**Gráfica No. 97**  
**Desempeño ambiental**

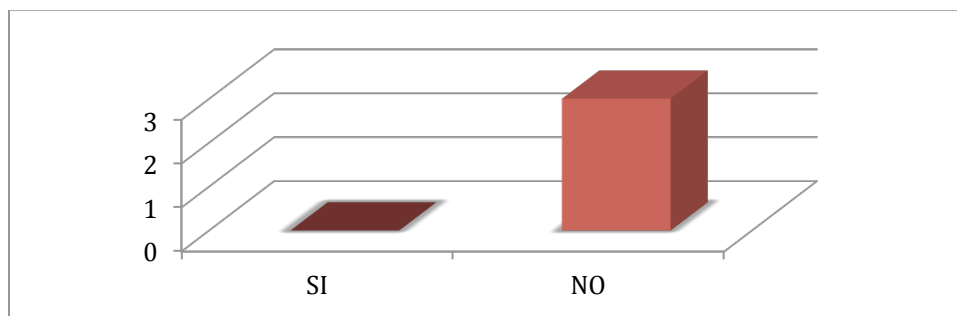


Fuente: Pregunta No. 31, 32, 33 y 34 del cuestionario Medio Ambiente  
Base: 3 Jefes de Seguridad y Medio Ambiente

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 97), la empresa mide, registra e informa a sus consumidores y clientes información detallada sobre daños ambientales resultantes del uso de sus productos, publica informes que revelan su desempeño ambiental, y destina una parte de su presupuesto anual a programas de conservación ambiental, así también, la empresa contribuyen a comunidades a través de proyectos de conservación ambiental.

**Gráfica No. 98**

**Sugerencia de alternativas para los procesos de contaminación o desaprovechamiento de recursos en los procesos empresariales**

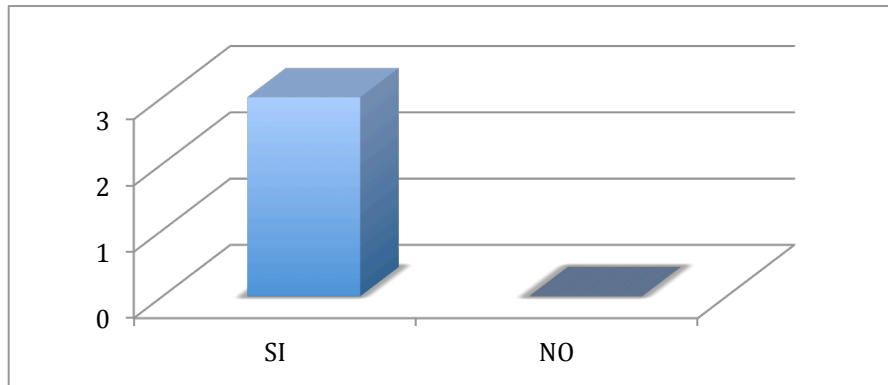


Fuente: Pregunta No. 35 del cuestionario Medio Ambiente  
Base: 3 Jefes de Seguridad y Medio Ambiente

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 98), la empresa no genera incentivos, premios o reconocimientos para los empleados que sugieren alternativas a los procesos de contaminación o desaprovechamiento de recursos en los procesos empresariales.

**Gráfica No. 99**

**Proveedores con buena conducta ambiental**

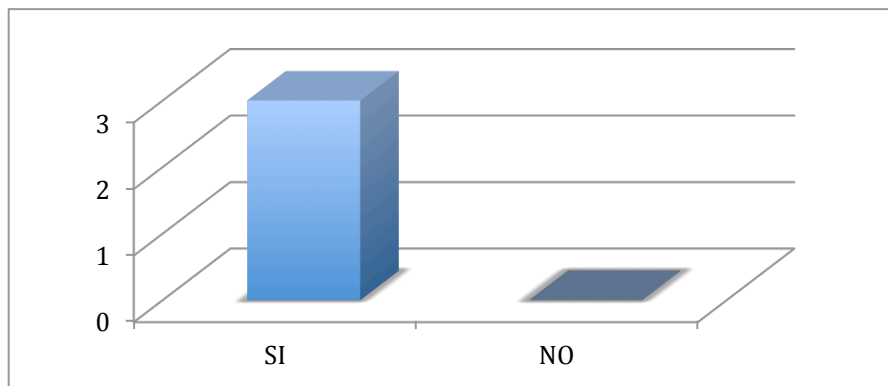


Fuente: Pregunta No. 36 del cuestionario Medio Ambiente  
Base: 3 Jefes de Seguridad y Medio Ambiente

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 99), la empresa le da prioridad a la contratación de proveedores que comprobadamente tengan buena conducta ambiental.

**Gráfica No. 100**

**Recursos no renovables**



Fuente: Pregunta No. 36 del cuestionario Medio Ambiente  
Base: 3 Jefes de Seguridad y Medio Ambiente

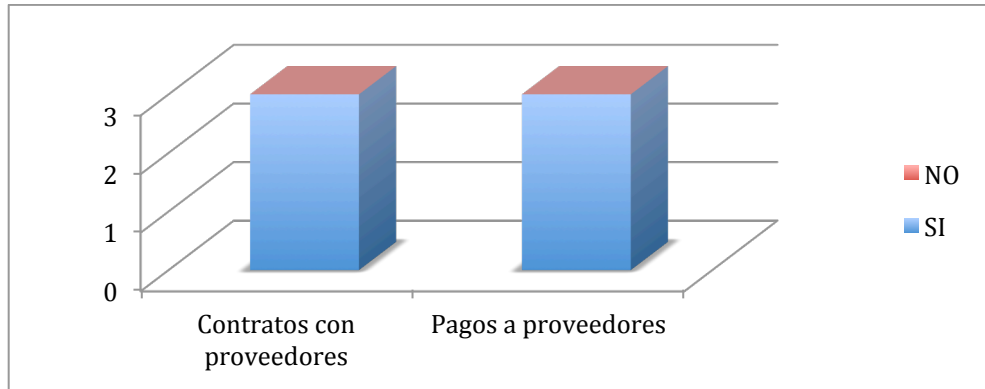
De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 100), la empresa complementa o reemplaza con fuentes alternativas, sostenibles, renovables o de bajo impacto el uso de recursos no renovables.

## Jefes de Operación (Sujeto 5)

### 4.5 Prácticas Justas de Operación

**Gráfica No. 101**

#### **Proveedores**

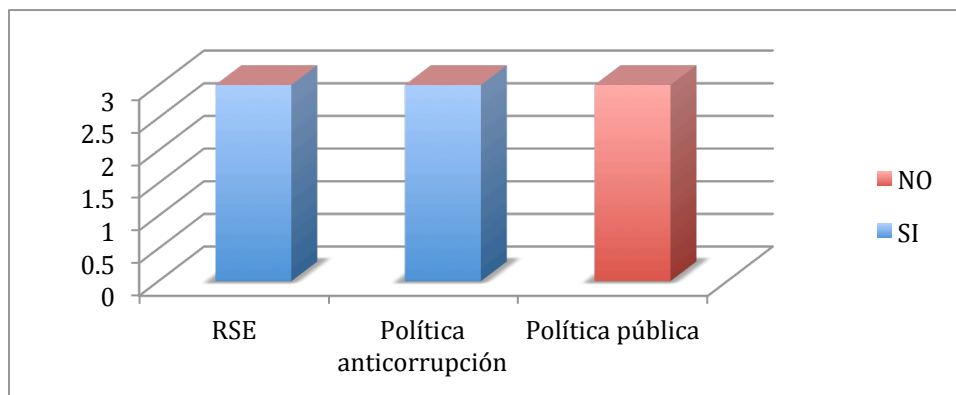


Fuente: Pregunta No. 1 y 2 del cuestionario Prácticas Justas de Operación  
Base: 3 Jefes de Operación

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 101), la empresa cuenta con contratos firmados con los proveedores. La empresa es puntual al momento de realizar los pagos a los proveedores.

**Gráfica No. 102**

#### **Políticas**

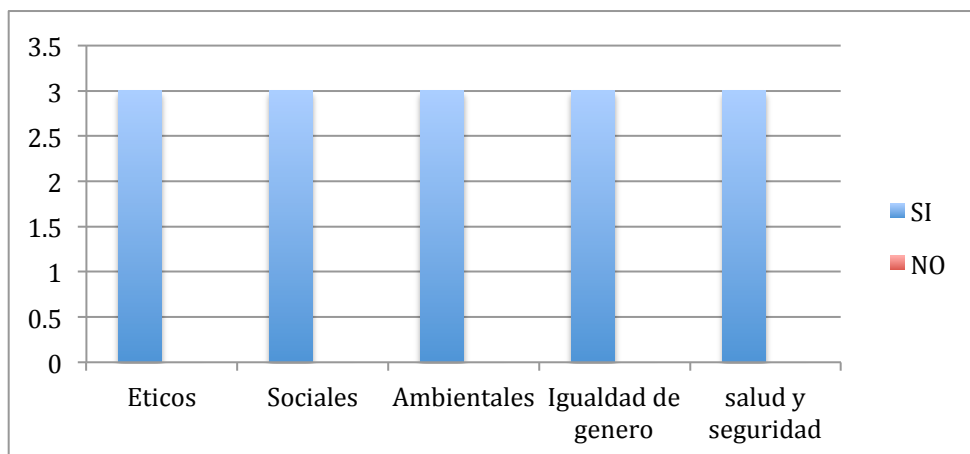


Fuente: Pregunta No. 3, 4 y 5 del cuestionario Prácticas Justas de Operación  
Base: 3 Jefes de Operación

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 102), la empresa cuenta con una política explícita y programa específico de responsabilidad social empresarial para la cadena de proveedores, así también cuenta con política anticorrupción. La empresa no promueve el desarrollo de políticas públicas que beneficien a la sociedad en general.

**Gráfica No. 103**

**Criterios en políticas y seguridad de compra, distribución y contratación**

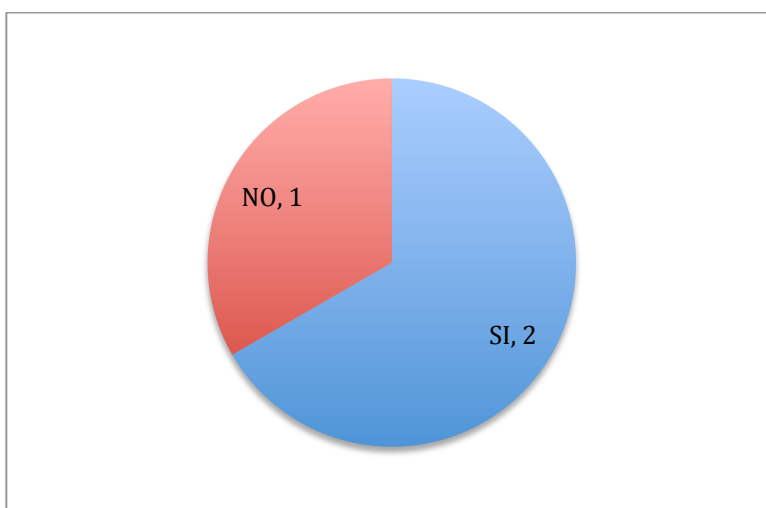


Fuente: Pregunta No. 6 del cuestionario Prácticas Justas de Operación  
Base: 3 Jefes de Operación

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 103), la empresa integra los criterios éticos, sociales, ambientales, igualdad de género y salud y seguridad en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación.

**Gráfica No. 104**

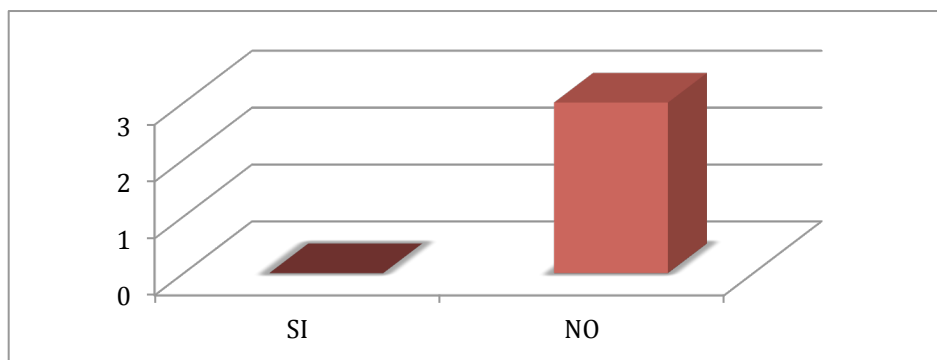
**Programas de capacitación proveedores**



Fuente: Pregunta No. 7 del cuestionario Prácticas Justas de Operación  
Base: 3 Jefes de Operación

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 104), según dos de los encuestados la empresa incluye a los proveedores en sus programas de capacitación, uno indica que la empresa, no incluye a los proveedores en sus programas de capacitación.

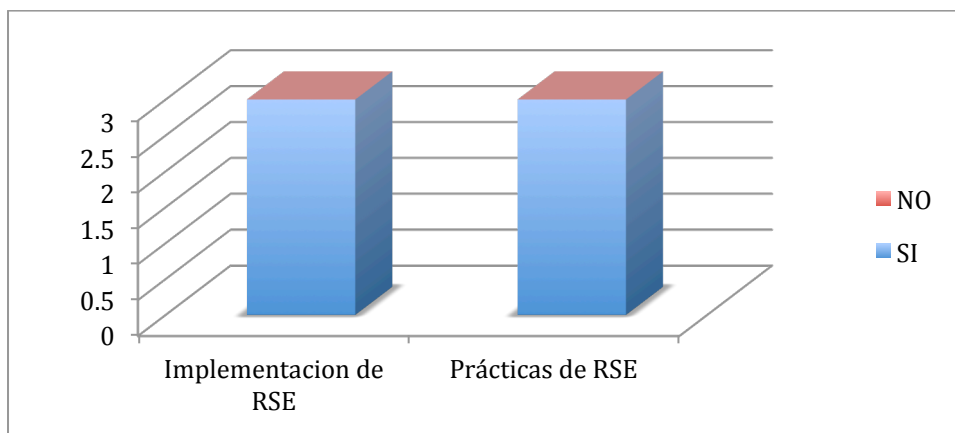
**Gráfica No. 105**  
**Desarrollo de proveedores**



Fuente: Pregunta No. 8 del cuestionario Prácticas Justas de Operación  
 Base: 3 Jefes de Operación

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 105), la empresa no cuenta con programas de apoyo y cooperación para el desarrollo de sus proveedores.

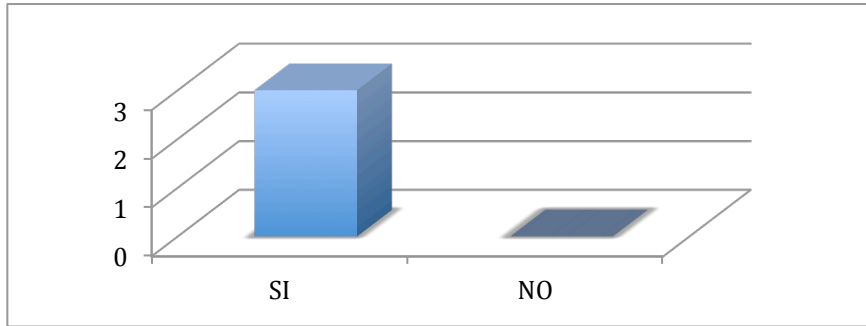
**Gráfica No. 106**  
**Responsabilidad Social Empresarial con proveedores**



Fuente: Pregunta No. 9 y 10 del cuestionario Prácticas Justas de Operación  
 Base: 3 Jefes de Operación

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 106), la empresa promueve la implementación de Responsabilidad Social Empresarial con sus proveedores, y realiza visitas de inspección de las prácticas de responsabilidad social que son exigidas a sus proveedores.

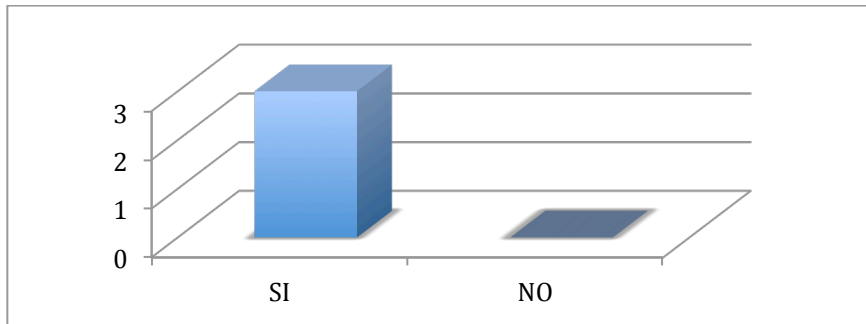
**Gráfica No. 107**  
**Origen de materia prima**



Fuente: Pregunta No.11 del cuestionario Prácticas Justas de Operación  
Base: 3 Jefes de Operación

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 107), la empresa conoce a profundidad el origen de las materias primas, insumos y productos utilizados en las operaciones diarias y tienen garantía que esos orígenes respetan el medio ambiente.

**Gráfica No. 108**  
**Cadena de valor**



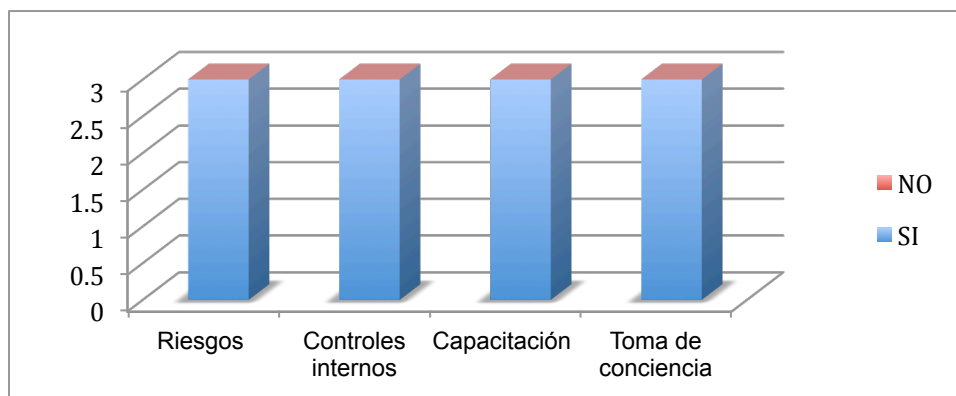
Fuente: Pregunta No.12 del cuestionario Prácticas Justas de Operación  
Base: 3 Jefes de Operación

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 108), la empresa implementa prácticas justas y responsables en la cadena de valor, tales como pago de precios justos, plazos de entrega adecuados y contratos estables.



**Gráfica No. 109**

**Corrupción**

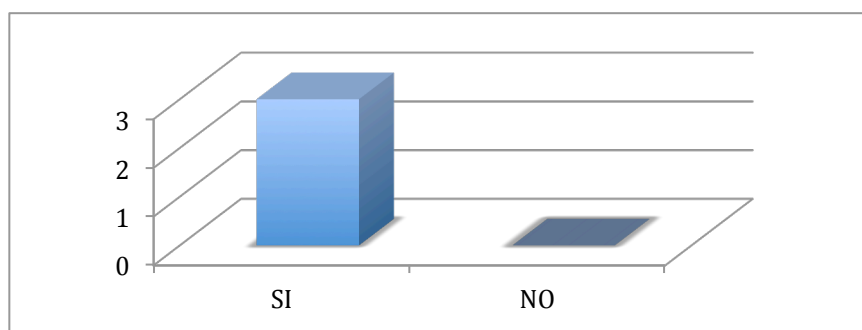


Fuente: Pregunta No.13, 14, 15 y 16 del cuestionario Prácticas Justas de Operación  
Base: 3 Jefes de Operación

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 109), la empresa identifica los riesgos de corrupción asociados a su actividad, establece y mantiene un sistema efectivo de controles internos para contrarrestar la corrupción, cuenta con programas para concientizar y capacitar al personal sobre corrupción y cómo contrarrestarla, así también, fomenta la toma de conciencia de los empleados, representantes, contratistas y proveedores respecto a los temas de corrupción y como combatirla.

**Gráfica No. 110**

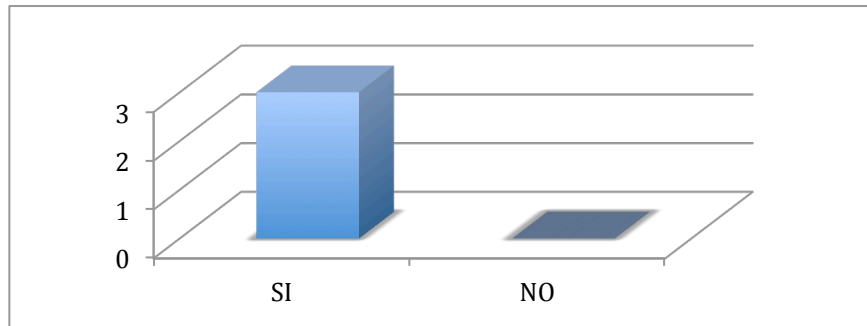
**Derechos de propiedad**



Fuente: Pregunta No.17 del cuestionario Prácticas Justas de Operación  
Base: 3 Jefes de Operación

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 110), la empresa evita involucrarse en actividades que violen los derechos de propiedad, como el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería.

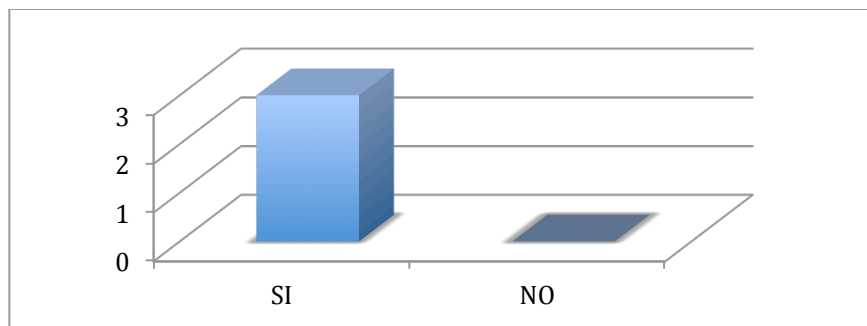
**Gráfica No. 111**  
**Medidas de castigo**



Fuente: Pregunta No.18 del cuestionario Prácticas Justas de Operación  
Base: 3 Jefes de Operación

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 111), la empresa cuenta con medidas de castigo a los colaboradores y empleados involucrados en favorecimiento a agentes del poder público, según su tipo de falta que son tres: faltas muy graves, faltas graves y faltas leves, según la falta así es el castigo que se da.

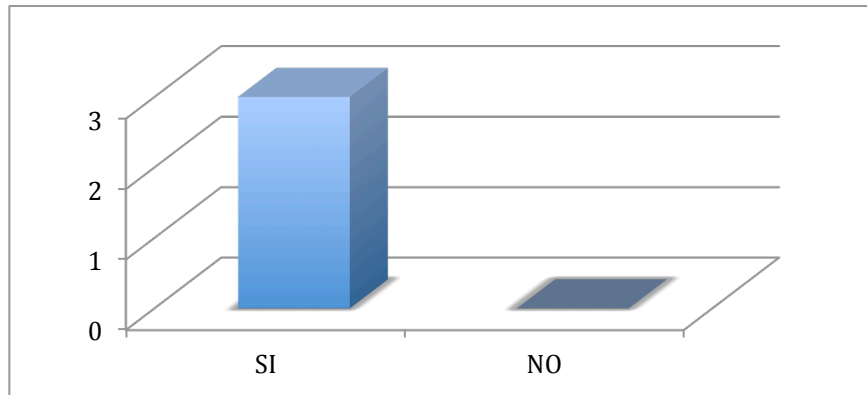
**Gráfica No. 112**  
**Titulo legal**



Fuente: Pregunta No.19 del cuestionario Prácticas Justas de Operación  
Base: 3 Jefes de Operación

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 112), la empresa lleva a cabo investigaciones para asegurarse de que cuentan con el título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad.

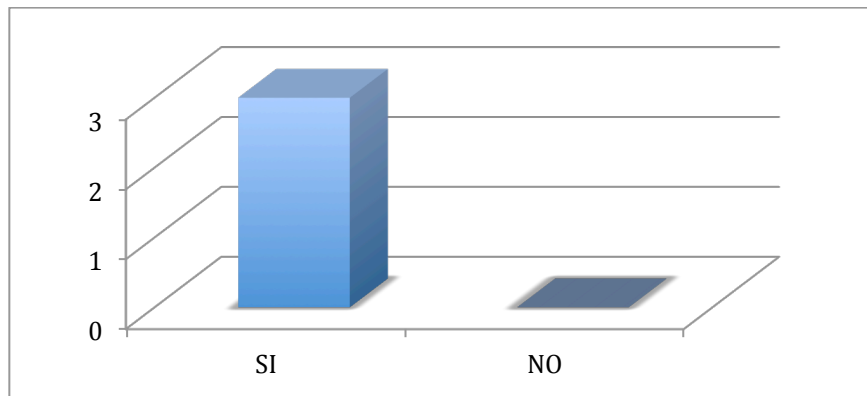
**Gráfica No. 113**  
**Compensación Justa**



Fuente: Pregunta No.20 del cuestionario Prácticas Justas de Operación  
Base: 3 Jefes de Operación

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 113), la empresa paga una compensación justa por la propiedad que adquiere o utiliza.

**Gráfica No. 114**  
**Capacitación competencia justa**



Fuente: Pregunta No.21 del cuestionario Prácticas Justas de Operación  
Base: 3 Jefes de Operación

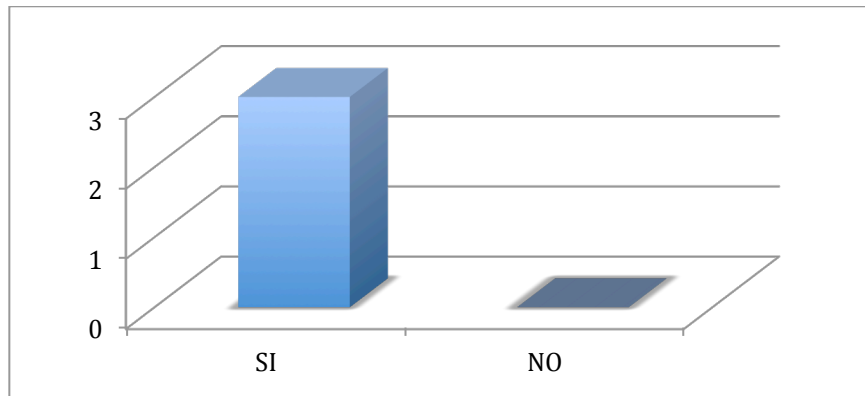
De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 114), la empresa capacita a sus colaboradores acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa.

**Jefes de Desarrollo Comunitario y Jefes de Mercadeo (Sujeto 4 y 6)**

**4.6 Asunto de los Consumidores**

**Gráfica No. 115**

**Valores y principios al comunicarse con los clientes**

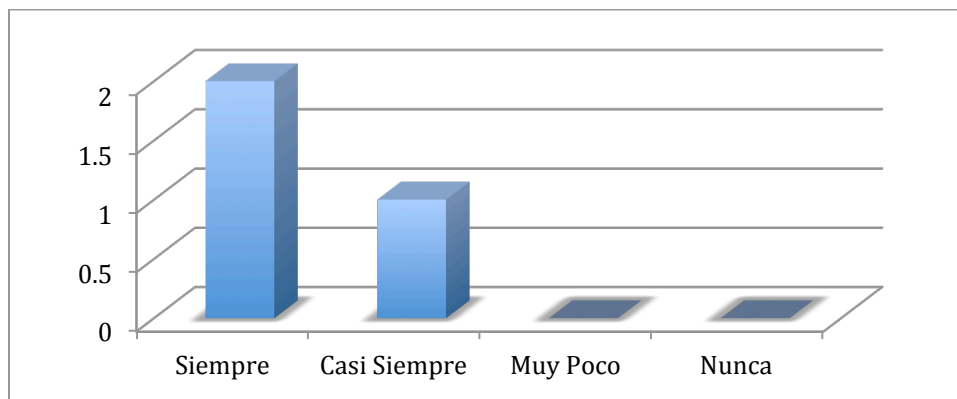


Fuente: Pregunta No.1 del cuestionario Asunto de los Consumidores  
Base: 3 Jefes de Mercadeo

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 115), la empresa es fiel a sus valores y principios al comunicarse con sus clientes.

**Gráfica No. 116**

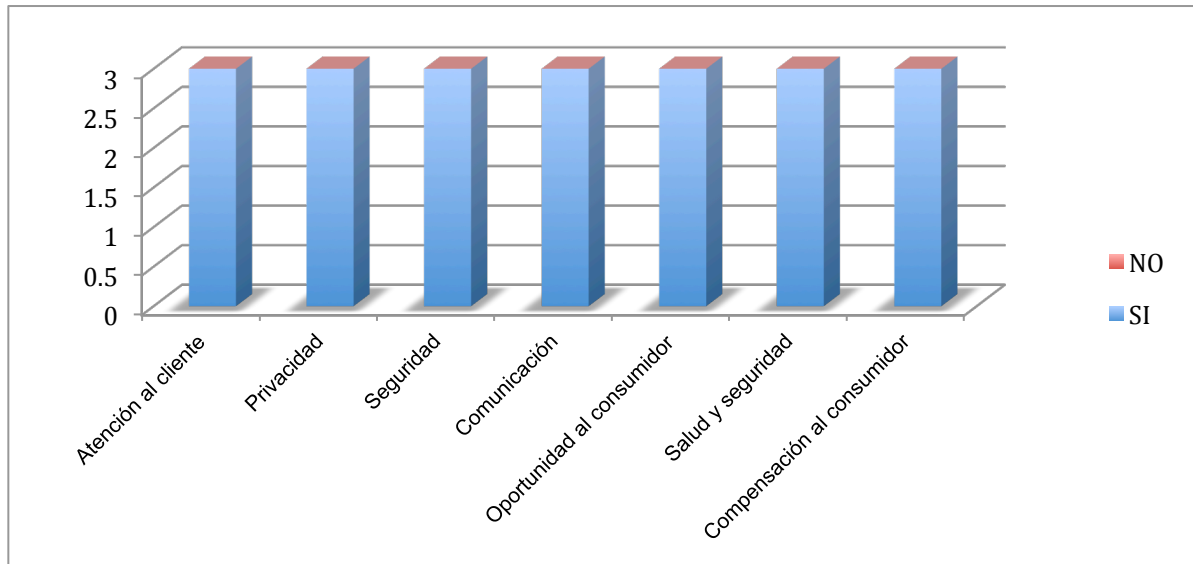
**Evaluación sobre temas de atención al cliente**



Fuente: Pregunta No.2 del cuestionario Asunto de los Consumidores  
Base: 3 Jefes de Mercadeo

Dos de los encuestados indican que siempre realizan evaluaciones sobre los temas de atención al cliente, y un encuestado indica que casi siempre se realizan evaluaciones sobre los temas de atención al cliente.

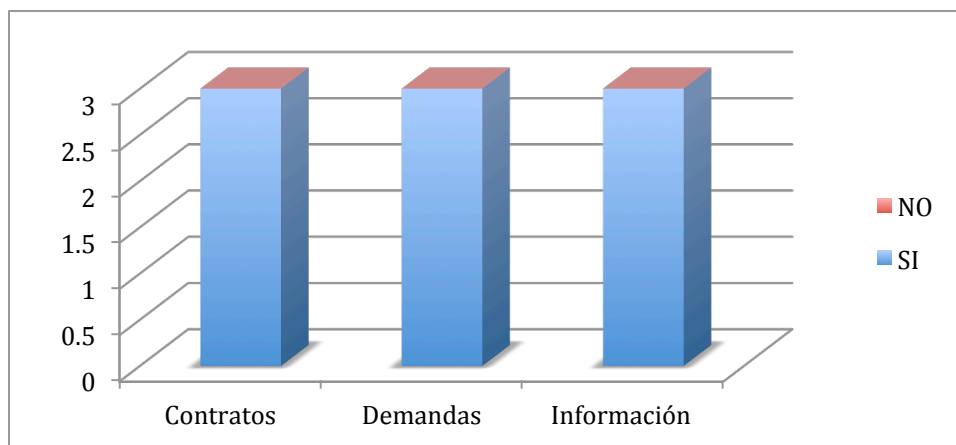
**Gráfica No. 117**  
**Políticas**



Fuente: Pregunta No.3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 del cuestionario Asunto de los Consumidores  
Base: 3 Jefes de Mercadeo

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 117), la empresa cuenta con política de atención al cliente, políticas acerca de la privacidad y confiabilidad de la información de cada uno de sus clientes, políticas orientadas a la seguridad de sus productos o servicios diferentes a las exigidas por la ley, políticas específicas para asegurar que la comunicación volcada al público infantil y juvenil sea responsable, políticas para no desconectar los servicios esenciales por falta de pago sin darle al consumidor la oportunidad de buscar un plazo razonable para el pago, política de salud y seguridad de los consumidores basados en las leyes, regulaciones y normas internacionales, y con políticas claras para compensar a los consumidores por las pérdidas sufridas por causas del servicio brindado.

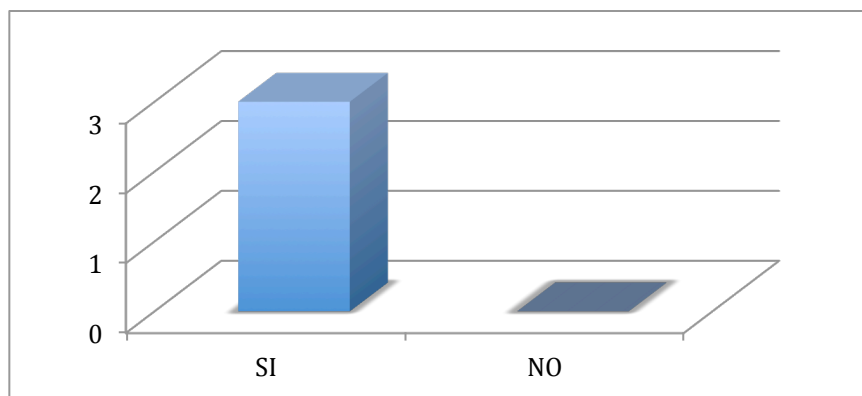
**Gráfica No. 118**  
**Consumidores**



Fuente: Pregunta No.10, 11 y 12 del cuestionario Asunto de los Consumidores  
Base: 3 Jefes de Mercadeo

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 118), la empresa cuenta con contratos escritos en lenguaje claro, legible y comprensible, nunca se incluyen términos contractuales injustos, da al cliente información posventa y se brinda apoyo durante el uso del servicio, así también, la empresa no ha tenido demandas por el incumplimientos de reglamentos relacionados a la salud y seguridad del consumidor.

**Gráfica No. 119**  
**Atención al cliente**

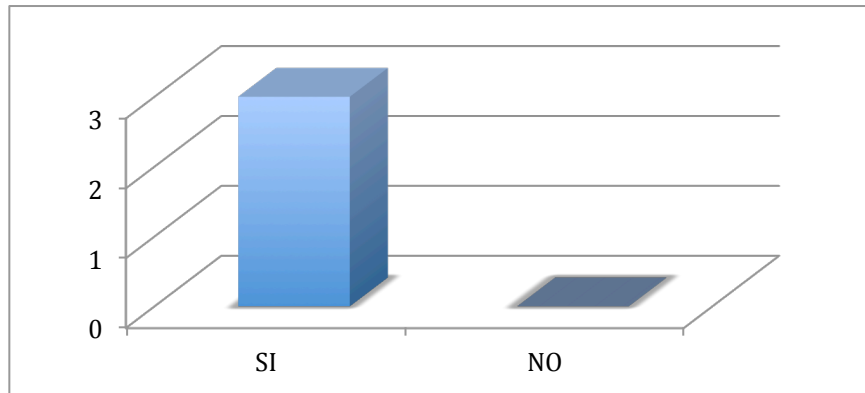


Fuente: Pregunta No.13 del cuestionario Asunto de los Consumidores  
Base: 3 Jefes de Mercadeo

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 119), la empresa cuenta con un departamento responsable de atención al cliente.

**Gráfica No. 120**

**Entrenamiento de personal sobre los derechos del consumidor**

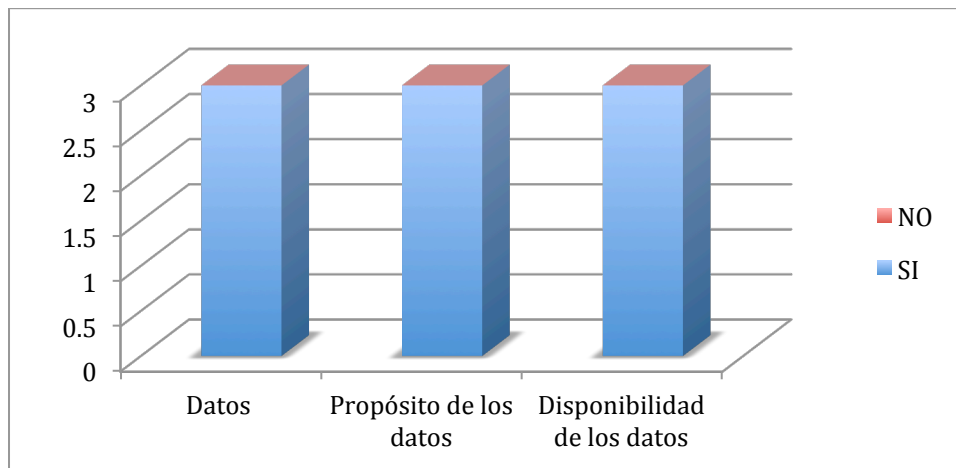


Fuente: Pregunta No.14 del cuestionario Asunto de los Consumidores  
Base: 3 Jefes de Mercadeo

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 120), la empresa realiza entrenamiento frecuente al personal de atención al cliente para una relación ética y de respeto a los derechos del consumidor.

**Gráfica No. 121**

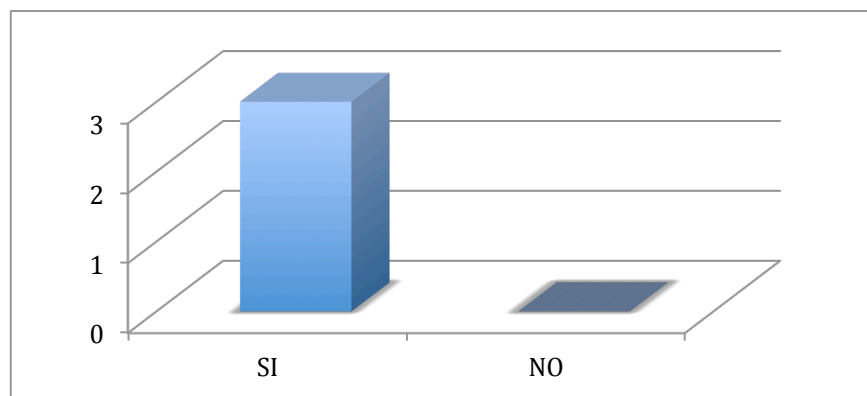
**Datos de los consumidores**



Fuente: Pregunta No.15, 16 y 17 del cuestionario Asunto de los Consumidores  
Base: 3 Jefes de Mercadeo

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 121), la empresa obtiene datos de los consumidores únicamente por medios legales y justos, especifica el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal de los consumidores, ya sea previamente o en el momento de su recopilación, así también, la empresa facilita a los consumidores el derecho de verificar y cuestionar la disponibilidad de sus datos según lo estipulado en la ley.

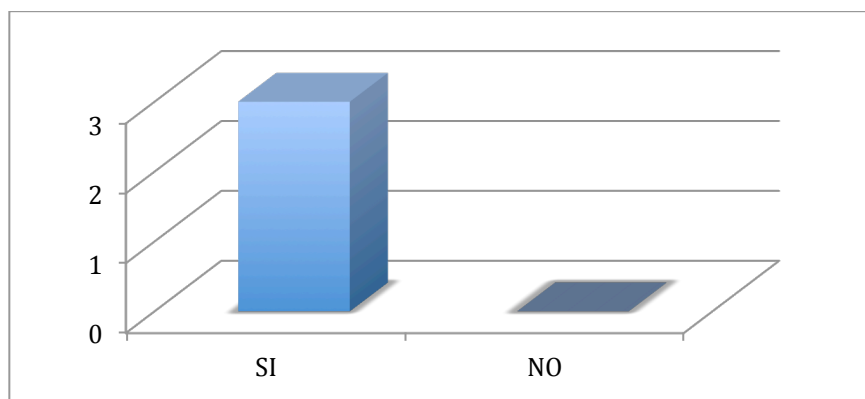
**Gráfica No. 122**  
**Interrupción del servicio**



Fuente: Pregunta No.18 del cuestionario Asunto de los Consumidores  
Base: 3 Jefes de Mercadeo

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 122), la empresa cuenta con un sistema actualizado para prevenir interrupciones del servicio.

**Gráfica No. 123**  
**Riesgos para la salud**

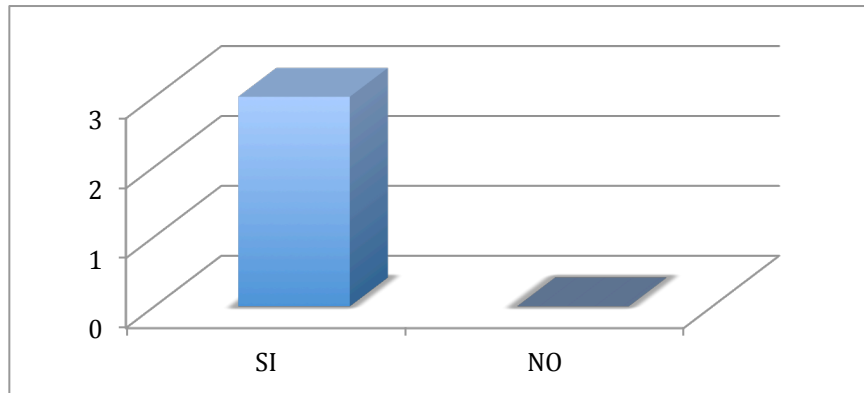


Fuente: Pregunta No.19 del cuestionario Asunto de los Consumidores  
Base: 3 Jefes de Mercadeo

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 123), la empresa cuenta con mecanismos para medir los riesgos para la salud antes de introducir nuevos materiales, tecnologías o métodos en el servicio de distribución de energía.



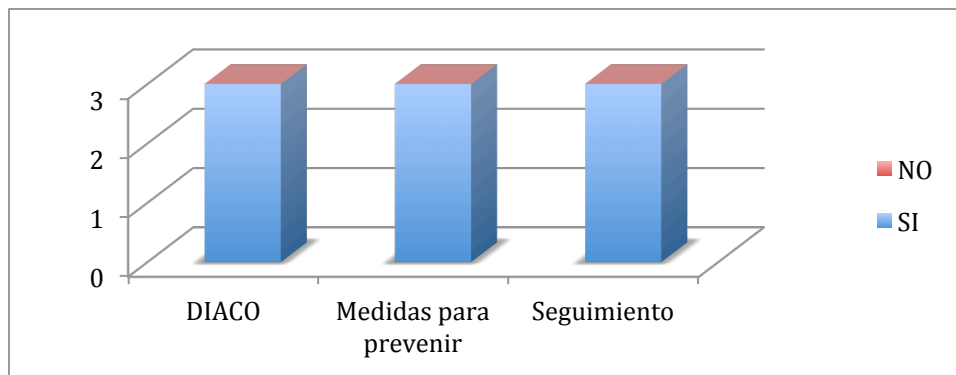
**Gráfica No. 124**  
**Información a terceros**



Fuente: Pregunta No.20 del cuestionario Asunto de los Consumidores  
Base: 3 Jefes de Mercadeo

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 124), la empresa provee información a terceros del registro de clientes sólo mediante la autorización de los mismos.

**Gráfica No. 125**  
**Quejas del Consumidor**

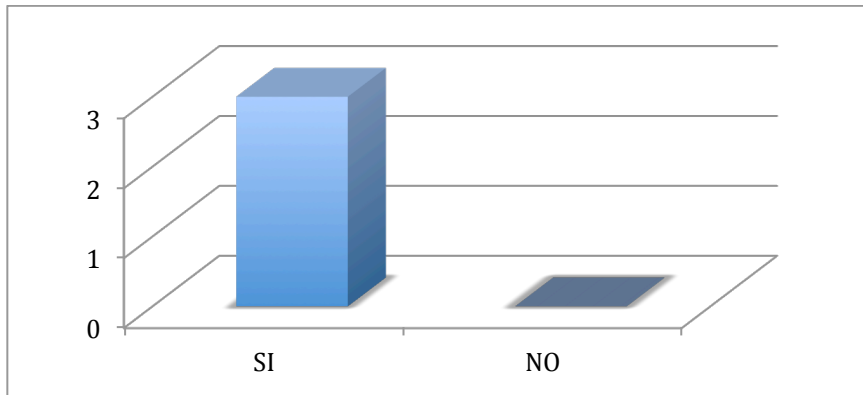


Fuente: Pregunta No.21, 22 y 23 del cuestionario Asunto de los Consumidores  
Base: 3 Jefes de Mercadeo

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 125), la empresa cuenta con libro de quejas de la Dirección y Asistencia al Consumidor (DIACO), adopta medidas para prevenir quejas, como dando una pronta solución a los problemas ocasionados por el servicio o producto, así también, la empresa toma medidas para prevenir quejas y se da seguimiento para que estas sean analizadas y respondidas mediante mecanismos claros de resolución, para esto cuentan con un departamento de atención al cliente las 24hrs, que se encargan de revisar correos, recibir llamadas y revisar redes sociales para analizar y dar pronta respuesta al cliente sobre la manera que se dará solución a su problema.

**Gráfica No. 126**

**Mecanismos de comunicación**

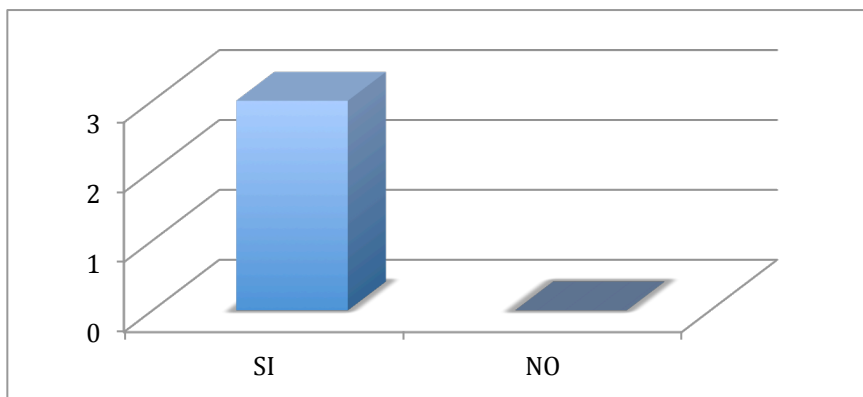


Fuente: Pregunta No.24 del cuestionario Asunto de los Consumidores  
Base: 3 Jefes de Mercadeo

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 126), la empresa desarrolla mecanismos de comunicación por medio de los cuales la empresa conozca de las inconformidades de sus clientes. Sus mecanismos son: correo electrónico, redes sociales, pagina de internet, oficina de atención al cliente y atención al cliente vía telefónica las 24 horas del día.

**Gráfica No. 127**

**Campañas de educación a los consumidores sobre los impactos de su bienestar y del medio ambiente**

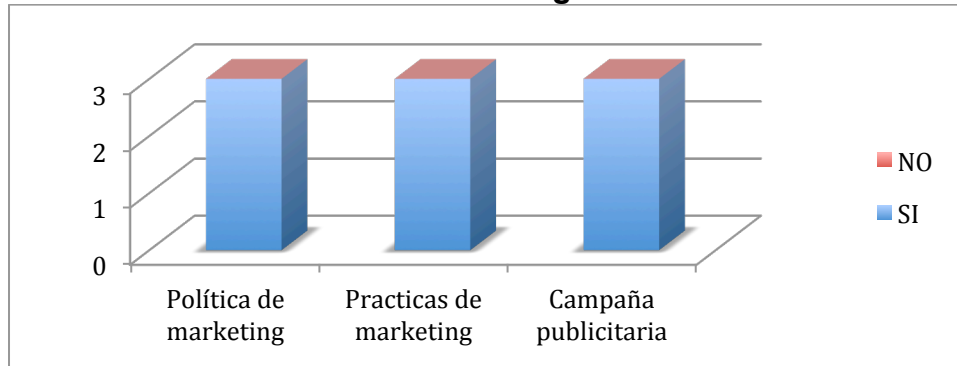


Fuente: Pregunta No.25 del cuestionario Asunto de los Consumidores  
Base: 3 Jefes de Mercadeo

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 127), la empresa promueve campañas de educación que permitan a los consumidores entender los impactos de su bienestar y el medio ambiente de las elecciones de productos y servicios que realizan. Las campañas que realizan son: campañas de seguridad, campañas de información y campañas de uso.

**Gráfica No. 128**

**Marketing**

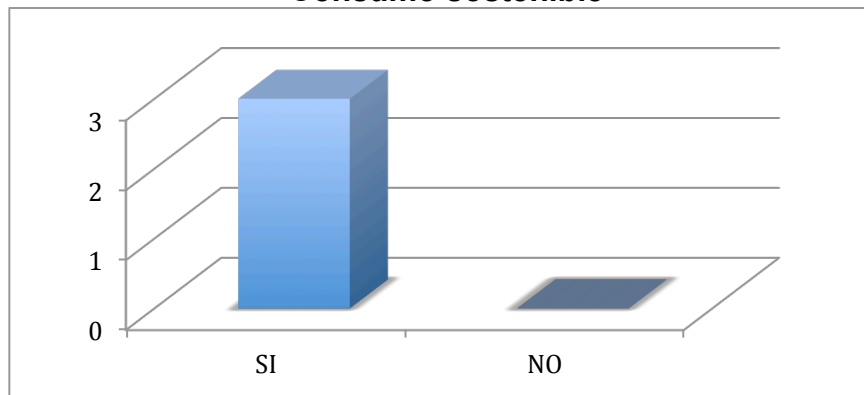


Fuente: Pregunta No.26, 27 y 28 del cuestionario Asunto de los Consumidores  
Base: 3 Jefes de Mercadeo

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 128), la empresa basa su estrategia de marketing y publicidad en la política de respeto a los derecho humanos, al no utilizar textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos, cuenta con mecanismos para evitar prácticas de marketing que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, para evitar la omisión o exageración de información esencial en sus prácticas de marketing, no ha tenido en los últimos tres años, alguna campaña publicitaria que haya sido objeto de reclamación de clientes o proveedores.

**Gráfica No. 129**

**Consumo sostenible**

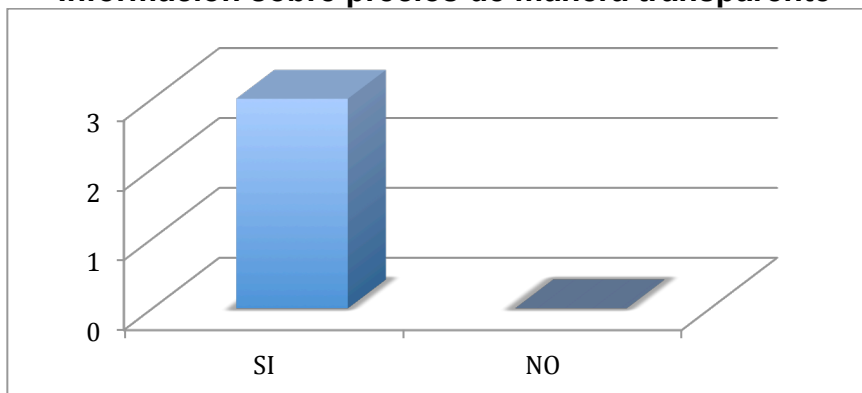


Fuente: Pregunta No.29 del cuestionario Asunto de los Consumidores  
Base: 3 Jefes de Mercadeo

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 129), la empresa posee mecanismos para la promoción de consumo sostenible.

**Gráfica No. 130**

**Información sobre precios de manera transparente**

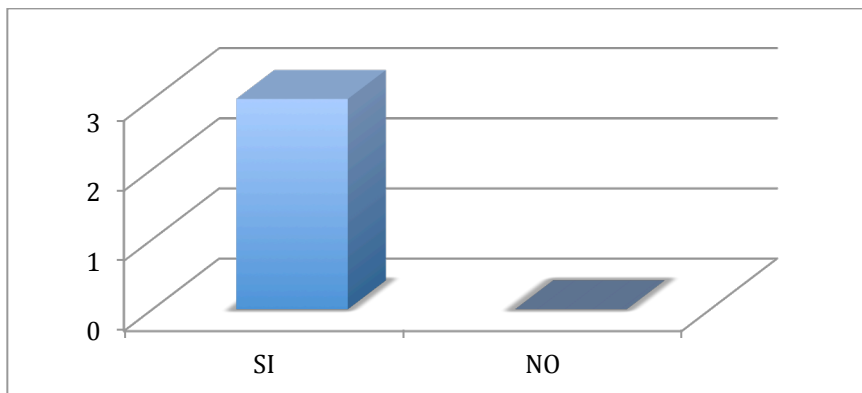


Fuente: Pregunta No.30 del cuestionario Asunto de los Consumidores  
Base: 3 Jefes de Mercadeo

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 130), la empresa proporciona información relacionada con el establecimiento de precios y cargos de manera transparentes.

**Gráfica No. 131**

**Factores ambientales y sociales**



Fuente: Pregunta No.30 del cuestionario Asunto de los Consumidores  
Base: 3 Jefes de Mercadeo

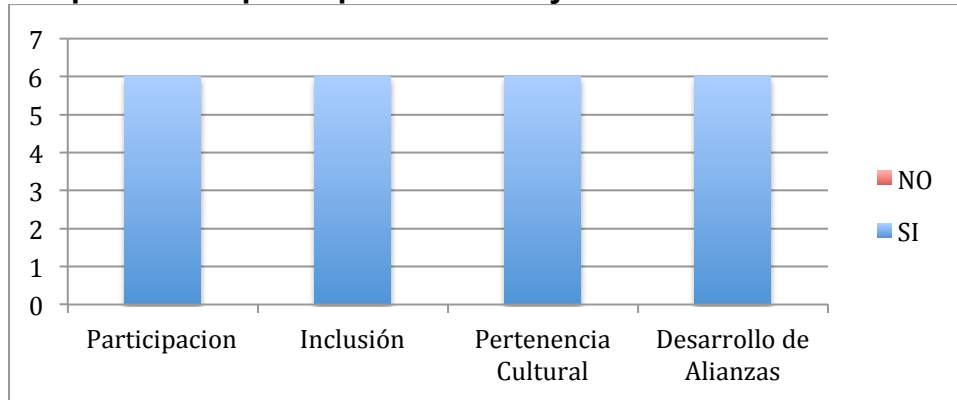
De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 131), la empresa reduce los impactos negativos para la sociedad y el ambiente a través de proveer información fiable, coherente, veraz, precisa, comparable y verificable acerca de los factores ambientales y sociales relacionados con la producción de sus productos o servicios.

## Jefes de Región, Jefes de Desarrollo Comunitario (Sujeto 1 y 4)

### 4.7 Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

**Gráfica No. 132**

#### **Principios sobre participación activa y desarrollo de la comunidad**

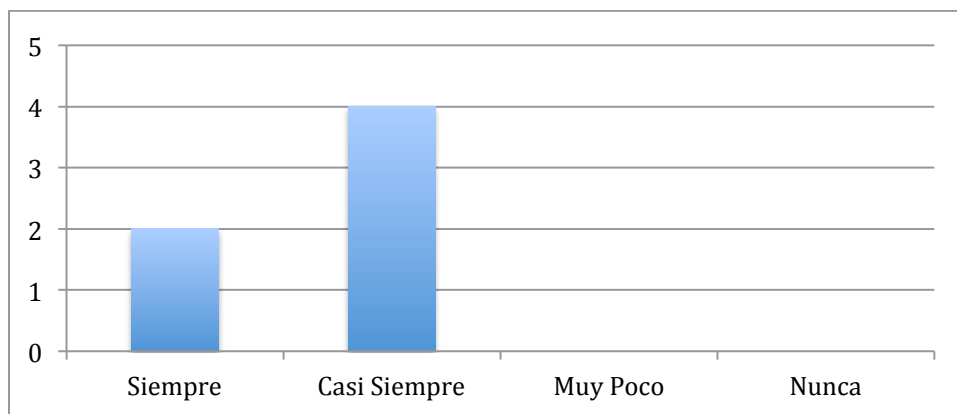


Fuente: Pregunta No.1 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 132), la empresa aplica los principios específicos sobre la participación activa y desarrollo de la comunidad en su esfera de influencia: participación, inclusión, pertenencia cultural, desarrollo de alianzas.

**Gráfica No. 133**

#### **Temas de Desarrollo Comunitario**

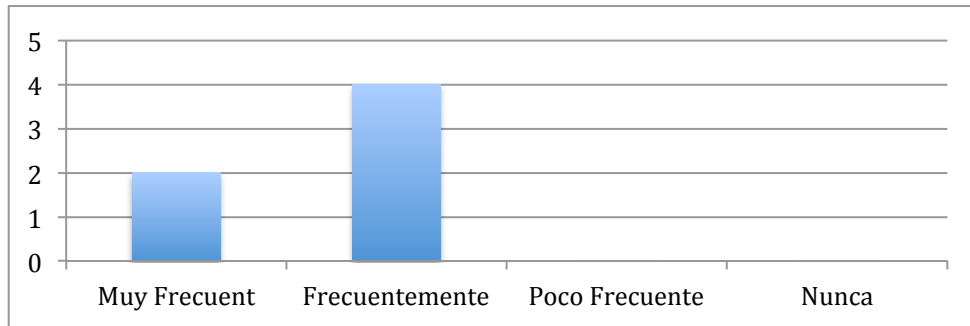


Fuente: Pregunta No.2 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a cuatro de los encuestado, indican que la empresa casi siempre se realizan reuniones para los temas de desarrollo comunitario, dos de los encuestados indica que siempre se realiza reuniones para los temas de desarrollo comunitario.

**Gráfica No. 134**

**Proyectos para el de Desarrollo Comunitario**

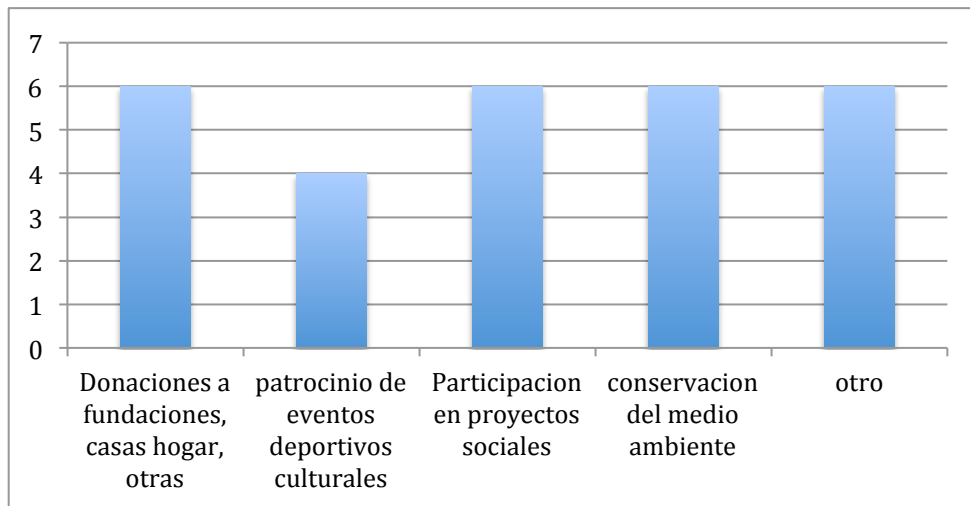


Fuente: Pregunta No.3 y 4 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a cuatro de los encuestado, indican que frecuentemente se realizan proyectos para el desarrollo comunitario en conjunto con las comunidades, dos de los encuestados indican que muy frecuente se realiza proyectos para el desarrollo comunitario con las comunidades.

**Gráfica No. 135**

**Ayuda a la comunidad**

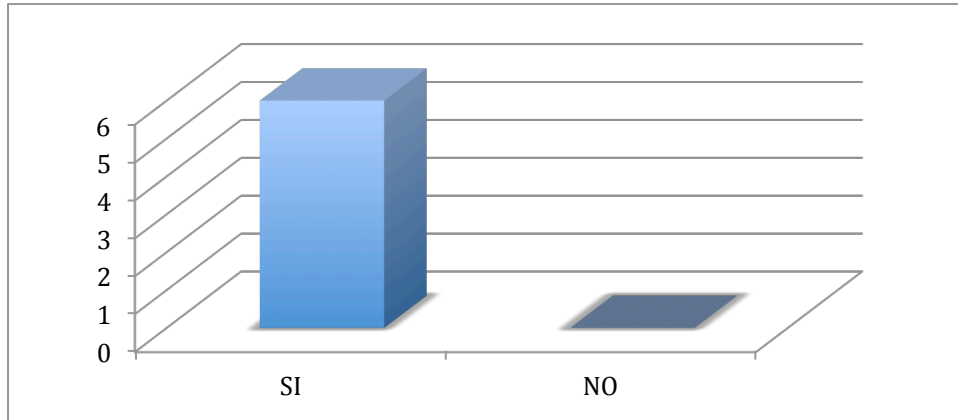


Fuente: Pregunta No.5 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 135), la empresa ayuda a las comunidades con donaciones a fundaciones, casas hogar u otros, participan en proyectos sociales, conservación del medio ambiente y otro tipo de ayudas. La empresa ayuda con patrocinio de eventos deportivos y culturales, según 4 de los encuestados.

**Gráfica No. 136**

**Expectativas de la comunidad sobre la empresa**

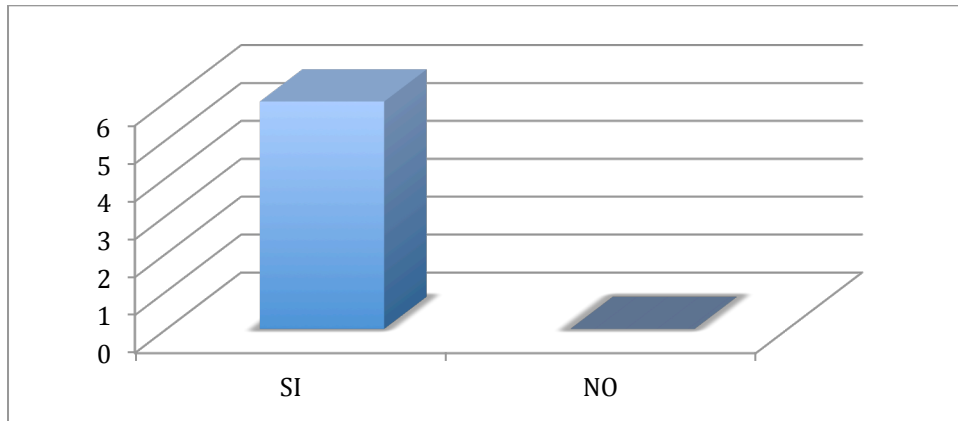


Fuente: Pregunta No.6 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 136), la empresa responde a las expectativas que la comunidad tiene de su empresa e interviene para remediar sus necesidades e impulsar su desarrollo.

**Gráfica No. 137**

**Apoyo del gobierno local para realizar actividades en la comunidad**

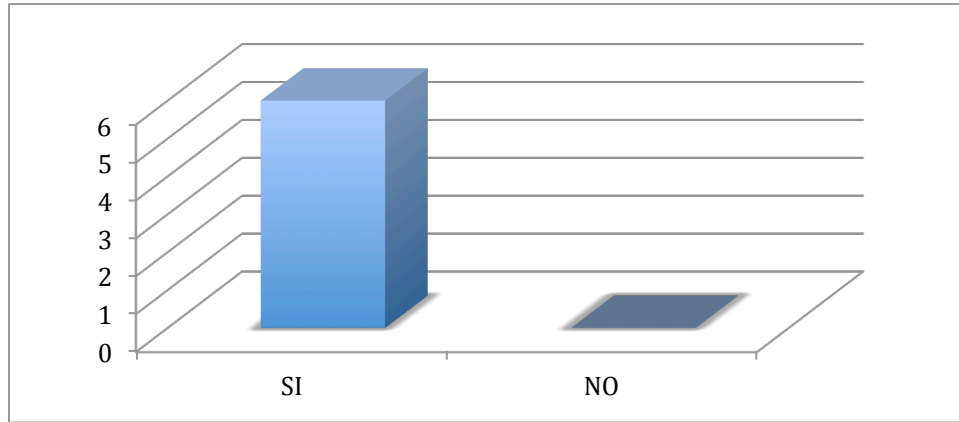


Fuente: Pregunta No.7 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 137), la empresa solicita apoyo al gobierno local para desarrollar actividades de RSE en la comunidad.

**Gráfica No. 138**

**Programas que apoyen al espíritu emprendedor**

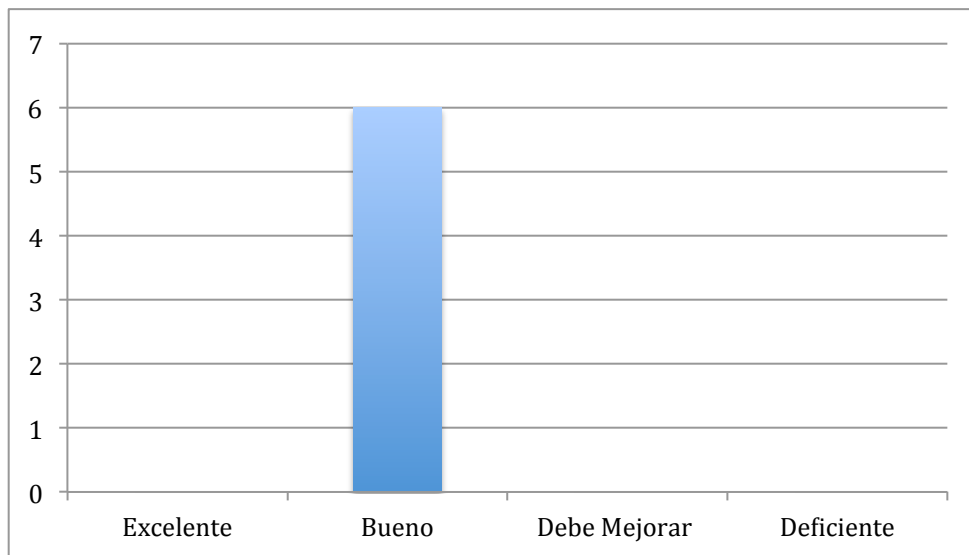


Fuente: Pregunta No.8 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 138), la empresa contribuye con programas y alianzas que apoyen a los miembros de la comunidad a establecer negocios y cooperativas que promuevan el espíritu emprendedor.

**Gráfica No. 139**

**Campañas de RSE**

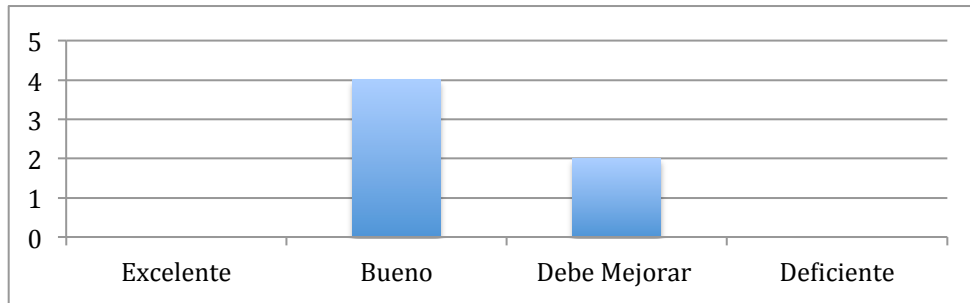


Fuente: Pregunta No.9 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 139), los encuestados califican como BUENA las campañas elaboradas para concientizar las prácticas de RSE en las comunidades.



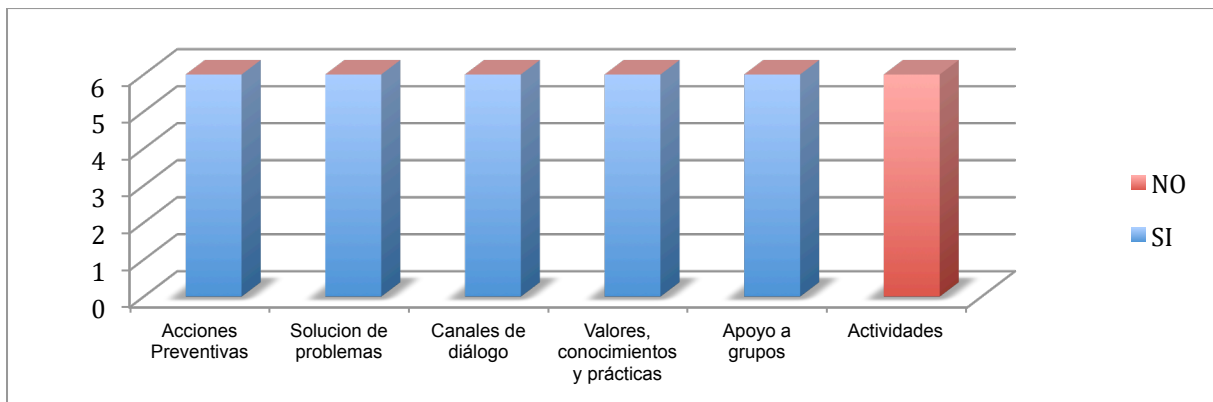
**Gráfica No. 140**  
**Desarrollo de las comunidades**



Fuente: Pregunta No.10 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

Cuatro de los encuestados califican como Bueno la contribución que otorga la empresa para el desarrollo de las comunidades. Dos lo califican como Debe Mejorar la contribución que otorga la empresa para el desarrollo de las comunidades.

**Gráfica No. 141**  
**Acciones preventivas**

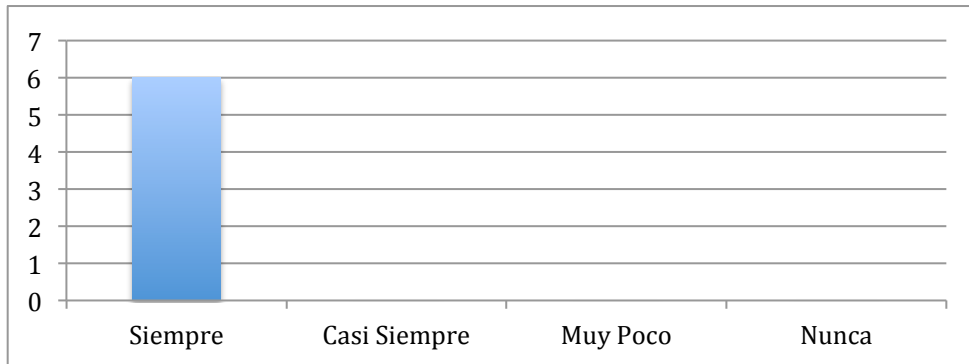


Fuente: Pregunta No. 11, 12, 13, 14, 15 y 16 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 141), la empresa ha tomado acciones preventivas para evitar futuros problemas con las comunidades, participa activamente en la búsqueda de soluciones para problemas de la comunidad, establecen canales de diálogo sistemático y permanente con los diferentes actores o sectores de la comunidad con los que se relaciona, la empresa hace conciencia sobre sus empleados para respetar los valores, conocimientos y prácticas tradicionales de la comunidad donde actúa, así también, contempla dentro de sus políticas la posibilidad de ofrecer apoyo con recursos no financieros a grupos organizados de la comunidad para la realización de actividades públicas, cívicas o de beneficio social. La empresa no planea y no realiza actividades sociales y/o comunitarias en las que involucra al personal y sus familias.

**Gráfica No. 142**

**Impacto negativo sobre la comunidad**

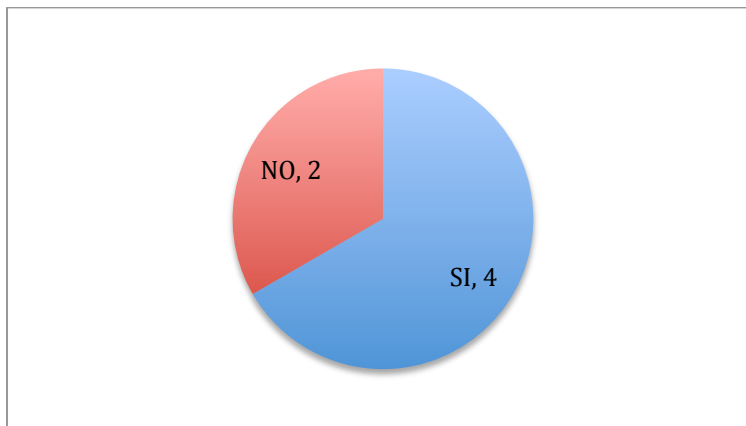


Fuente: Pregunta No.17 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

La empresa siempre adopta las medidas necesarias para garantizar que sus actividades no tengan impacto negativo sobre la comunidad donde las desarrolla.

**Gráfica No. 143**

**Desarrollo de tecnologías**

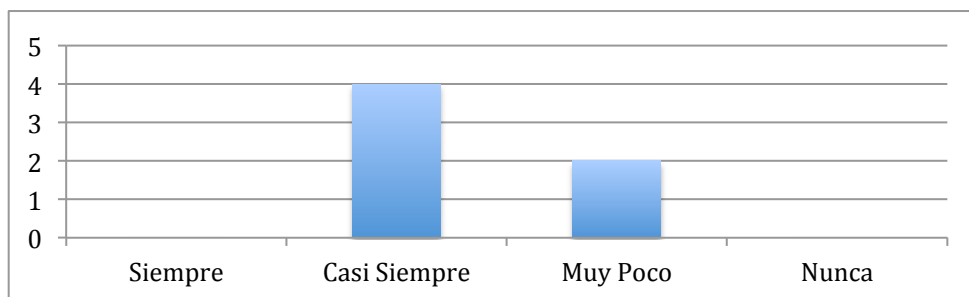


Fuente: Pregunta No.18 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

Según cuatro de los encuestados, la empresa contribuye al desarrollo de tecnologías innovadoras y coloca recursos tecnológicos para ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales, de acuerdo dos de los encuestados, la empresa no lo hace.

**Gráfica No. 144**

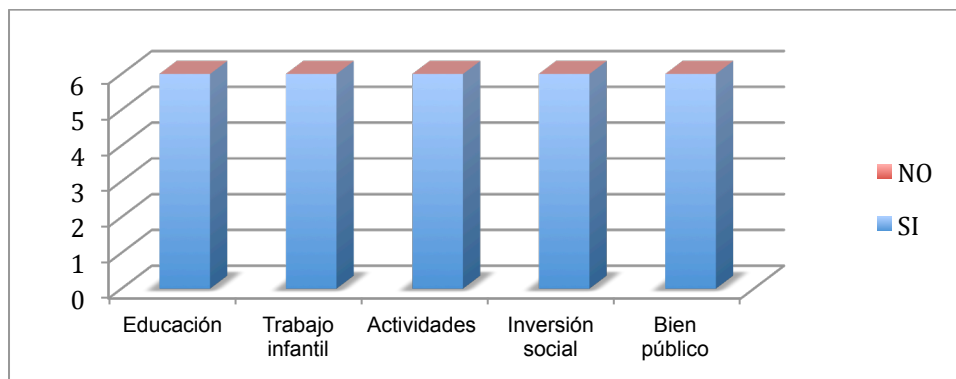
**Programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades**



Fuente: Pregunta No.19 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a cuatro de los encuestados, casi siempre participan en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades incluidos los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento y certificación de habilidades. Según dos de los encuestados, participa muy poco en estos programas

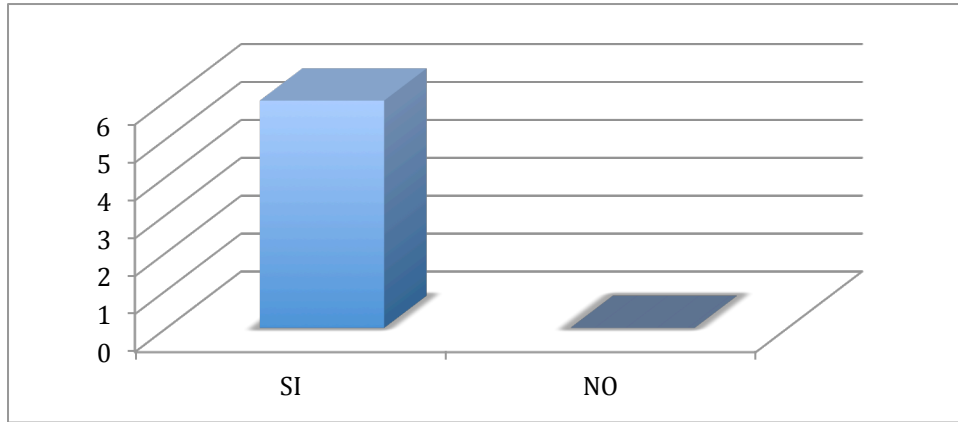
**Gráfica No. 145**  
**Apoyo a las comunidades**



Fuente: Pregunta No.20,21,22,23 y 24 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 145), la empresa apoya y promueve la educación y se involucra en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, promueve la concientización del trabajo infantil con el objetivo de eliminar los obstáculos que impidan al niño una buena educación, la empresa reconoce, valora y promueve actividades culturales y tradiciones locales que sean coherentes con el principio de respeto a los Derechos Humanos, antes de realizar inversión social y actividades de desarrollo de la comunidad consulta a grupos representativos de las comunidades, participa en asociaciones locales con el fin de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades.

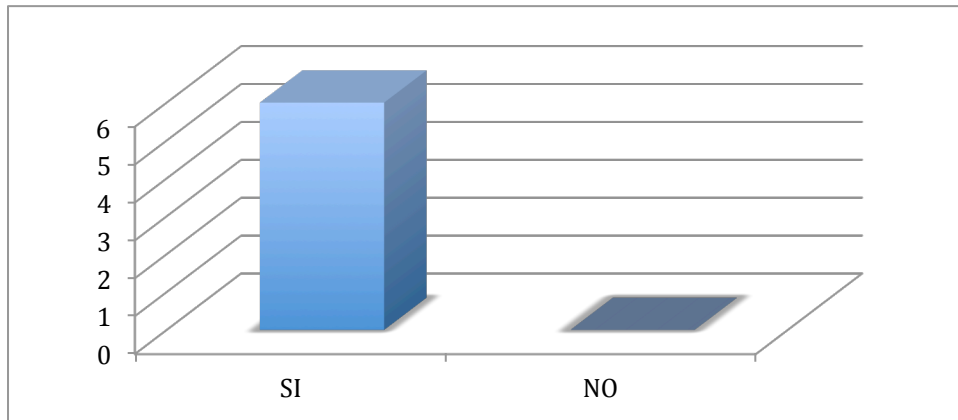
**Gráfica No. 146**  
**Relaciones transparentes**



Fuente: Pregunta No.25 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 146), la empresa cuenta con mecanismos para garantizar relaciones transparentes (sin sobornos o influencias indebidas) con funcionarios del gobierno local y representantes políticos.

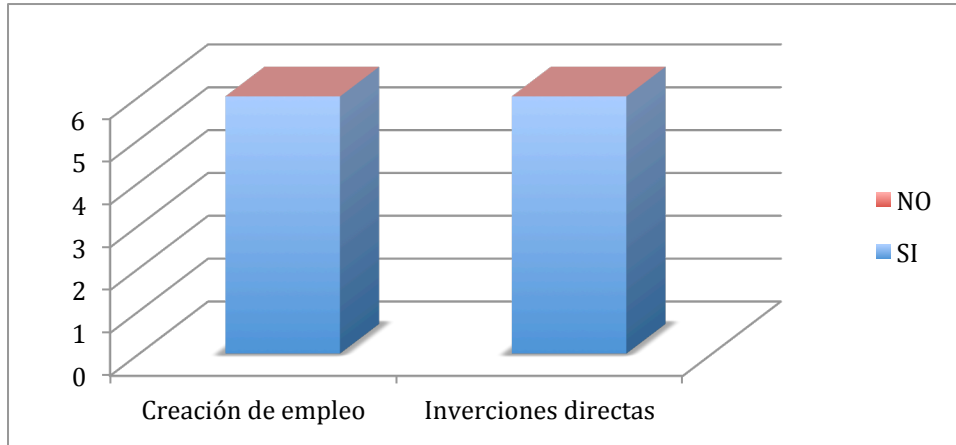
**Gráfica No. 147**  
**Patrimonio cultural**



Fuente: Pregunta No.26 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 147), la empresa conserva y protege el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de las empresas tengan un impacto sobre el mismo.

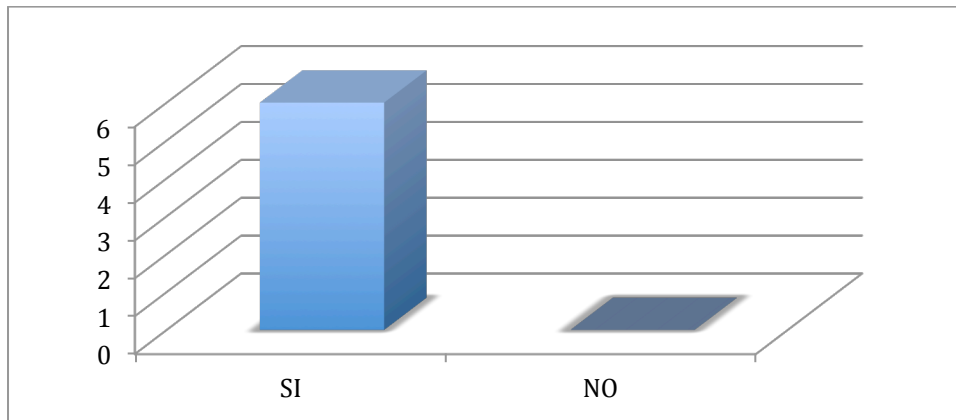
**Gráfica No. 148**  
**Creación de empleo**



Fuente: Pregunta No.27 y 28 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 148), la empresa analiza el impacto al tomar decisiones de inversión sobre la creación de empleo, realiza inversiones directas mediante la creación de empleo para aliviar la pobreza cuando es económicamente viable.

**Gráfica No. 149**  
**Incorporación de tecnología**

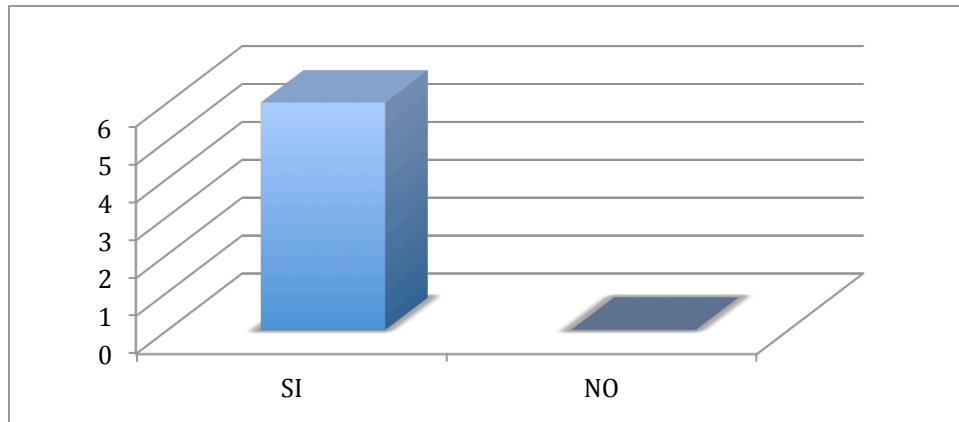


Fuente: Pregunta No.29 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 149), la empresa considera el impacto que tiene en el empleo incorporar a sus operaciones una tecnología determinada.

**Gráfica No. 150**

**Impacto económico, social, ambiental**

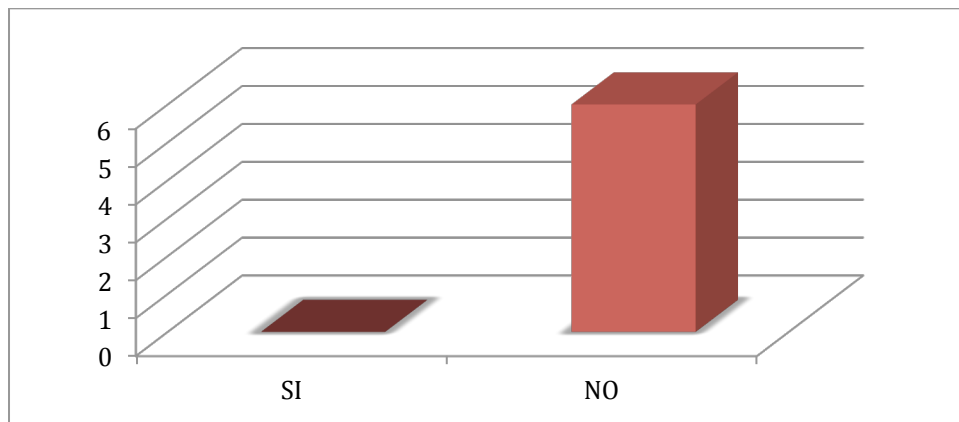


Fuente: Pregunta No.30 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 150), la empresa evalúa el impacto económico, social y ambiental de ingresar o retirarse de una comunidad.

**Gráfica No. 151**

**Política de compra**

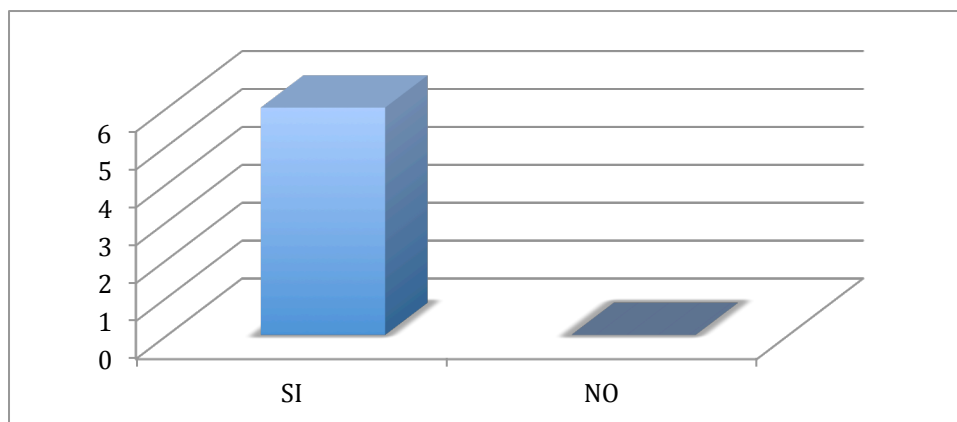


Fuente: Pregunta No.31 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 151), la empresa dentro de su política de compra y contratación no dan preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y ayudar con su desarrollo.

**Gráfica No. 152**

**Iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores**

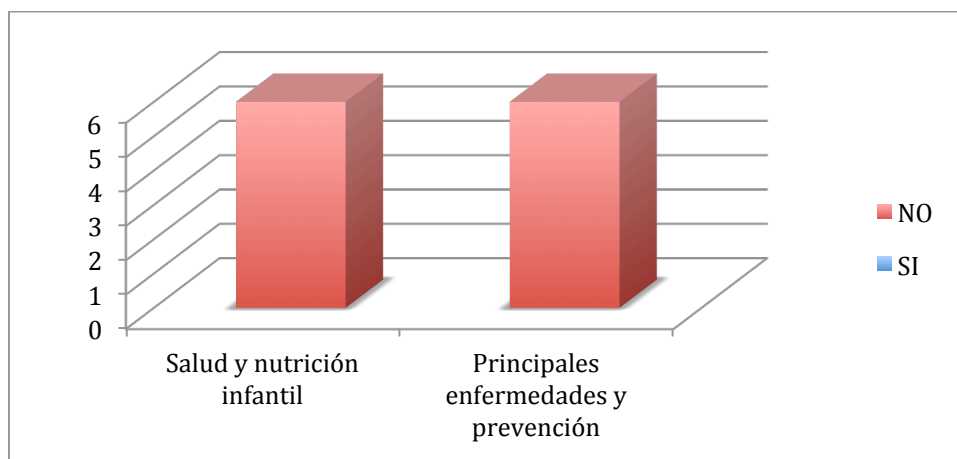


Fuente: Pregunta No.32 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 152), la empresa lleva a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos en el ámbito local para contribuir a cadenas de valor.

**Gráfica No. 153**

**Iniciativas de salud**

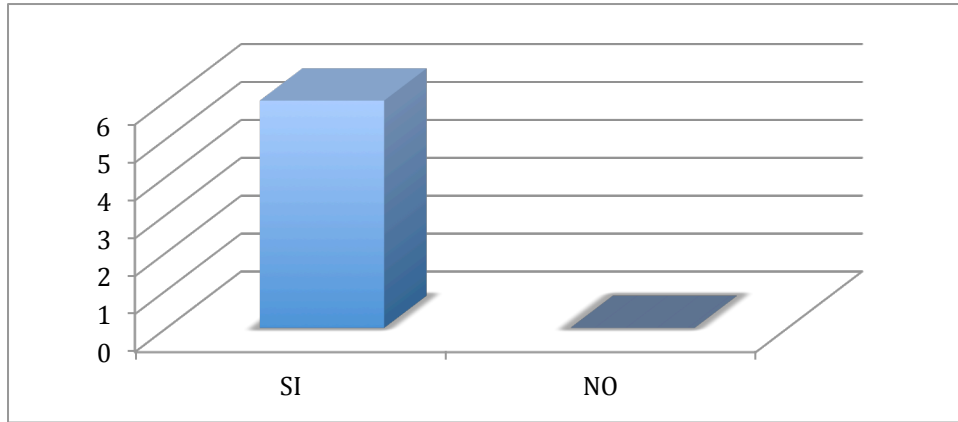


Fuente: Pregunta No.33 y 34 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 153), la empresa no promueve iniciativas que mejoren la buena salud, prestando especial atención a la nutrición infantil.

La empresa no participa en iniciativas para concientizar acerca de las amenazas para la salud, las principales enfermedades y su prevención, como: el VIH/SIDA, cáncer, enfermedades cardíacas, malaria, tuberculosis y obesidad.

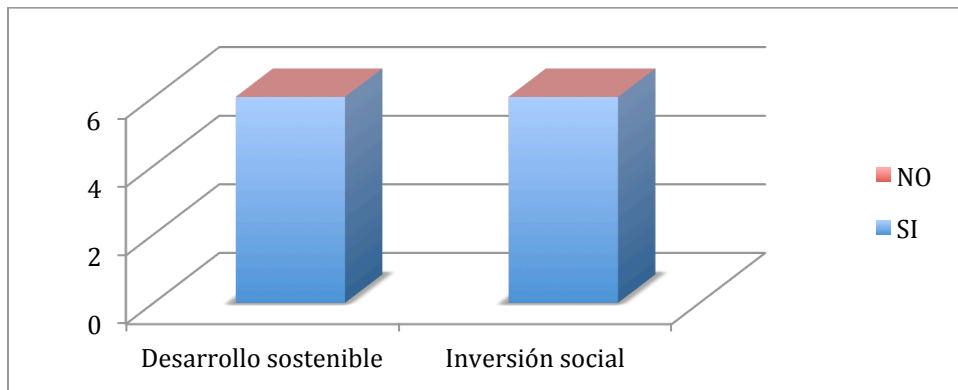
**Gráfica No. 154**  
**Inversión social**



Fuente: Pregunta No.35 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 154), la empresa toma en cuenta la política local o nacional que establece las principales necesidades de las comunidades donde opera al momento de realizar una inversión social

**Gráfica No. 155**  
**Proyectos de inversión**



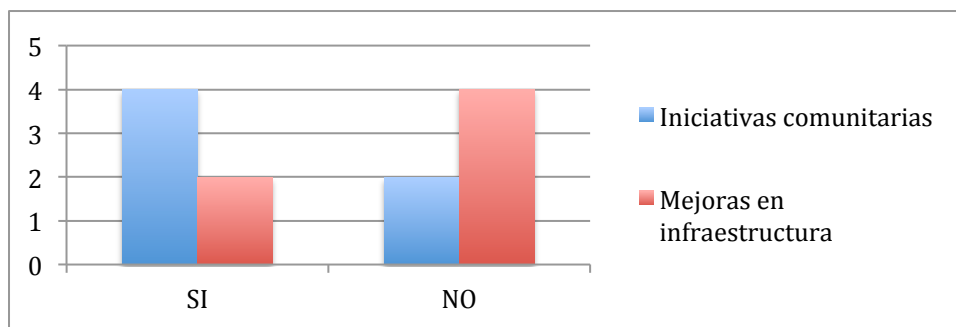
Fuente: Pregunta No.36 y 37 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 155), la empresa da prioridad a aquellos proyectos que sean viables en el largo plazo y contribuyan al desarrollo sostenible, promueve las adquisiciones y sub-contrataciones a nivel local al momento de la planificación de proyectos de inversión social.



**Gráfica No. 156**

**Iniciativas comunitarias**

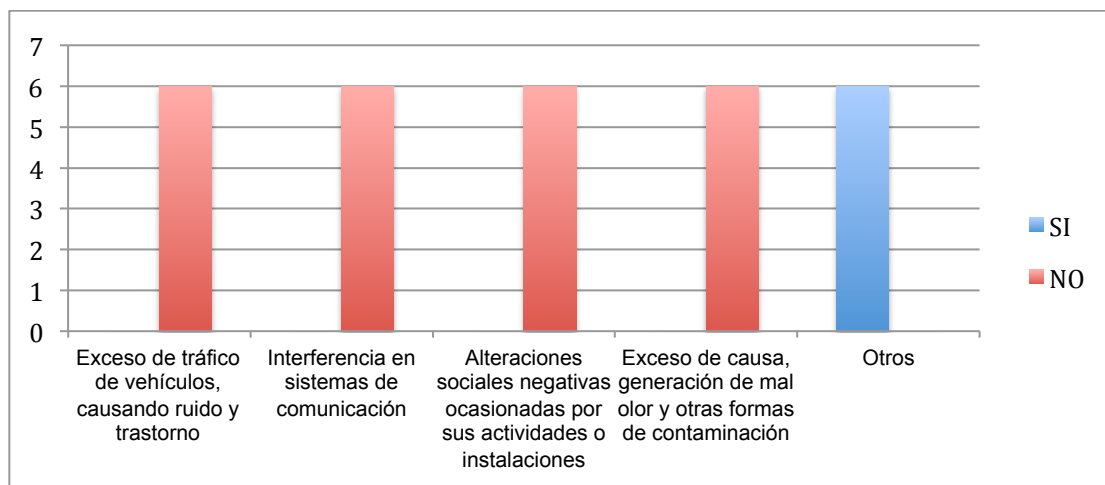


Fuente: Pregunta No.38 y 39 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 156), cuatro de los encuestados, la empresa identifica donde se pueden hacer mejoras de iniciativas comunitarias existentes e informa a sus colaboradores y a la comunidad, dos de los encuestados indica que no. Cuatro de los encuestados indica que la empresa no contribuye con mejoras en la infraestructura o en el ambiente local que la comunidad pueda disfrutar (viviendas, carreteras, puentes, hospitales, viviendas, etc), dos de los encuestados indica que sí contribuye con estas mejoras.

**Gráfica No. 157**

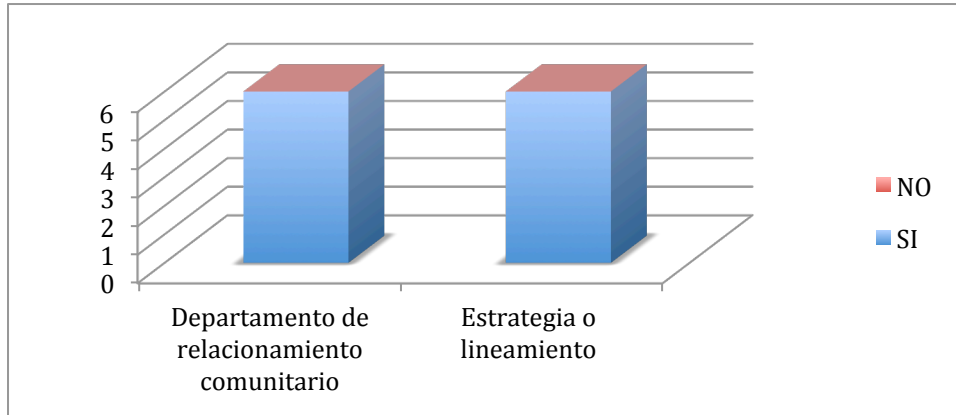
**Reclamos por parte de la comunidad**



Fuente: Pregunta No.40 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 157), en los últimos dos años la empresa ha recibido otro tipo diferentes a las escritas quejas como falta de servicio, aparatos eléctricos quemados, daños a la propiedad.

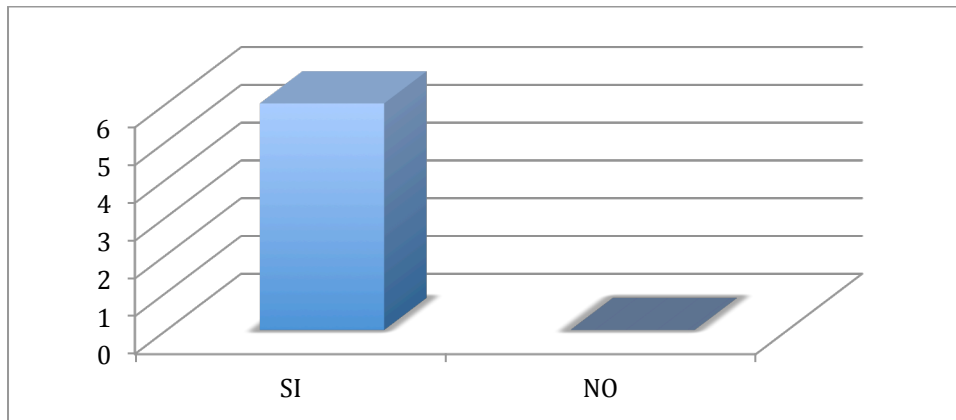
**Gráfica No. 158**  
**Relacionamiento comunitario**



Fuente: Pregunta No.41 y 42 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 158), la empresa cuenta con un departamento de relacionamiento comunitario o de gestión social, y cuenta con una estrategia o lineamiento de relacionamiento comunitario.

**Gráfica No. 159**  
**Mecanismos de diálogo ante la resolución de conflictos con las comunidades**



Fuente: Pregunta No.43 del cuestionario Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Base: 3 Jefes de Desarrollo Comunitario y 3 Jefes de Región

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta (gráfica No. 159), la empresa prioriza establecer mecanismos de diálogo ante la resolución de conflictos con las comunidades.

## V. Discusión de Resultados

Esta investigación tuvo como objetivo definir como se aplica la Responsabilidad Social Empresarial-RSE en la distribuidora de electricidad, con fundamento en el marco teórico y con base a los resultados obtenidos del diagnostico realizado, se desarrolla la presente discusión de resultados.

CentraRSE (2015) define la Responsabilidad Social Empresarial como “una cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familias, comunidades y medio ambiente, que contribuye a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo sostenible del país”. La Distribuidora de Electricidad pone en practica los principios de RSE, concepto que es divulgado en todos los niveles de la empresa, sus decisiones son basadas en los principios de rendición de cuentas, ética, cumplimiento de la ley y respeto a los derechos humanos y transparencia. Resultados que difieren del estudio de Gómez (2014), el expone que la RSE no se aplica en la municipalidad de Huehuetenango, debido al desconocimiento que existe, ya que se confunde con las funciones municipales que le corresponde al gobierno local, así también, Pineda (2014), expone que las fincas productoras de madera del municipio de Cobán no realizan acciones de RSE, estas empresas no la consideran como prioridad, la razón es que dichas empresas desconocen el concepto de RSE y el beneficio que puede representar para todos los sectores involucrados.

Morataya y Monroy (2008), afirma que la gobernabilidad define el carácter de la empresa, es basada en fundamentos éticos, prevé conflictos y promueve la transparencia interna y externa. Gómez (2014), en el cual la municipalidad de Huehuetenango no aplica el código de ética con los empleados, sin embargo, trabajadores voluntariamente practican los valores de responsabilidad y solidaridad, así también, Pineda (2014) afirma que las fincas productoras de madera del municipio de Cobán no existen valores y principios determinados con los cuales deban identificarse los empleados. Lo que difiere de este estudio, la Distribuidora de Electricidad cuenta con un código de ética el cual es dinámico ya que a cada empleado se le entrega un código impreso y se puede encontrar en su pagina web para que este a la vista de

todas sus partes interesadas, sus valores y principios son establecidos formalmente y cuenta con normas de comportamiento ético coherentes con los principios de RSE, y cuenta con mecanismos para que estos se cumplan.

La gobernanza es la base de toda organización, ya que es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos, según la ISO 26000 (2010). Los resultados evidencian que la Distribuidora de Electricidad se responsabiliza del impacto de sus decisiones y actividades, esta integra la RSE en toda la organización. La empresa tiene una gobernanza eficaz basada en la incorporación de los principios de la responsabilidad social en la toma de decisiones y la implementación, así también, las gerencias involucran en todas las actividades de RSE a sus empleados, los motivan a practicarla y brindar opiniones para mejorar estas actividades.

Otro aspecto que se considero son los derechos humanos. Según la ISO 26000 (2010), son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo. Hay dos amplias categorías de derechos humanos, la primera categoría son los derechos civiles y políticos, y la segunda categoría concierne a derechos económicos, sociales y culturales.

De acuerdo con los resultados del estudio la Distribuidora de Electricidad cuenta con política de Derechos Humanos y con procedimientos para integrar esta política en toda la empresa, está comprometida a promover y defender el cumplimiento de los Derechos Humanos, así también cuenta con acciones para remediar el impacto negativo que causen sus decisiones y actividades, es responsable al ejercer la debida diligencia, con el fin de abordar, prevenir e identificar los impactos reales o potenciales sobre los Derechos Humanos, que sean como resultado de sus actividades. La empresa capacita a su personal de seguridad en el respeto de los derechos humanos.

Otro factor importante de esta investigación, la Distribuidora de Electricidad evita proporcionar servicios a entidades que los utilicen para cometer abusos de los derechos humanos, obtiene información sobre las condiciones ambientales y

sociales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere. La empresa cuenta con mecanismos de resolución para sus partes interesadas, estas poseen características que solicita la ISO 26000, así también, posee mecanismos para asegurar la no discriminación a sus partes interesadas. Promueve la libertad de opinión y expresión, y promueve el respeto por la libertad de reunión pacífica y asociación.

En relación a lo anterior expuesto, se puede deducir que la Distribuidora de Electricidad respeta los derechos humanos dentro de su esfera de influencia, ejerciendo la debida diligencia con el fin de identificar y prevenir los impactos reales o potenciales sobre los derechos humanos, así también, evita relacionarse o involucrarse con instituciones que tengan malas prácticas de derechos humanos que puedan afectar la imagen de la empresa. Adopta una visión positiva y constructiva entre las personas con las que interactúa, respeta los derechos civiles y políticos de todos los individuos.

El siguiente aspecto a analizar son prácticas laborales. Según la ISO 26000(2010), las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado. De acuerdo a la investigación Najarro (2007), las pequeñas y medianas empresas de El Progreso no utilizan un sistema de contratación de empleados, solamente solicitan el nivel de escolaridad dependiendo del puesto, pocas empresas cuentan con programas de capacitación la mayoría no dan capacitaciones simplemente les informan que hacer en su primer día de trabajo y se dan algunas recomendaciones, no cuentan con programas de motivación a su personal. A diferencia de los resultados de esta investigación, la Distribuidora de Electricidad planifica necesidad de reclutamiento para evitar el uso de colaboradores de manera casual, cuenta con un programa de inducción formal a los colaboradores, realiza diagnósticos de necesidades de capacitación, e incentiva a los colaboradores cuyos aportes contribuyen a mejorar su desempeño y el de la organización.

La Distribuidora de Electricidad cuenta con reglamentos internos de trabajo; este comprende las reglas de orden técnico y administrativo necesarias para la buena marcha de la empresa, establece contratos por escrito, asume su responsabilidad

como empleador, se asegura de no beneficiarse de practicas laborales injustas, y cuenta con mecanismos para evitar o eliminar cualquier practica de despido arbitraria o discriminatoria, plantea metas o indicadores de mejora en cuanto a condiciones de trabajo. La empresa posee mecanismos para la comunicación y negociación colectiva con sus colaboradores y respeta el derecho de los colaboradores de formar sus propias organizaciones o unirse a ellas.

El estudio de Gómez (2014), indica que los empleados de la municipalidad de Huehuetenango cuentan con herramientas y el equipo necesario para realizar su trabajo de manera eficiente, así también en esta investigación, la Distribuidora de Electricidad proporciona a los trabajadores herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo, así también, brinda condiciones de trabajo decentes y establecidos por la ley, la mayoría de los encuestados indica que la empresa toma en consideración aspectos como intereses, seguridad o riesgos de sus colaboradores al momento de planificar horas extraordinarias de trabajo. La distribuidora de electricidad desarrolla, implementa y mantiene una política de salud y seguridad ocupacional, analiza y controla los riesgos para la salud y seguridad de sus empleados, le da seguimiento a los incidentes y problemas en materia de estos, educa internamente sobre los temas de salud, higiene y seguridad laboral.

Según los resultados obtenidos se puede determinar que la Distribuidora de Electricidad contribuye a la mejora del nivel de vida a través del pleno empleo, la estabilidad en el empleo y el trabajo decente. Se asegura que las condiciones de trabajo cumplan las leyes y regulaciones nacionales que son coherentes con las normas laborales. En un alto porcentaje la empresa se preocupa por el bienestar físico, mental y social de los trabajadores. La empresa es socialmente responsable en sus practicas laborales.

El siguiente aspecto a analizar es medio ambiente. Según CentraRSE (2015), las actividades y decisiones de la empresa generan un impacto en el medio ambiente. Estos impactos podrían estar asociados al uso que la organización realiza de los recursos, la localización de las actividades de la organización, la generación de

contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitats naturales.

De acuerdo al estudio de Gómez (2014), la municipalidad de Huehuetenango cuenta con una oficina de medio ambiente donde se analizan los proyectos y su entorno, pero carecen de información ambiental, así también a nivel interno la municipalidad carece de programas de reciclaje debido a que los desechos son llevados al basurero municipal y vecinos se encargan de su clasificación. Por otro lado, Pineda (2014) encontró las fincas productoras de madera del municipio de Cobán, sí realizan algunas prácticas de conservación ambiental, pero estas prácticas están reguladas por la ley y son parte de los requerimientos para pertenecer a PINFOR, lo cual no pueden identificarse como prácticas consientes de RSE, son más bien acciones condicionadas, ya que acarrearán una sanción legal sino las cumplen. A diferencia de estos estudios, en esta investigación se encontró la Distribuidora de Electricidad tiene metas y objetivos ambientales en las operaciones de la empresa, programas de reciclaje y utilizan materiales reciclados, intenta ser más eficiente en el uso de materias primas, insumos, recursos y envía los residuos a destinos finales adecuados, así también, implementa una estrategia integrada que promueve la conservación y uso sostenible de una manera socialmente equitativa para la administración de recursos naturales. Ha realizado proyectos de protección al medio ambiente conjuntamente con el gobierno local y tiene alianzas estratégicas con otras industrias para la gestión correcta de residuos o desechos.

Según los resultados de la investigación, la Distribuidora de Electricidad cumple con todas las leyes ambientales nacionales que apliquen a su sector, cuenta con avales de la normativa ambiental ISO 14001 y con políticas de gestión ambiental y no utilización de materiales e insumos provenientes de explotación ilegal de recursos naturales. La empresa cuenta con mecanismos para la identificación de los impactos ambientales de sus decisiones y actividades, realiza campañas internas de concientización ambiental en todas las áreas de la empresa, tienen un departamento responsable del área de medio ambiente que participa en las decisiones estratégicas de la empresa.

Los resultados evidencian que la Distribuidora de Electricidad asume la responsabilidad por los impactos ambientales provocados por sus actividades, adopta un enfoque integrado que considera las implicaciones directas e indirectas de carácter ambiental de sus decisiones y actividades. Mejora su desempeño ambiental previniendo la contaminación, así también, protege la biodiversidad. Es necesario que la empresa sea responsable de las emisiones de efecto invernadero, se debe identificar, medir e implementar medidas para optimizar estas emisiones.

Otro aspecto a analizar son prácticas justas de operación. Según CentraRSE (2015), se refiere a la conducta ética de una organización y las transacciones con otras organizaciones. Dentro del área de responsabilidad social se refiere a la forma que una organización utiliza sus relaciones con otras organizaciones para promover resultados positivos.

Según los resultados del estudio de Pineda (2014), las fincas productoras de madera del municipio de Cobán, existe muy poco conocimiento sobre el compromiso de sus proveedores con las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial –RSE, la relación comercial se limita a negociar un precio favorable y que se cumpla con lo acordado, esto no permite que se fomenten relaciones responsables. Lo que difiere con el estudio realizado, la Distribuidora de Electricidad cuenta con una política explícita y programa específico de RSE para la cadena de proveedores, y también cuenta con una política anticorrupción. La empresa integra los criterios éticos, sociales, ambientales, igualdad de género, salud y seguridad en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación, así también, promueve la implementación de RSE con sus proveedores y realiza visitas de inspección de las prácticas de RSE que son exigidas a estos. Así también la empresa conoce a profundidad el origen de las materias primas, insumos y productos utilizados en las operaciones diarias y tienen garantía que esos orígenes respetan el medio ambiente.

La Distribuidora de Electricidad cuenta con contratos firmados con proveedores, implementa prácticas justas y responsables en la cadena de valor, tales como pago de precios justos, plazos de entrega adecuados y contratos estables. La empresa



identifica los riesgos de corrupción asociados a su actividad, establece y mantiene un sistema efectivo de controles internos para contrarrestar la corrupción, cuenta con programas para concientizar y capacitar al personal sobre corrupción y como contrarrestarla.

En relación a lo anterior expuesto, la Distribuidora de Electricidad es ética en sus transacciones con otras organizaciones y sus partes interesadas, proporciona liderazgo y promueve la adopción de la Responsabilidad Social Empresarial dentro de su esfera de influencia. La empresa previene la corrupción, respeta el principio de legalidad, rinde cuentas de sus acciones y es transparente con sus partes interesadas.

Sobre asunto de los consumidores según CentraRSE (2015), las organizaciones tienen responsabilidad con sus consumidores y clientes. Las responsabilidades incluyen educación en cuanto al producto, información precisa, utilización justa, información de mercadeo transparente, proceso contractuales, promoción del consumo sostenible, diseño y servicio que permitan acceso a todos.

De acuerdo a Morataya y Monroy (2008), la relación con los clientes abarca todas las políticas éticas de mercadeo, precios y publicidad responsable de los productos, bienes o servicios que produce la empresa. El mercadeo vela por la calidad y seguridad de los productos, la claridad en las transacciones comerciales y la atención o servicio al cliente. En el estudio realizado por Pineda (2014), expone que las fincas productoras de madera del municipio de Cobán, la relación que se mantiene con los clientes no es a profundidad y se limita a una relación compra-venta, no ofrece productos mejorados ni una relación constante con el cliente, estas empresas no consideran relevante la capacitación al personal en temas de servicio al cliente. A diferencia de esta investigación, la Distribuidora de Electricidad es fiel a sus valores y principios al comunicarse con sus clientes, cuenta con políticas de atención al cliente, así también, da información posventa y se brinda apoyo durante el uso de servicio. La empresa cuenta con un departamento de atención al cliente, al cual frecuentemente realiza entrenamiento para una relación ética y de respeto a los derechos del consumidor.

Gomez (2014) concluye que la relación de la municipalidad de Huehuetenango con los usuarios, como parte de la Responsabilidad Social Empresarial –RSE se da parcialmente a través de la Oficina de Relaciones Públicas, sin embargo, en dicha oficina no se tienen establecidos los mecanismos y procedimientos que permitan a los usuarios dar a conocer sus inquietudes y demandas relacionadas a la atención que reciben, estudio que difiere a los resultados obtenidos en esta investigación. La distribuidora de electricidad cuenta con un libro de quejas de la Dirección y Asistencia al Consumidor (DIACO), adopta medidas para prevenir quejas y se da seguimiento para que estas sean analizadas y respondidas mediante mecanismos claros de resolución. La empresa desarrolla mecanismos de comunicación por medio de los cuales pueda conocer las inconformidades de sus clientes, siendo estos: correo electrónico, redes sociales, pagina de internet, oficina de atención al cliente y atención al cliente vía telefónica las 24hrs del día.

Otro factor importante en esta investigación es cómo la Distribuidora de Electricidad cuenta con políticas específicas para asegurar que la comunicación volcada al público infantil y juvenil sea responsable, basa su estrategia de marketing y publicidad en la política de respeto a los derechos humanos al no utilizar textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos, así también, cuenta con mecanismos para evitar practicas de marketing que sean confusas, injustas o engañosas, para evitar la omisión o exageración de información esencial.

Según los resultados obtenidos se puede determinar que la distribuidora de electricidad utiliza información justa, transparente y útil de marketing y de proceso de contratación, proporciona información de sus productos o servicios de una manera que pueda ser entendida por los consumidores, estos productos o servicios son seguros y no conllevan un riesgo para la salud y seguridad de los consumidores. La empresa promueve el consumo sostenible, promoviendo campañas de educación que permiten a los consumidores entender los impactos de su bienestar y el medio ambiente de las elecciones de los productos o servicios que adquieren.

Finalmente se analiza la participación comunitaria y su desarrollo. La participación

activa de la comunidad es la ayuda proactiva de una organización a la comunidad. Su objetivo es prevenir y resolver problemas, fomentando alianzas con organizaciones locales y partes interesadas, y aspirando a ser un buen ciudadano organizacional de la comunidad, según la ISO 26000(2010).

Pineda (2014) concluye que los propietario y administradores de las fincas productoras de madera del municipio de Cobán, no tienen comunicación directa con las personas que residen en las comunidades aleñadas, lo cual hace que la coordinación de acciones orientadas a fortalecer el desarrollo sostenible sea imposible, derivado de esta falta de interacción la empresa no puede ganar la confianza de los pobladores locales, la empresa no busca beneficiar a la comunidad, y no le da mayor importancia a la forma, sea positiva o negativa, con la que las personas de las comunidades perciban sus acciones. Estudio que difiere de los resultados obtenidos en la presente investigación. La Distribuidora de Electricidad responde a las expectativas que la comunidad tiene de su empresa e interviene para remediar sus necesidades e impulsar su desarrollo. La empresa ha tomado acciones preventivas para evitar futuros problemas con las comunidades, establece canales de diálogo sistemático y permanente con los diferentes actores o sectores de la comunidad con los que se relaciona, adopta medidas necesarias para garantizar que sus actividades no tengan impacto negativo sobre la comunidad donde las desarrolla. Hace conciencia sobre sus empleados para respetar los valores, conocimientos y prácticas tradicionales de la comunidad donde actúa, así también, la empresa contempla dentro de sus políticas la posibilidad de ofrecer apoyo a grupos organizados de la comunidad para la realización de actividades públicas, cívicas o de beneficio social.

Según los resultados del estudio de Gomez (2014), la municipalidad de Huehuetenango se involucra en el desarrollo comunitario a través de los miembros de los Consejos Comunitarios de Desarrollo – COCODES-, quienes representan a la comunidad frente a sus demandas y necesidades. Al igual que los resultados obtenidos en la presente investigación, la Distribuidora de Electricidad aplica los principios específicos sobre participación activa y desarrollo de la comunidad, casi siempre se realizan reuniones para los temas de desarrollo comunitario, frecuentemente se

realizan proyectos para el desarrollo comunitario en conjunto con las comunidades. La empresa cuenta con un departamento de relacionamiento comunitario. La Distribuidora de Electricidad realiza campañas para concientizar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial – RSE en las comunidades, evalúa el impacto económico, social y ambiental al ingresar o retirarse de una comunidad, toma en cuenta la política local o nacional que establece las principales necesidades de las comunidades donde opera al momento de realizar una inversión social.

La empresa apoya y se involucra en acciones que mejoren la calidad de la educación y acceso a la misma, promueve la concientización del trabajo infantil, participa en asociaciones locales con el fin de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades. Analiza el impacto al tomar decisiones de inversión sobre la creación de empleo, realiza inversiones directas mediante la creación de empleo para aliviar la pobreza cuando es económicamente viable.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede deducir que la Distribuidora de Electricidad participa activamente en actividades para contribuir al desarrollo de las comunidades donde opera, ayudando a promover niveles más elevados de bienestar dentro de la comunidad. Ayuda a promover programas de educación, sociales y ambientales y desarrollo de habilidades. Así también, la empresa investiga sus impactos potenciales sobre la comunidad y planifica las formas de mitigar los impactos negativos y optimizar los impactos positivos.

Para finalizar, los análisis y la confrontación de los mismos con otros investigadores, demuestran que se cumplió con el objetivo general de la presente investigación, el cual buscaba definir cómo se aplica la Responsabilidad Social Empresarial-RSE en la distribuidora de electricidad. En términos generales, según los resultados obtenidos la empresa está basada bajo los principios de RSE y está comprometida al cumplimiento de los mismos.

## V.I Conclusiones

- La Distribuidora de Electricidad incorpora los principios de Responsabilidad Social Empresarial en su toma de decisiones e implementación, sus principios de gobernanza son basados en rendición de cuentas, transparencia, ética, respeto a las partes interesadas, cumplimiento de la ley, respeto a los derechos humanos y respeto a la normativa internacional. Esto permite a la empresa tener un adecuado marco de gobierno para identificar, medir y hacerse responsable de sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente.
- Gestiona con una debida diligencia los impactos de sus actividades en los derechos humanos, debido a que cuenta con política de derechos humanos, un sistema de riesgos empresariales en derechos humanos, mecanismos de denuncia y quejas para sus partes interesadas, y herramientas para erradicar la discriminación. Así mismo, reduce sus riesgos al capacitar en derechos humanos a su personal (especialmente al de seguridad) y también evita tener relaciones con organizaciones que no respeten los derechos humanos en su cadena de valor, cuenta con acciones para remediar el impacto negativo que causen sus decisiones y actividades sobre los derechos humanos.
- Establece contratos por escrito, los empleados son reconocidos legalmente como empleados y como trabajadores autónomos, cuenta con políticas laborales y políticas de salud y seguridad ocupacional, así también cuenta con desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo, proporciona a sus empleados estabilidad de empleo y trabajo decente.
- La empresa cuenta con programas de reciclaje, cumple con todas las leyes ambientales nacionales que apliquen a su sector, promueve el consumo sostenible con una estrategia de administración de los recursos naturales socialmente equitativa para identificar los impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad y ecosistema a causa de sus actividades, así también, cuenta con un plan de emergencia integral en caso de un desastre ocasionado por sus

actividades o servicios. También se concluye que la empresa no cuenta con mecanismos para identificar medir e informar sus emisiones de GEI (gases de efecto invernadero) y no toma medidas para minimizar dichos impactos.

- La Distribuidora de Electricidad tiene una conducta ética dentro de la organización y con las transacciones con otras organizaciones para así promover resultados positivos, cuenta con política anti-corrupción, sistema controles y riesgos para contrarrestar y castigar la corrupción. La empresa cuenta con contratos firmados con los proveedores, capacita a sus colaboradores acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa, implementa prácticas justas y responsables en la cadena de valor, aunque no cuenta con programa de apoyo y cooperación para el desarrollo de sus proveedores, por último tampoco promueve el desarrollo de políticas públicas que beneficien a la sociedad.
- Es responsable de proporcionar información precisa, utilizando información transparente, justa y útil de procesos de marketing, promueve el consumo sostenible y responsable de sus productos y servicios a través de ciertas políticas y campañas, cuenta con políticas acerca de la privacidad y confiabilidad de la información de cada uno de sus clientes, la resolución de controversias y la compensación, así también, cuenta con mecanismos para medir los riesgos para la salud antes de introducir nuevos materiales, tecnologías o métodos en el servicio. La publicidad de la empresa cuenta con sistemas para prevenir las interrupciones del servicio de energía, tienen tarifas y precios razonables, brinda oportunidades para no desconectar el servicio por falta de pago y tiene un servicio de atención al cliente competente con seguimiento. Este tema es bastante importante ya que incide en conflictividad social.
- Mantiene un diálogo sistémico y permanente con la comunidad e interviene para remediar sus necesidades y no asume obligaciones estatales ya que trabaja en alianza con gobiernos locales para sus programas RSE. También la empresa

consulta la inversión social que realiza con las comunidades, considera planes de desarrollo locales, y evalúa el impacto económico, ambiental y social al retirarse de una comunidad. Hace conciencia sobre sus empleados para respetar los valores, conocimientos y prácticas tradicionales de la comunidad donde actúa, adopta las medidas necesarias para garantizar que sus actividades no tengan impacto negativo sobre la comunidad donde las desarrolla, promueve el desarrollo sostenible de la comunidad. Actualmente la empresa no ha trabajado la RSE en las comunidades en temas de mejorar la salud, nutrición infantil y prevención de enfermedades.

## V.II Recomendaciones

- Mantener una constante revisión de la normativa, regularización y tendencias internacionales que pueden afectar o fortalecer el marco de gobernanza basada en RSE, como son los principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico para empresas multinacionales, agendas globales de objetivos de desarrollo sostenible, convenios ratificados como los de la Organización Internacional de Trabajo y adhesiones voluntarias como Pacto Global de las Naciones Unidas, Criterios IFC del Banco Mundial, etc. Este estudio puede estar complementado de un benchmark de prácticas exclusivas del sector a nivel regional.
- Es recomendable tener un mapeo de grupos de interés actualizado con sus respectivas estrategias de abordaje a cada uno. Para brindar una constante retroalimentación a la gobernanza de la distribuidora de energía y permitir que este alineado a los temas relevantes e impactos de los grupos de interés más críticos.
- Fortalecer constantemente la adopción de los principios de RSE en el marco de toma de decisiones y en la cultura organizacional del personal de las tres regiones. Realizar un informe de sostenibilidad para fortalecer sus procesos de rendición de cuentas sobre su desempeño social, ambiental y económico dado el buen marco de gobernanza que poseen.
- En vista que actualmente los cargos gerenciales son ocupados por extranjeros, se recomienda brindar la oportunidad a grupos minoritarios para ocupar cargos directivos y crear una política de inclusión laboral. Así mismo, es importante hacer una revisión exhaustiva del proceso actual de contratación y despido dado que cierto porcentaje de los colaboradores perciben cierta discriminación.
- Ampliar su sistema de gestión de riesgos en su cadena de valor principalmente



con contratistas que prestan el servicio con constante exposición a comunidades y riesgo de salud y seguridad ocupacional, como las empresas subcontratadas para el mantenimiento de líneas.

- Implementar mecanismos para abordar la libertad de asociación y negociación colectiva. Continúen desarrollando acciones para remediar el impacto negativo que causan sus acciones y actividades, continuar con los procedimientos de gestión de riesgos empresarial para la detección temprana y prevención de amenazas en materia de derechos humanos.
- Actualizar su política de Derechos Humanos y su sistema de gestión de riesgos de derechos humanos incorporando los principios Rectores de Empresa y Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Dado que esta es de las principales iniciativas en derechos humanos que se promueve a nivel internacional, y que de momento es voluntaria pero que puede ser parte de un requisito de mercado.
- Mejorar los beneficios adicionales a los de la ley en el área de salud, evaluando implementar programas piloto de "vida saludable, balance trabajo - familia, actualización salarial en especial sí hay plazas por contratos, un plan piloto de horario flexible, plan de profesionalización y de carrera según las necesidades del personal para promover derecho a la salud, educación, mejora de condiciones laborales y mejorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa con respecto a los beneficios. Esto puede ir integrado a un plan de desarrollo del talento humano.
- Tomar en consideración aspectos como intereses, seguridad o riesgos de sus colaboradores al momento de regular o planificar las horas extraordinarias de trabajo, ya que un porcentaje significativo indica que la empresa no toma en cuenta esos aspectos.

- En vista de que un porcentaje significativo aunque no mayoritario indica que no se cuenta con mecanismos para evitar cualquier tipo de despido arbitrario o discriminatorio, se recomienda evaluar la política y procesos de despido laboral.
- Al observar que los empleados califican como bueno los mecanismos que permiten conocer sugerencias, iniciativas u opiniones de los colaboradores, se recomienda mejorar estos mecanismos para que los empleados tengan mas oportunidad de dar a conocer sus opiniones.
- En vista que la empresa no cuenta con mecanismos que le permitan identificar las fuentes de GEI(gases de efecto invernadero), se recomienda que se implementen mecanismos para la identificación de fuentes directas e indirectas de acumulación de emisión de GEI, y tomar medidas preventivas minimizar o eliminar impactos derivados de la huella de carbono. Paralelo a la medición de huella de carbono para su compensación la distribuidora de energía le es oportuno generar alianzas y apoyar proyectos de relacionados a la protección de cuencas, Fondo del Agua e iniciativas de World Wild Life (WWF) entre otras. Otra iniciativa importante que puede la distribuidora de energía realizar que aporta al país y que promueve productos responsables, es impulsar la movilidad responsable con el medio ambiente por medio de vehículos eléctricos de distinta característica para aprovechar los excedentes de energía y sustituir combustibles fósiles.
- A pesar que en asuntos de consumidores la empresa es socialmente responsable en su gestión, se recomienda identificarlo como un stakeholder critico y tener una retroalimentación constante del mismo por medio de líneas de denuncia o éticas sobre el servicio de energía que se brinda. Realizar constantemente focus group o estudios de percepción de los temas relevantes del consumidor o cliente que impactan en la empresa como parte de su estrategia RSE hacia este grupo.

- Promover el desarrollo de políticas públicas que beneficien a la sociedad en general. Promueva estas políticas para apoyar a la sociedad, parte de la incidencia que puede realizar es a través de su participación a nivel Gremial o en instancias como Comisión Nacional de Energía Eléctrica.
- Mantener en constante monitoreo y evaluación con el área legal sus sistema de cumplimiento, políticas anticorrupción en los procesos de gestión desde sus trámites iniciales hasta la construcción y mantenimiento de sus líneas de distribución y subestaciones, debido a que están en áreas rurales y en relación con municipalidades, que presentan riesgos por los derechos de paso y servidumbre, certeza jurídica de las propiedades que adquieren, estudios de impacto ambiental y corrupción con gobiernos locales.
- Formar fuertemente en temas anticorrupción y soborno a los colaboradores o empresas contratistas que gestionan el desarrollo, construcción y mantenimiento de líneas de distribución, para minimizar de malas prácticas de operación que pueden incidir en conflictos, mala reputación y costos a la empresa. Así mismo, apoyar a sus contratistas y proveedores en integrar códigos de conducta ética y mecanismos anticorrupción. Para tener una relación bilateral y no solo de exigencia sin facilitar medios.
- En vista de lo observado la empresa no cuenta con programas de apoyo y cooperación para el desarrollo de sus proveedores, se recomienda implementar programas para apoyar a estos, así también, implementar políticas de compra y contratación dar preferencia a proveedores locales para ayudar con su desarrollo.
- Dada la coyuntura y conflictividad social imperante en el país, es importante contar con protocolos de operación responsable para no afectar y respetar las dinámicas comunitarias derivado de las operaciones de la empresa, especialmente en áreas rurales. También es importante contar con un mapa

de focos de conflictividad y mapear actores o grupos que pueden aumentarla.

- En su mapeo de grupos de interés, considerar la comunidad como un stakeholder crítico, con una estrategia de relacionamiento comunitario profesional y con pertinencia cultural dada sensibilizada que brinde el mapa de conflictividad.
- Fortalecer su estrategia de relacionamiento comunitario teniendo en constante formación al personal de gestión social en herramientas y conocimientos que fortalezcan, el manejo de conflictos, diálogo y respeto de derechos humanos con las comunidades. Realizar frecuentemente estudios de impacto social o auditorías sociales de las comunidades de área de influencia de sus operaciones en especial en líneas de transmisión y distribución para conocer la percepción de las poblaciones y poder hacer ajustes y mejoras a sus protocolos de operación responsable. Otro tema importante es promover iniciativas de brindar acceso a energía o apoyar en al gestión a comunidades que no tienen este servicio y en especial si existen en áreas donde se tienen líneas de transmisión de la empresa.

### V.III Bibliografía

- Cancinos, M. (2013). *Efectividad de un programa de responsabilidad social empresarial en la formación de hábitos de cuidado ambiental, en colaboradores de una empresa de servicios marítimos*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- CentraRSE. (2012). *Organización empresarial adherida a Pacto Global*. Recuperado de: <http://www.deguate.com.gt/guatemala/organizaciones/responsabilidad-social-empresarial/centrarse.php#.VkgazHZIUQ1>
- CentraRSE. (2015). *ISO 26000*. Recuperado de: [http://centrarse.org/?page\\_id=507](http://centrarse.org/?page_id=507)
- CentraRSE.(2015). *Casos de éxito en responsabilidad social empresarial en Guatemala*. Guatemala, Centro América.
- Coronado. (2010). *Según el Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial, en Guatemala las empresas del país consumen más del 30% de la energía que deberían*. Recuperado de: <http://lahora.gt/hemeroteca-lh/empresas-consumen-30-mas-de-la-energia-que-deberian/>
- EEGSA. (2011). *Historia, primera sociedad época de expansión*. Recuperado de: <http://www.eegsa.com/quines-somos/historia>
- Fernández, R. (2009). *Responsabilidad Social Corporativa*. San Vicente, España: Club Universitario.
- FUNDEMÁS. (2014). *¿Qué es la RSE?*. Recuperado de: <http://fundemas.org/rse/definicion#>
- Gómez, H. ( 2014). *Responsabilidad social empresarial en la municipalidad de Huehuetenango*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- IntegraRSE. (2012). *¿Quiénes somos?*. Recuperado de: <http://integrarse.org/inicio/quienes-somos>
- ISO 26000. (2010). *Guía de responsabilidad social* (Trad. Translation Management Gropu). Guatemala.
- Lind, D., Mason, R. y Marchal, W. (2001). *Estadística para administración y economía* (3ra ed.) (Trad. C. Hano). México: McGraw-Hill. (Original publicado en 2000).
- Martínez, H. (2011). *Responsabilidad Social y Ética Empresarial*. Bogotá, Colombia.

- Morataya, A.J.P y Monroy, E.G. (2008). *IndicaRSE Sistema de Indicadores de RSE para la región Centroamericana*. Guatemala, Guatemala Centroamérica.
- Murga, J.A.(2013). *Guatemala: La privatización del sector eléctrico en un Estado colonial*. Recuperado de: <http://connuestraamerica.com/2013/11/guatemala-la-privatizacion-del-sector.html>
- Najarro, R. (2007). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL MUNICIPIO DE EL PROGRESO, JUTIAPA*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Navarro, F.(2002). *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y Practica* (2da ed.). Madrid, España: ESIC.
- Pineda, G. (2014). *Acciones de responsabilidad social empresarial en las fincas productoras de madera del municipio de Cobán, Alta Verapaz*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Reyno, M.M. (2007). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva*. (Versión Electrónica). Recuperado de: <https://books.google.com.gt/books?id=KLvGEqv5JXIC&pg=PA26&dq=responsabilidad+social+empresarial&hl=es-419&sa=X&ved=0CB4Q6AEwAWoVChMIye-Cvt2zyAIVyKYeCh0wwgjo#v=onepage&q&f=false>
- Rodríguez, A. (2005). *Como hacer responsabilidad social empresarial para la gente Manual para la gerencia* (1era. ed.). Caracas, Venezuela: Texto, C.A.



**ANEXOS**



## INSTRUMENTOS

### Instrumento Gobernanza de la Organización (Sujeto 1: Jefes de Región y Sujeto 2: Jefes de Recursos Humanos)



Universidad Rafael Landívar  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Licenciatura en Administración de Empresas

#### ***Tesis: “Diagnóstico de la Práctica de Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Electricidad”***

Buenos días/tardes. Mi nombres es Sabinee Lestir, soy estudiante de Administración de Empresas de la Universidad Rafael Landívar. Estoy realizando una entrevista sobre la Responsabilidad Social Empresarial en la Distribuidora de Electricidad. Por ello, solicito su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Toda información que aquí se proporcione es confidencial y para uso exclusivo del estudio. De antemano agradezco su ayuda.

¿Qué es para usted la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

---

Género                      Masculino [ ]                      Femenino [ ]

1. ¿Cuenta con un sistema de gobernanza que permita poner en practica los principios de Responsabilidad Social Empresarial?

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

2. ¿Integra dentro de su misión y visión aspectos que incluyan la responsabilidad social?

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

3. ¿Divulga el concepto de Responsabilidad Social en todos los niveles de la empresa?



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

4. ¿Cuenta con un departamento o área encargada de la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa?

SI \_\_\_ NO \_\_\_ Porque? \_\_\_\_\_

5. ¿La empresa toma sus decisiones basados en los siguientes principios de RSE?

Rendición de cuentas: Si \_\_\_ No \_\_\_

Transparencia: Si \_\_\_ No \_\_\_

Ética: Si \_\_\_ No \_\_\_

Respeto a las partes interesadas: Si \_\_\_ No \_\_\_

Cumplimiento de la ley: Si \_\_\_ No \_\_\_

Respeto a los derechos humanos: Si \_\_\_ No \_\_\_

6. ¿Integra a la cultura organizacional aspectos de Responsabilidad Social a todo nivel?

Si\_ No\_\_

7. ¿Desarrolla metas y objetivos orientados y reflejados a su compromiso hacia la Responsabilidad Social Empresarial?

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

8. ¿La Distribuidora de Electricidad cuenta con incentivos, ya sean económicos y no económicos asociados al desempeño de la Responsabilidad Social?

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

9. ¿Evalúa periódicamente sus procesos de gobernanza?

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

10. ¿La Distribuidora de Electricidad promueve oportunidades para que grupos minoritarios puedan ocupar cargos directivos (incluyendo mujeres, grupos raciales o étnicos)?

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

11. ¿La visión de la Distribuidora de Electricidad contempla contribuciones de la compañía en lo que se refiere al desarrollo sostenible?

SI\_\_ NO\_\_

12. ¿Mide la Distribuidora de Electricidad el impacto de sus operaciones en los niveles?

Económico\_\_\_ Ambiental\_\_\_ Social\_\_\_

13. ¿ La Distribuidora de Electricidad cuenta con acciones preventivas para evitar impactos negativos, de sus operaciones?

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

14. ¿Las informaciones sobre la situación económico-financiera de las actividades de la Distribuidora de Electricidad son auditadas por terceros.?

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

15. ¿Las informaciones sobre aspectos sociales de las actividades de la Distribuidora de Electricidad son auditadas por terceros.?

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

16. ¿Las informaciones sobre aspectos ambientales de las actividades de la Distribuidora de Electricidad son auditadas por terceros.?

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

17. ¿Es de fácil acceso la información que brinda la Distribuidora de Electricidad sobre su gestión para sus partes interesadas?

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

18. ¿ La Distribuidora de Electricidad cuenta con un código de ética por escrito (formal)?

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

19. ¿Incluye en el código de ética los siguientes principios?

Medio ambiente:	Si ___	No ___
Derechos Humanos:	Si ___	No ___
Anti-corrupción:	Si ___	No ___
Partes interesadas:	Si ___	No ___

20. ¿Tiene establecidos sus valores y principios formalmente?

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

21. ¿Sus normas de comportamiento ético son coherentes con los principios de la Responsabilidad Social Empresarial?

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

22. ¿El código de ética se da a conocer a todos los niveles de la Distribuidora de Electricidad ?

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

23. ¿ La Distribuidora de Electricidad cuenta con mecanismos que permitan la identificación del incumplimiento del código de ética en cada área de la organización?

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

24. ¿Cuenta con una área, departamento o persona responsable de la implementación del código de ética?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ Sí cuenta con esto ¿cual es el nombre del área, departamento o cargo de la persona responsable?

25. ¿Cómo cataloga usted el código de ética de la Distribuidora de Electricidad?

Excelente \_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_ Debe Mejorar \_\_\_\_ Deficiente \_\_\_\_

26. ¿Expone públicamente sus compromisos éticos por medio de material institucional, por la Internet o de otra manera adecuada a sus partes interesadas?

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

27. ¿Tiene política y/o procedimientos de relaciones para responder prontamente a sugerencias, solicitudes, esfuerzos o demandas de sus partes interesadas.?

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

28. ¿Cumple las leyes y regulaciones aplicables a su actividad económica?

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

29. ¿Revisa constantemente su nivel de cumplimiento respecto a las leyes y regulaciones que le aplican?

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

30. ¿Está comprometido formalmente con la normativa internacional aplicables al sector?

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

31. ¿ La Distribuidora de Electricidad reconoce los derechos legales de las partes interesadas?

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

**Instrumento Derechos Humanos  
(Sujeto 1: Jefes de Región y Sujeto 2: Jefes de Recursos Humanos)**



Universidad Rafael Landívar  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Licenciatura en Administración de Empresas

***Tesis: “Diagnóstico de la Práctica de Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Electricidad”***

Buenos días/tardes. Mi nombres es Sabinee Lestir, soy estudiante de Administración de Empresas de la Universidad Rafael Landívar. Estoy realizando un cuestionario sobre la Responsabilidad Social Empresarial en la Distribuidora de Electricidad. Por ello, solicito su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Toda información que aquí se proporcione es confidencial y para uso exclusivo del estudio. De antemano agradezco su ayuda.

Género                      Masculino [  ]                      Femenino [  ]

1. ¿ La Distribuidora de Electricidad tiene una política para cumplir con la declaración universal de derechos humanos?

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

2. ¿Cuenta con procedimientos para integrar la política de derechos humanos en toda la Distribuidora de Electricidad ?

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

3. ¿En caso de que sus actividades causen un impacto negativo, desarrolla acciones para remediarlo?

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

4. ¿ La Distribuidora de Electricidad cuenta con sistemas o procedimientos de gestión de riesgos empresarial en materia de derechos humanos?

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

5. ¿Verifica que sus medidas de seguridad respetan los Derechos Humanos y son coherentes con la normativa nacional e internacional?

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

6. ¿ La Distribuidora de Electricidad contribuye a promover el cumplimiento de los Derechos Humanos?

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

7. ¿Capacita a su personal de seguridad ( empleado o contratado) en el respeto de los Derechos Humanos?

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

8. ¿En referencia a la pregunta anterior ¿Las quejas sobre los procedimientos o el personal de seguridad son tratadas e investigadas con prontitud?

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

9. ¿Evita proporcionar bienes o servicios a una entidad que los utilice para cometer abusos de los Derechos Humanos?

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

10. ¿Evita establecer alianzas o relaciones contractuales con contrapartes que cometan abusos de los Derechos Humanos?

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

11. ¿Tiene mecanismos para que las partes interesadas denuncien abusos contra sus Derechos Humanos derivado del impacto de sus operaciones?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_ Cuales?\_\_\_\_\_

12. ¿Conoce a profundidad el origen de las materias primas, insumos y productos utilizados en las operaciones diarias y tiene garantía que estos orígenes respetan los derechos humanos?

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

13. ¿Posee mecanismos para asegurarse que no es cómplice de desplazamiento de personas de sus tierras?

SI \_\_\_ NO \_\_\_ Cuales? \_\_\_\_\_

14. ¿Cuenta con mecanismos de resolución de reclamaciones para sus partes interesadas?

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

15. En referencia a la pregunta anterior, ¿Los mecanismos poseen las siguientes características?

Legítimos, se respeta el proceso.

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

Accesibles: con asistencia al agraviado por barrera culturales, sociales y económicas.

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

Procedimientos claros.

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

Equitativos

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

Compatibles a las reparaciones de derechos humanos reconocidas internacionalmente.

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

Claros y transparentes.

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

Basado en el dialogo y mediación

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

16. ¿Cuenta con mecanismos para asegurar la no discriminación de la distribuidora de electricidad a sus partes interesadas?

SI \_\_\_ NO \_\_\_ Cuales? \_\_\_\_\_

17. ¿Se compromete formalmente a asegurar el respeto por los derechos de los grupos vulnerables?

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

18. ¿Apoya los esfuerzos dirigidos a aumentar el acceso a la educación, infraestructura o servicios sociales de grupos a los que se les ha negado un acceso total?

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

19. ¿Verifica si en sus operaciones y en las operaciones de otras partes dentro de su círculo de influencia, existe discriminación directa o indirecta?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ ¿Por que? \_\_\_\_\_

20. ¿Promueve la libertad de opinión y expresión?

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

21. ¿Promueve el respeto por la libertad de reunión pacífica y asociación?

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

22. ¿En conjunto con otras organizaciones e instituciones gubernamentales promueve esfuerzos para apoyar los derechos humanos?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ ¿Por que? \_\_\_\_\_

23. ¿En su política de Derechos Humanos reconoce y respeta los derechos económicos, sociales y culturales?

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

24. ¿Cuenta con mecanismos para abordar la libertad de asociación y negociación colectiva?

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

25. ¿Cuenta con mecanismos para la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio?

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

26. ¿Cuenta con mecanismos para la eliminación de la discriminación en relación con el empleo?

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

27. ¿Desarrolla iniciativas que contribuyan a compensar la discriminación?



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

28. ¿Cuenta con mecanismos para evitar cualquier tipo de maltrato físico, psicológico al interior de la empresa?

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

29. ¿Establece puestos de trabajo para personas con discapacidad, con el objetivo de ayudarlos a ganarse la vida bajo condiciones adecuadas?

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

30. ¿Promueve la igualdad de oportunidades de trabajo para las mujeres?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_ ¿Por que?\_\_\_\_\_

**Instrumento Prácticas Laborales**  
**(Sujeto 2: Jefes de Recursos Humanos y Sujeto 7: Colaboradores y Empleados)**



Universidad Rafael Landívar  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Licenciatura en Administración de Empresas

***Tesis: “Diagnóstico de la Práctica de Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Electricidad”***

Buenos días/tardes. Mi nombres es Sabinee Lestir, soy estudiante de Administración de Empresas de la Universidad Rafael Landívar. Estoy realizando un cuestionario sobre la Responsabilidad Social Empresarial en la Distribuidora de Electricidad. Por ello, solicito su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Toda información que aquí se proporcione es confidencial y para uso exclusivo del estudio. De antemano agradezco su ayuda.

¿Qué es para usted la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

---

Género                      Masculino [ ]                      Femenino [ ]

1. ¿ La Distribuidora de Electricidad establece contratos por escrito?

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

2. ¿Cuenta con reglamento interno de trabajo?

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

3. ¿ La Distribuidora de Electricidad posee una política que asegura que todos los colaboradores sean reconocidos legalmente como empleados y/o como trabajadores autónomos? (Ej. Identificaciones, registros, expedientes)

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

4. ¿ La Distribuidora de Electricidad planifica necesidades de reclutamiento de personal para así evitar el uso de colaboradores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal?

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

5. ¿Al haber una plaza vacante la primera opción es el reclutamiento interno para la Distribuidora de Electricidad ?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_ ¿Por que?\_\_\_\_\_

6. ¿ La Distribuidora de Electricidad promueve tomar decisiones en conjunto con los representantes de colaboradores para mitigar al máximo los impactos negativos cuando se plantean cambios en sus operaciones?

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

7. ¿Al momento de seleccionar personal para cargos directivos, la Distribuidora de Electricidad está exento de prácticas discriminatorias?

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

8. ¿Los mecanismos de empleo de la Distribuidora de Electricidad están libres de discriminación?

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

9. ¿ La Distribuidora de Electricidad asume su responsabilidad indirecta (corresponsabilidad) como empleador y asegura que el personal sub-contratado posee condiciones laborales decentes?

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

10. ¿ La Distribuidora de Electricidad protege la privacidad y los datos personales de los colaboradores?

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

11. ¿Se pagan todas las prestaciones laborales que impulsa la ley?

Bono 14\_\_\_\_ Aguinaldo\_\_\_\_ Vacaciones\_\_\_\_ Indemnización\_\_\_\_

12. ¿ La Distribuidora de Electricidad se asegura brindar condiciones de trabajo decentes y que cumplan con lo establecido por la ley?

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

13. ¿ La Distribuidora de Electricidad toma en consideración aspectos como seguridad o riesgos de sus colaboradores al momento de planificar las horas extraordinarias de trabajo?

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

14. ¿Cómo califica los beneficios adicionales a la ley en el área de salud que proporciona la Distribuidora de Electricidad?

Excelente\_\_\_\_ Bueno\_\_\_\_ Debe Mejorar\_\_\_\_ Deficiente\_\_\_\_

15. ¿ La Distribuidora de Electricidad realiza periódicamente encuestas del clima organizacional?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_ Porque?\_\_\_\_\_

16. ¿De qué forma se reconoce el trabajo de los colaboradores?

Reconocimientos Públicos\_\_\_\_ Reconocimientos Internos\_\_\_\_ Premios\_\_\_\_  
Otro\_\_\_\_\_

17. ¿ La Distribuidora de Electricidad cuenta con evaluaciones de desempeño que reconozcan los esfuerzos de los colaboradores en todos los niveles de la empresa?

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

18. ¿ La Distribuidora de Electricidad se asegura de no beneficiarse de prácticas laborales injustas o explotadoras hacia sus empleados?

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

19. ¿Tiene mecanismos para evitar o eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_ ¿Cuáles?\_\_\_\_\_

20. ¿Cómo califica los mecanismos que permiten conocer sugerencias, iniciativas u opiniones de los colaboradores?

Excelente\_\_\_\_ Bueno\_\_\_\_ Debe Mejorar\_\_\_\_ Deficiente\_\_\_\_

21. ¿ La Distribuidora de Electricidad proporciona flexibilidad de horarios para sus

colaboradores en situaciones especiales como emergencias, eventos de los hijos, estudios, etc.?

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

22. ¿Proporciona a sus colaboradores un horario laboral razonable, bajas por paternidad y en la medida de lo posible guarderías u otras instalaciones para conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral?

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

23. ¿ La Distribuidora de Electricidad cuenta con prestaciones o beneficios adicionales a los de la ley?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ ¿Por que? \_\_\_\_\_

24. ¿ La Distribuidora de Electricidad proporciona a los representantes de los colaboradores acceso a conocer la información de planificación estratégica de la empresa?

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

25. ¿ La Distribuidora de Electricidad proporciona a los representantes de los colaboradores acceso a comunicación con los tomadores de decisiones?

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

26. Con base en los sistemas o tratados nacionales, ¿la empresa posee mecanismos para comunicación y negociación colectiva con sus colaboradores o los representantes de éstos?

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

27. ¿Respeto el derecho de los colaboradores de formar sus propias organizaciones o unirse a ellas evitando cualquier acción coercitiva o discriminatoria?

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

28. ¿ La Distribuidora de Electricidad cuenta con salarios competitivos en relación al mercado?

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

29. ¿Asegura que los salarios sean afectos únicamente a restricción y deducciones permitidas por la ley?

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

30. ¿El pago de salario se realiza directamente a los trabajadores?

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

31. ¿ La Distribuidora de Electricidad desarrolla, implementa y mantiene una política de salud y seguridad ocupacional?

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

32. ¿ La Distribuidora de Electricidad proporciona a los trabajadores herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo y capacita para el uso del mismo?

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

33. ¿Se educa internamente a los colaboradores sobre los temas de:

Salud: SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

Higiene: SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

Seguridad Laboral: SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

34. ¿ La Distribuidora de Electricidad analiza y controla los riesgos para la salud y la seguridad de sus empleados?

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

35. ¿ La Distribuidora de Electricidad le da seguimiento a los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objetivo de minimizarlos o eliminarlos?

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

36. ¿ La Distribuidora de Electricidad cuenta con mecanismos que exijan a los colaboradores cumplir con las prácticas y procesos de seguridad en todo momento?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_ ¿Cuáles?\_\_\_\_\_

37. ¿ La Distribuidora de Electricidad cuenta con planes de contingencia y señalización adecuados en sus instalaciones?

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

38. ¿ La Distribuidora de Electricidad proporciona protección equitativa en salud y seguridad a colaboradores, como a los colaboradores sub-contratados?

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

39. ¿Las políticas de salud y seguridad ocupacional no implican gastos monetarios para los empleados?

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

40. ¿Cuenta con un programa de inducción formal para los nuevos colaboradores?

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

41. ¿ La Distribuidora de Electricidad realiza periódicamente Diagnósticos de Necesidades de Capacitación para sus colaboradores?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ ¿Por que? \_\_\_\_\_

42. ¿Qué tipo de fomentación para la educación ofrece la Distribuidora de Electricidad para los hijos de sus empleados?

Becas \_\_\_\_ Útiles Escolares \_\_\_\_ Uniformes \_\_\_\_ Otros \_\_\_\_

43. ¿Incentiva a los colaboradores cuyos aportes contribuyen a su mejorar su desempeño y el de la organización?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ ¿Por medio de? \_\_\_\_\_

44. ¿ La Distribuidora de Electricidad cuenta con actividades de recreación, cultura y deporte para los colaboradores?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ Porque? \_\_\_\_\_

45. ¿ La Distribuidora de Electricidad permite la práctica de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas, con base en sus lineamientos internos de trabajo?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ Porque? \_\_\_\_\_

46. ¿Se promueve una conciencia del uso adecuado de las instalaciones, recursos de trabajo?

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

47. ¿Existen políticas en la empresa que permiten la libertad de asociación de los colaboradores, sea con sindicatos, comités cívicos, asociaciones solidaritas u otros?

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

48. ¿Plantea metas o indicadores de mejora en cuanto condiciones de trabajo?

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



**Instrumento Medio Ambiente  
(Sujeto 3: Jefes de seguridad y medio ambiente)**



Universidad Rafael Landívar  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Licenciatura en Administración de Empresas

***Tesis: “Diagnostico de la Practica de Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Electricidad”***

Buenos días/tardes. Mi nombres es Sabinee Lestir, soy estudiante de Administración de Empresas de la Universidad Rafael Landívar. Estoy realizando un cuestionario sobre la Responsabilidad Social Empresarial en la Distribuidora de Electricidad. Por ello, solicito su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Toda información que aquí se proporcione es confidencial y para uso exclusivo del estudio. De antemano agradezco su ayuda.

¿Qué es para usted la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

---

Género                      Masculino [ ]                      Femenino [ ]

1. ¿Se cumplen todas las leyes ambientales nacionales que apliquen a su sector?

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

2. ¿Se cumplen todas las leyes ambientales internacionales que apliquen a su sector?

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

3. ¿Cuenta con una política de gestión ambiental?

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

4. ¿Cuenta con una política explícita de no utilización de materiales e insumos provenientes de explotación ilegal de recursos naturales?(Como madera, metales, etc)

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

5. ¿ La Distribuidora de Electricidad cuenta con avales de normas ambientales?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_ ¿Cuáles?\_\_\_\_\_

6. ¿En la operación de la empresa existen metas y objetivos ambientales?

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

7. ¿ La Distribuidora de Electricidad cuenta con programas de reciclaje?

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

8. ¿Utilizan materiales reciclados?

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

9. ¿Cuenta con un programa encaminado a convertirla en una empresa sin papel (uso de documentos electrónicos)?

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

10. ¿Promueve el consumo sostenible de la Distribuidora de Electricidad ?

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

11. ¿Se intenta ser más eficientes en el uso de materias primas, insumos y recursos?

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

12. ¿Los residuos de la empresa son enviados a destinos finales adecuados?

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

13. ¿ La Distribuidora de Electricidad identifica impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad y ecosistema a causa de sus actividades?

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

14. ¿ La Distribuidora de Electricidad implementa una estrategia integrada que promueva la conservación y uso sostenible de los recursos naturales de una manera socialmente equitativa?

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

15. ¿Cuenta con mecanismos para identificar las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero) y para definir los límites de sus responsabilidades?

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

16. ¿Mide, registra e informa sobre sus emisiones significativas de GEI utilizando métodos bien definidos en normas internacionalmente acordadas?

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

17. ¿ La Distribuidora de Electricidad toma medidas preventivas para eliminar o minimizar dichos impactos?

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

18. ¿Toma medidas que preservan toda especie amenazada o en peligro de extinción o hábitat que pueda verse afectado negativamente por sus actividades?

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

19. ¿Cuenta con un mecanismo para la identificación de los impactos ambientales de sus decisiones y actividades?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

20. ¿Tiene mecanismos para identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades, productos y/o servicios?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

21. ¿Mide, registra e informa acerca de sus fuentes de contaminación significativas?

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

22. ¿Implementa medidas para la prevención de la contaminación y residuos utilizando la jerarquía de gestión de residuos?

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

23. ¿Garantiza la adecuada gestión de la contaminación y residuos inevitables?

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

24. ¿Implementa programas para mejorar la eficiencia del uso de combustible?

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

25. ¿Busca destinos finales apropiados para llantas, baterías, aceites y demás consumibles por sus transportes?

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

26. ¿Se realizan campañas internas de concientización ambiental en todas las áreas de la empresa?

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

27. ¿Existe un área o individuo responsable por el área de medio ambiente que participa en las decisiones estratégicas de la Distribuidora de Electricidad ?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ ¿Por que? \_\_\_\_\_

28. ¿Han realizado proyectos de protección al medio ambiente conjuntamente con el gobierno local?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

29. Se han establecido alianzas estratégicas con los siguientes actores externos para la gestión correcta de residuos o desechos

Proveedores _____	Comunidad inmediata _____
Con otras industrias _____	Con otras empresas _____
ONG`s _____	Otros _____

30. ¿Existe un plan de emergencia integral en caso de un desastre ocasionado por sus actividades o servicios?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

31. ¿Cuenta con programas de educación ambiental, a:

Clientes\_\_\_ Proveedores\_\_\_ Colaboradores\_\_\_ Familia de colaboradores\_\_\_  
Comunidad inmediata\_\_\_ Otro\_\_\_

32. ¿Mide, registra e informa a sus consumidores y clientes información detallada sobre daños ambientales resultantes del uso de sus productos?

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

33. ¿Publica informes que revelan su desempeño ambiental?

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

34. ¿Contribuye a comunidades a través de proyectos de conservación ambiental?

SI\_\_\_ NO\_\_\_ ¿Cuáles?\_\_\_\_\_

35. ¿Destina una parte de su presupuesto anual a programas de conservación o protección ambiental?

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

36. ¿Genera incentivos, premios o reconocimientos para los empleados que sugieren alternativas a los procesos de contaminación o desaprovechamiento de recursos en los procesos empresariales?

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

37. ¿ La Distribuidora de Electricidad le da prioridad a la contratación de proveedores que comprobadamente tengan buena conducta ambiental?

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

38. ¿Complementa o reemplaza con fuentes alternativas, sostenibles, renovables o de bajo impacto el uso de recursos no renovables?

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

## Instrumento Practicas Justas de Operación (Sujeto 5 Jefes de Operación)



Universidad Rafael Landívar  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Licenciatura en Administración de Empresas

### ***Tesis: “Diagnóstico de la Práctica de Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Electricidad”***

Buenos días/tardes. Mi nombres es Sabinee Lestir, soy estudiante de Administración de Empresas de la Universidad Rafael Landívar. Estoy realizando un cuestionario sobre la Responsabilidad Social Empresarial en la Distribuidora de Electricidad. Por ello, solicito su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Toda información que aquí se proporcione es confidencial y para uso exclusivo del estudio. De antemano agradezco su ayuda.

¿Qué es para usted la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

---

Género

Masculino [ ]

Femenino [ ]

1. ¿ La Distribuidora de Electricidad cuenta con contratos firmados con los proveedores?

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

2. ¿ La Distribuidora de Electricidad es puntual al momento de realizar los pagos a los proveedores?

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

3. ¿Cuenta con una política explícita o programa específico de responsabilidad social empresarial para la cadena de proveedores?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ ¿Por que? \_\_\_\_\_

4. ¿ La Distribuidora de Electricidad cuenta con política anticorrupción?  
SI\_\_\_ NO\_\_\_
5. ¿Promueve el desarrollo de políticas públicas que beneficien a la sociedad en general?  
SI\_\_\_ NO\_\_\_
6. ¿Cuáles de los siguientes criterios integra en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación?  
Éticos\_\_\_ Sociales\_\_\_ Ambientales\_\_\_ Igualdad de genero\_\_\_  
Salud y seguridad\_\_\_
7. ¿ La Distribuidora de Electricidad incluye a los proveedores en sus programas de capacitación?  
SI\_\_\_ NO\_\_\_
8. ¿Cuenta con programas de apoyo y cooperación para el desarrollo de sus proveedores?  
SI\_\_\_ NO\_\_\_
9. ¿ La Distribuidora de Electricidad promueve la implementación de Responsabilidad Social Empresarial con sus proveedores?  
SI\_\_\_ NO\_\_\_
10. ¿Al exigir prácticas de responsabilidad social a sus proveedores, realiza visitas de inspección de esas prácticas?  
SI\_\_\_ NO\_\_\_
11. ¿Conoce a profundidad el origen de las materias primas, insumos y productos utilizados en las operaciones diarias y tiene garantía que estos orígenes respetan los derechos humanos y el medio ambiente?  
SI\_\_\_ NO\_\_\_
12. ¿Implementa prácticas justas y responsables en la cadena de valor, tales como pago de precios justos, plazos de entrega adecuados y contratos estables?  
SI\_\_\_ NO\_\_\_

13. ¿Identifica los riesgos de corrupción asociados a su actividad?

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

14. ¿Establece y mantiene un sistema efectivo de controles internos para contrarrestar la corrupción?

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

15. ¿Cuenta con programas para concientizar y capacitar al personal sobre corrupción y cómo contrarrestarla?

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

16. ¿Fomenta la toma de conciencia de los contratistas y proveedores respecto a los temas de corrupción y cómo combatirla?

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

17. ¿Evita involucrarse en actividades que violen los derechos de propiedad?

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

18. ¿Cuenta con medidas de castigo a los colaboradores y empleados involucrados en favorecimiento a agentes del poder público?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

19. ¿Lleva a cabo investigaciones apropiadas para asegurarse de que cuenta con el título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad?

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

20. ¿Paga una compensación justa por la propiedad que adquiere o utiliza?

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

21. ¿Capacita a sus colaboradores acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa?

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



## Instrumento Asunto de los Consumidores (Sujeto 6: Jefes de Mercadeo)



Universidad Rafael Landívar  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Licenciatura en Administración de Empresas

### ***Tesis: “Diagnostico de la Practica de Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Electricidad”***

Buenos días/tardes. Mi nombres es Sabinee Lestir, soy estudiante de Administración de Empresas de la Universidad Rafael Landívar. Estoy realizando un cuestionario sobre la Responsabilidad Social Empresarial en la Distribuidora de Electricidad. Por ello, solicito su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Toda información que aquí se proporcione es confidencial y para uso exclusivo del estudio. De antemano agradezco su ayuda.

¿Qué es para usted la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

---

Género

Masculino [ ]

Femenino [ ]

1. ¿La Distribuidora de Electricidad es fiel a sus valores y principios al comunicarse con sus clientes?

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

2. ¿Con qué frecuencia realiza la Distribuidora de Electricidad evaluaciones sobre los temas de atención al cliente?

Siempre\_\_\_\_ Casi Siempre\_\_\_\_ Muy Poco\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_

3. ¿Cuenta con una polfítica de atención al cliente?

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

4. ¿Cuenta políticas acerca de la privacidad y confiabilidad de la información de cada uno de sus clientes?

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

5. ¿Tiene políticas orientadas a la seguridad de sus productos o servicios diferentes a las exigidas por la ley?

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

6. ¿Tiene políticas específicas para asegurar que la comunicación volcada al público infantil y juvenil sea responsable?

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

7. ¿Genera políticas para no desconectar los servicios esenciales por falta de pago sin darle al consumidor la oportunidad de buscar un plazo razonable para el pago?

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

8. ¿Su política de salud y seguridad de los consumidores se basa en las leyes, regulaciones y normas internacionales?

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

9. ¿Se tienen políticas claras para compensar a los consumidores por las pérdidas sufridas por causas del producto o servicio brindado?

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

10. ¿Los contratos están escritos en lenguaje claro, legible y comprensible, nunca se incluyen términos contractuales injustos?

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

11. ¿La Distribuidora de Electricidad ha tenido demandas por el incumplimiento de reglamentos relacionados a la salud y seguridad del consumidor?

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

12. ¿Se da al cliente información posventa y apoyo que brinda la empresa durante el uso del servicio?

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

13. ¿Cuenta con un área o departamento responsable de atención al cliente?

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

14. ¿Realiza entrenamiento frecuente al personal de atención al cliente para una relación ética y de respeto a los derechos del consumidor?

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

15. ¿Se obtienen datos de los consumidores únicamente por medios legales y justos, especificando el propósito para el que se recopilan?

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

16. ¿Especifica el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal de los consumidores, previamente o en el momento de su recopilación?

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

17. ¿Facilita a los consumidores el derecho de verificar y cuestionar la disponibilidad de sus datos según está estipulado en la ley?

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

18. ¿Se cuenta con sistemas actualizados para prevenir interrupciones del servicio?

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

19. ¿Se tienen mecanismos para medir los riesgos para la salud antes de introducir nuevos materiales, tecnología o métodos en el servicio de distribución de energía?

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

20. ¿Provee información a terceros del registro de clientes sólo mediante la autorización del cliente?

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

21. ¿Cuenta con libro de quejas de la Dirección y Asistencia al Consumidor - DIACO?

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

22. ¿Adopta medidas para prevenir quejas, como dando una pronta solución a los problemas ocasionados por el servicio o producto?

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

23. ¿Se toman medidas para prevenir quejas, y se da seguimiento para que éstas se analicen y respondan mediante mecanismos claros de resolución de controversias y compensaciones?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

24. ¿Desarrolla mecanismos de comunicación por medio de los cuales su empresa conozca de las inconformidades de sus clientes?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

25. ¿Promueve campañas de educación que permitan a los consumidores entender los impactos de su bienestar y el medio ambiente de las elecciones de productos y servicios que realizan?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

26. ¿Su estrategia de marketing y publicidad es basada en la política de respeto a los derechos humanos al no utilizar textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos relacionados con: género, religión, raza, discapacidad, orientación sexual u otra condición?

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

27. ¿Cuenta con un mecanismo para evitar prácticas de marketing que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluyendo la omisión o exageración de información esencial?

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

28. ¿En los últimos tres años a tenido, alguna campaña publicitaria que haya sido objeto de reclamaciones de clientes o proveedores?

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

29. ¿Posee un mecanismo para la promoción de consumo sostenible del bien o servicio que usted ofrece?

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

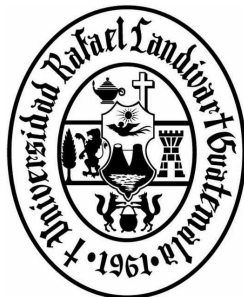
30. ¿Proporciona información relacionada con el establecimiento de precios y cargos de manera transparentes?

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

31. ¿Reduce los impactos negativos para la sociedad y el ambiente a través de proveer información científicamente fiable, coherente, veraz, precisa, comparable y verificable acerca de los factores ambientales y sociales relacionados con la producción y la entrega de sus productos o servicios?

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

**Instrumento Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
(Sujeto 1: Jefes de Región y Sujeto 4: Jefes de Desarrollo  
Comunitario)**



Universidad Rafael Landívar  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Licenciatura en Administración de Empresas

***Tesis: “Diagnóstico de la Práctica de Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Electricidad”***

Buenos días/tardes. Mi nombres es Sabinee Lestir, soy estudiante de Administración de Empresas de la Universidad Rafael Landívar. Estoy realizando un cuestionario sobre la Responsabilidad Social Empresarial en la Distribuidora de Electricidad. Por ello, solicito su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Toda información que aquí se proporcione es confidencial y para uso exclusivo del estudio. De antemano agradezco su ayuda.

Género                      Masculino [ ]                      Femenino [ ]

1. ¿Aplica los siguientes principios específicos sobre la participación activa y desarrollo de la comunidad en su esfera de influencia:

Participación:                      SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_  
Inclusión:                              SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_  
Pertenencia Cultural:              SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_  
Desarrollo de alianzas :            SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2. ¿Con qué frecuencia realizan reuniones para los temas de desarrollo comunitario?

Siempre \_\_\_\_\_ Casi Siempre \_\_\_\_\_ Muy Poco \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia la distribuidora de energía eléctrica realiza en conjunto con la comunidad proyectos para el desarrollo de sus comunidades?

Muy frecuente \_\_\_\_\_ Frecuente \_\_\_\_\_ Poco Frecuente \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_

4. ¿Actualmente ha realizado proyectos conjuntamente con la comunidad para el desarrollo y mejoramiento de la comunidad?

SI \_\_\_ NO \_\_\_ ¿Cuales?

5. ¿En qué proceso está ayudando la empresa con la comunidad?

Donaciones a fundaciones, casa hogar y otra \_\_\_

Patrocinio de eventos deportivos culturales \_\_\_

Participación en proyectos sociales \_\_\_

Conservación del medio ambiente \_\_\_

Otros \_\_\_

6. ¿Responde a las expectativas que la comunidad tiene de la Distribuidora de Electricidad para remediar sus necesidades e impulsar su desarrollo?

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

7. ¿ La Distribuidora de Electricidad le solicita apoyo al gobierno local para desarrollar actividades de Responsabilidad Social Empresaria en la comunidad?

SI \_\_\_ NO \_\_\_ Cuales?

8. ¿Contribuye con programas y alianzas que apoyen a los miembros de la comunidad a establecer negocios y cooperativas que promuevan el espíritu emprendedor?

SI \_\_\_ NO \_\_\_ Cuales? \_\_\_\_\_

9. ¿Cómo califica las campañas elaboradas por la Distribuidora de Electricidad para concientizar las practicas de Responsabilidad Social Empresarial en las comunidades?

Excelente \_\_\_ Bueno \_\_\_ Debe Mejorar \_\_\_ Deficiente \_\_\_

10. ¿Cómo califica la contribución que otorga la Distribuidora de Electricidad para el desarrollo de las comunidades?

Excelente \_\_\_ Bueno \_\_\_ Debe Mejorar \_\_\_ Deficiente \_\_\_

11. ¿Ha tomado acciones preventivas para evitar futuros problemas con las comunidades?

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

12. ¿Participa activamente en la búsqueda de soluciones para problemas de la comunidad?

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

13. ¿Establece canales de diálogo sistemático y permanente con los diferentes actores o sectores de la comunidad con los que se relaciona?

Siempre \_\_\_\_ Casi Siempre \_\_\_\_ Muy Poco \_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_

14. ¿Hace conciencia sobre sus empleados para respetar los valores, conocimientos y prácticas tradicionales de la comunidad donde actúa?

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

15. ¿Contempla dentro de sus políticas la posibilidad de ofrecer apoyo con recursos no financieros a grupos organizados de la comunidad para la realización de actividades públicas, cívicas o de beneficio social?

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

16. ¿Planea y realiza actividades sociales y/o comunitarias en las que involucra al personal y sus familias?

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

17. ¿Adopta las medidas necesarias para garantizar que sus actividades no tengan impacto negativo sobre la comunidad donde las desarrolla?

Siempre \_\_\_\_ Casi Siempre \_\_\_\_ Muy Poco \_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_

18. ¿Contribuye al desarrollo de tecnologías innovadoras y coloca recursos tecnológicos para ayudar a solucionar asuntos socioeconómicos en las comunidades locales?

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

19. ¿Participa en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades incluidos los programas de aprendizaje de oficios, certificación de habilidades dirigido a grupos desfavorecidos?



Siempre\_\_\_\_ Casi Siempre\_\_\_\_ Muy Poco\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_

20. ¿Apoya y promueve la educación y se involucra en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma?

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

21. ¿Promueve la concientización del trabajo infantil con el objetivo de eliminar los obstáculos que impidan al niño una buena educación?

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

22. ¿Reconoce, valora y promueve actividades culturales y tradiciones locales que sean coherentes con el principio de respeto a los Derechos Humanos?

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

23. ¿Al momento de realizar inversión social y actividades de desarrollo de la comunidad consulta a grupos representativos de las comunidades?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_ Porque?\_\_\_\_\_

24. ¿Participa en asociaciones locales con el fin de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades?

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

25. ¿Cuenta con mecanismos para garantizar relaciones transparentes (sin sobornos o influencias indebidas) con funcionarios del gobierno local y representantes políticos?

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

26. ¿Conserva y protege el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la empresa tengan un impacto sobre el mismo?

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

27. ¿Al momento de tomar decisiones de inversión sobre la creación de empleo analiza el impacto de estas?

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

28. Cuando es económicamente viable, ¿realiza inversiones directas mediante la creación de empleo para aliviar la pobreza?

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

29. Cuándo se incorpora a sus operaciones una tecnología determinada ¿se considera el impacto que tiene en el empleo?

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

30. ¿Evalúa el impacto económico, social y ambiental de ingresar o retirarse de una comunidad?

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

31. ¿Dentro de su política de compra y contratación da preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales?

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

32. ¿Lleva a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos en el ámbito local para contribuir a cadenas de valor?

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

33. ¿ La Distribuidora de Electricidad promueve iniciativas que mejoren la buena salud, prestando especial atención a la nutrición infantil?

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

34. ¿Participa en iniciativas para concientizar a las comunidades acerca de las amenazas para la salud, las principales enfermedades y su prevención, como: el VIH/SIDA, cáncer, enfermedades cardíacas, malaria, tuberculosis y obesidad?

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

35. ¿Al momento de realizar una inversión social toma en cuenta la política local o nacional que establece las principales necesidades de las comunidades donde opera?

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

36. ¿Da prioridad a aquellos proyectos que sean viables en el largo plazo y contribuyan al desarrollo sostenible?

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

37. ¿Promueve las adquisiciones y sub-contrataciones a nivel local al momento de la planificación de proyectos de inversión social?

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

38. ¿Al momento de realizar iniciativas comunitarias la Distribuidora de Energía Eléctrica informa a sus colaboradores y a la comunidad?

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

39. ¿La empresa contribuye con mejorías en la infraestructura o en el ambiente local de la comunidad para su bienestar?(viviendas, carreteras, puentes, hospitales, viviendas, etc)

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

40. ¿En los últimos dos años la empresa a recibido reclamos por parte de la comunidad por los siguientes motivos:

Exceso de tráfico de vehículos, causando ruido y trastorno

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

Interferencia en sistemas de comunicación

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

Alteraciones sociales negativas ocasionadas por sus actividades o instalaciones

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

Exceso de causa, generación de mal olor y otras formas de contaminación

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

Otros motivos

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ Cuales? \_\_\_\_\_

41. ¿Cuenta con un equipo o departamento de colaboradores de relacionamiento comunitario o de gestión social?

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

42. ¿Cuenta con una estrategia o lineamientos de relacionamiento comunitario?

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

43. ¿Prioriza establecer mecanismos de dialogo ante la resolución de conflictos con las comunidades?

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

## CUADRO DE INSTRUMENTOS

Variable	Definición Operacional	Indicadores	Sujetos	Preguntas
<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	En esta investigación, la responsabilidad social empresarial es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las distribuidoras de energía eléctrica, dándoles un valor añadido, así mismo, buscar el crecimiento y una ventaja competitiva.	<b>Gobernanza de la organización</b>	<b>Jefes de Región y Jefes de Recursos Humanos</b>	¿Cuenta con un sistema de gobernanza que permita poner en práctica los principios de Responsabilidad Social Empresarial?
				¿Integra dentro de su misión y visión aspectos que incluyan la responsabilidad social?
				¿Divulga el concepto de Responsabilidad Social en todos los niveles de la empresa?
				¿Cuenta con un departamento o área encargada de la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa?
				¿La empresa toma sus decisiones basados en los siguientes principios de RSE?
				¿Integra a la cultura organizacional aspectos de Responsabilidad Social a todo nivel?
				¿Desarrolla metas y objetivos orientados y reflejados a su compromiso hacia la Responsabilidad Social Empresarial?
				¿La empresa cuenta con incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño de la Responsabilidad Social?
				¿Evalúa periódicamente sus procesos de gobernanza?
				¿Comunica a toda la organización sus procesos de gobernanza?
				¿La empresa promueve oportunidades para que grupos minoritarios puedan ocupar cargos directivos (incluyendo mujeres, grupos raciales o étnicos)?
				¿La visión de la organización contempla contribuciones de la compañía en lo que se refiere al desarrollo sostenible?
				¿Mide la empresa el impacto de sus operaciones en los niveles?
				¿La empresa cuenta con acciones preventivas para evitar impactos negativos, involuntarios e imprevistos de sus operaciones?
				¿Cuenta con mecanismos que garanticen la transparencia de la empresa en sus decisiones y actividades?
				¿Las informaciones sobre la situación económico-financiera de las actividades de la compañía son auditadas por terceros.?
¿Las informaciones sobre aspectos sociales y ambientales de las actividades de la compañía son auditadas por terceros.?				
¿Es de fácil acceso la información que brinda la empresa sobre su gestión para sus partes interesadas?				

Variable	Definición Operacional	Indicadores	Sujetos	Preguntas
<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	En esta investigación, la responsabilidad social empresarial es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las distribuidoras de energía eléctrica, dándoles un valor añadido, así mismo, buscar el crecimiento y una ventaja competitiva.	<b>Gobernanza de la organización</b>	<b>Jefes de Región y Jefes de Recursos Humanos</b>	¿La empresa cuenta con un código de ética por escrito (formal)?
				¿Incluye en el código de ética principios que toman en cuenta a sus partes interesadas y considera los temas de medio ambiente, Derechos Humanos y anti-corrupción?
				¿Tiene establecidos sus valores y principios formalmente?
				¿Sus normas de comportamiento ético son coherentes con los principios de la Responsabilidad Social?
				¿Cómo cataloga usted el código de ética de la Distribuidora de Electricidad?
				¿El código de ética se da a conocer a todos los niveles de la organización?
				¿La empresa cuenta con mecanismos que permitan la identificación del incumplimiento del código de ética en cada área de la organización?
				¿Cuenta con una área, departamento o persona responsable de la implementación del código de ética?
				¿El código de ética prohíbe explícitamente la utilización de toda práctica ilegal (corrupción, soborno, extorsión, etc.) para obtener ventajas competitivas?
				¿Expone públicamente sus compromisos éticos por medio de material institucional, por la Internet o de otra manera adecuada a sus partes interesadas?
				¿Tiene política y/o procedimientos de relaciones para responder prontamente a cualesquier sugerencias, solicitudes, esfuerzos o demandas de sus partes interesadas.?
				¿Sus normas de comportamiento ético son coherentes con los principios de la Responsabilidad Social?
				¿Conoce y cumple las leyes y regulaciones aplicables a su actividad económica?
				¿Revisa constantemente su nivel de cumplimiento respecto a las leyes y regulaciones que le aplican?
				nacional o su implementación no proporcionen las protecciones ambientales o sociales adecuadas?
				¿La empresa respeta y reconoce los derechos legales de las partes interesadas y sus intereses?

Variable	Definición Operacional	Indicadores	Sujetos	Preguntas
<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	En esta investigación, la responsabilidad social empresarial es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las distribuidoras de energía eléctrica, dándoles un valor añadido, así mismo, buscar el crecimiento y una ventaja competitiva.	<b>Derechos Humanos</b>	<b>Jefes de Región y Jefes de Recursos Humanos</b>	¿La empresa tiene una política para cumplir con la declaración universal de derechos humanos ?humanos?
				¿Cuenta con procedimientosmecanismos para integrar la política de derechos humanos en toda la empresa?
				¿Cuenta con mecanismos para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar los Derechos Humanos?
				¿En caso de que sus decisiones y actividades causen un impacto negativo, desarrolla acciones para remediarlo?
				¿La empresa cuenta con sistemas o procedimientos de gestión de riesgos
				¿La empresa contribuye a promover y defender el cumplimiento de los Derechos
				¿Verifica que sus medidas de seguridad respetan los Derechos Humanos y son
				¿Capacita a su personal de seguridad ( empleado o contratado) en el respeto de los
				¿En referencia a la pregunta anterior ¿Las quejas sobre los procedimientos o el
				¿Evita proporcionar bienes o servicios a una entidad que los utilice para cometer abusos de los Derechos Humanos?
				¿Evita establecer alianzas formales o informales, o relaciones contractuales con contrapartes que cometan abusos de los Derechos Humanos?
				¿Obtiene información sobre las condiciones ambientales y sociales en la que se produce los bienes y servicios que adquiere?
				¿Posee mecanismos para asegurarse que no es cómplice de desplazamiento de personas de sus tierras?
				¿Tiene mecanismos para que las partes interesadas denuncien abusos contra sus Derechos Humanos?
				¿Cuenta con mecanismos de resolución de reclamaciones para sus partes interesadas?
				¿En referencia a la pregunta anterior los mecanismos poseen las siguientes
				¿Cuenta con mecanismos para asegurar la no discriminación a sus partes
¿Cuenta con un mecanismo para facilitar a los miembros de grupos vulnerables la				
¿Se compromete formalmente a asegurar el respeto por los derechos de los grupos vulnerables?				
¿Apoya los esfuerzos dirigidos a aumentar el acceso a la educación, infraestructura o servicios sociales de grupos a los que se les ha negado un acceso total?				

Variable	Definición Operacional	Indicadores	Sujetos	Preguntas
<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	En esta investigación, la responsabilidad social empresarial es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las distribuidoras de energía eléctrica, dándoles un valor añadido, así mismo, buscar el crecimiento y una ventaja competitiva.	<b>Derechos Humanos</b>	<b>Jefes de Región y Jefes de Recursos Humanos</b>	¿Toma acciones positivas para proporcionar protección y permitir el ascenso de grupos vulnerables?
				¿Verifica si en sus operaciones y en las operaciones de otras partes dentro de su círculo de influencia, existe discriminación directa o indirecta?
				explotación sexual de los niños y en cualquier otro tipo de explotación de los mismos?
				¿En caso de que exista trabajo infantil en sus operaciones o en su esfera de influencia, se asegura de que los niños sean retirados del trabajo?
				¿Promueve la libertad de opinión y expresión?
				¿Promueve el respeto por la vida de las personas?
				¿Promueve el respeto por la libertad de reunión pacífica y asociación?
				¿Promueve el respeto por la libertad para buscar, recibir e impartir información e ideas, a través de cualquier medio, sin importar las fronteras nacionales?
				¿En conjunto con otras organizaciones e instituciones gubernamentales promueve esfuerzos para apoyar los derechos económicos, sociales y culturales?
				¿En su política de Derechos Humanos reconoce y respeta los derechos económicos, sociales y culturales?
				¿La empresa se asegura de que no se involucra en actividades que vulneren el disfrute de los derechos económicos, sociales y culturales (por ejemplo: educación,
				¿Cuenta con mecanismos para abordar la libertad de asociación y negociación colectiva?
				¿Cuenta con mecanismos para la eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación?
				¿Sus instalaciones son adecuadas que permitan a los colaboradores realizar su trabajo de manera eficaz y desempeñar su rol sin interferencia?
				¿Desarrolla iniciativas que contribuyan a compensar la discriminación o el legado de discriminaciones pasadas?
				¿Cuenta con mecanismos para evitar cualquier tipo de maltrato físico, psicológico o trabajo forzado al interior de la empresa?
				¿Establece puestos de trabajo para personas con discapacidad, con el objetivo de ayudarlos a ganarse la vida bajo condiciones adecuadas?
¿Promueve la igualdad de oportunidades de trabajo para las mujeres?				

Variable	Definición Operacional	Indicadores	Sujetos	Preguntas
<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	En esta investigación, la responsabilidad social empresarial es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las distribuidoras de energía eléctrica, dándoles un valor añadido, así mismo, buscar el crecimiento y una ventaja competitiva.	<b>Prácticas Laborales</b>	<b>Jefes de Recursos Humanos y Colaboradores y Empleados</b>	¿La empresa establece contratos por escrito?
				¿Cuenta con reglamento interno de trabajo?
				¿La empresa posee una política que asegura que todos los colaboradores sean reconocidos legalmente como empleados y/o como trabajadores autónomos?
				¿La empresa Pplanifica necesidades de reclutamiento de personal para así evitar el uso de colaboradores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal?
				¿La empresa promueve tomar decisiones en conjunto con los representantes de colaboradores para mitigar al máximo los impactos negativos cuando se plantean cambios en sus operaciones?
				¿Al momento de seleccionar personal para cargos directivos, la empresa ésta exento de prácticas discriminatorias?
				de raza, color, género, religión, nacionalidad, origen social, opinión política, edad, discapacidad, estado civil, situación familiar, orientación sexual, el estado de salud, ser portador o padecer VIH/SIDA?
				¿La empresa se asegura que la contratación y sub-contratación del personal se hace sólo a organizaciones legalmente reconocidas?
				¿La empresa asume su responsabilidad indirecta (corresponsabilidad) como empleador y asegura que el personal sub-contratado posee condiciones laborales decentes?
				¿La empresa asume su responsabilidad indirecta (corresponsabilidad) como empleador y asegura que el personal sub-contratado posee condiciones laborales decentes?
				¿Las relaciones de trabajo están basadas en respeto mutuo?
				¿Al haber una plaza vacante la primera opción es el reclutamiento interno para la empresa?
				¿Se pagan todas las prestaciones laborales que impulsa la ley?
				¿La empresa se Aasegura brindar condiciones de trabajo decentes y que cumplan con lo establecido por la ley, en relación a: salarios, <del>vacaciones</del> , permisos, salud, seguridad y protección de la maternidad?
				¿Asegura brindar condiciones de trabajo decentes y que cumplan con lo establecido por la ley, en relación a: horas de trabajo ordinario, horas de trabajo extraordinario y descanso semanal?
¿La empresa toma en consideración aspectos como intereses, seguridad o riesgos de sus colaboradores al momento de regular o planificar las horas extraordinarias de trabajo?				
¿Cómo califica los beneficios adicionales a la ley en el área de salud que proporciona la Distribuidora de Electricidad?				



Variable	Definición Operacional	Indicadores	Sujetos	Preguntas
<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	En esta investigación, la responsabilidad social empresarial es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las distribuidoras de energía eléctrica, dándoles un valor añadido, así mismo, buscar el crecimiento y una ventaja competitiva.	<b>Prácticas Laborales</b>	<b>Jefes de Recursos Humanos y Colaboradores y Empleados</b>	<p>¿La empresa Realiza periódicamente encuestas del clima organizacional?</p> <p>¿De qué forma se reconoce el trabajo de los colaboradores?</p> <p>¿La empresa cuenta con evaluaciones de desempeño que reconozcan los esfuerzos de los colaboradores en todos los niveles de la empresa?</p> <p>¿La empresa se asegura de no beneficiarse de prácticas laborales injustas o explotadoras hacia sus empleados?</p> <p>¿Tiene mecanismos para evitar o eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido?</p> <p>¿Cómo califica los mecanismos que permiten conocer sugerencias, iniciativas u opiniones de los colaboradores?</p> <p>¿La empresa proporciona flexibilidad de horarios para sus colaboradores en situaciones especiales como emergencias, eventos de los hijos, estudios, etc.?</p> <p>¿Proporciona a sus colaboradores un <del>horario</del> horario laboral razonable, bajas por paternidad y en la medida de lo posible guarderías u otras instalaciones para conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral?</p> <p>¿La empresa cuenta con prestaciones o beneficios adicionales a los de la ley?</p> <p>¿La empresa proporciona a los representantes de los colaboradores acceso a conocer los lugares de trabajo e instalaciones de toda la empresa?</p> <p>¿La empresa proporciona a los representantes de los colaboradores acceso a conocer la información de planificación estratégica de la empresa?</p> <p>¿La empresa proporciona a los representantes de los colaboradores acceso a comunicación con los tomadores de decisiones?</p> <p>¿La empresa se asegura de brindar condiciones de trabajo decentes y que cumplan con lo establecido por la ley?</p> <p>¿Con base en los sistemas o tratados nacionales, ¿la empresa posee mecanismos para comunicación y negociación colectiva con sus colaboradores o los representantes de éstos?</p> <p>¿Respeto el derecho de los colaboradores de formar sus propias organizaciones o unirse a ellas, reconociendo la importancia que tienen las instituciones de diálogo</p> <p>¿La empresa cuenta con salarios competitivos en relación al mercado?</p> <p>¿Asegura que los salarios sean afectos únicamente a restricción y deducciones permitidas por la ley?</p>

Variable	Definición Operacional	Indicadores	Sujetos	Preguntas
Responsabilidad Social Empresarial	En esta investigación, la responsabilidad social empresarial es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las distribuidoras de energía eléctrica, dándoles un valor añadido, así mismo, buscar el crecimiento y una ventaja competitiva.	Prácticas Laborales	Jefes de Recursos Humanos y Colaboradores y Empleados	¿El pago de salario se realiza directamente a los trabajadores?
				¿La empresa desarrolla, implementa y mantiene una política de salud y seguridad ocupacional?
				¿Implementa los principios de gestión de la salud y la seguridad?
				¿La empresa proporciona a los trabajadores herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo y capacita para el uso del mismo?
				¿Se educa internamente a los colaboradores sobre los temas de:
				¿Analiza y controla los riesgos para la salud y la seguridad de sus empleados?
				¿La empresa le da seguimiento a los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objetivo de minimizarlos o eliminarlos?
				¿La empresa cuenta con mecanismos que exijan a los colaboradores cumplir con las prácticas y procesos de seguridad en todo momento?
				¿La empresa cuenta con planes de contingencia y señalización adecuados en sus instalaciones?
				¿La empresa proporciona protección equitativa en salud y seguridad a colaboradores tanto de tiempo completo, parcial y temporales, como a los colaboradores sub-contratados?
				¿Cómo califica los mecanismos que permiten conocer sugerencias, iniciativas u opiniones de los colaboradores?
				¿Las políticas de salud y seguridad ocupacional no implican gastos monetarios para los empleados?
				¿Los programas de capacitación de la Distribuidora de Electricidad son para todos los niveles jerárquicos?
				¿Cuenta con un programa de inducción formal para los nuevos colaboradores?
				¿La empresa realiza periódicamente Diagnósticos de Necesidades de Capacitación para sus colaboradores?
				¿Posee un programa de evaluación de desempeño de los colaboradores?
				¿Qué tipo de fomentación para la educación ofrece la Distribuidora de Electricidad para los hijos de sus empleados?
				¿Incentiva a los colaboradores cuyos aportes contribuyen a su mejorar su desempeño y el de la organización? ¿Por medio de?
				¿La empresa cuenta con actividades de recreación, cultura y deporte para los colaboradores?
				¿La empresa permite la practica práctica de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas, con base en sus lineamientos internos de trabajo?
¿Se promueve una conciencia del uso adecuado de las instalaciones, recursos, herramientas e implementos de trabajo?				
¿Existen políticas en la empresa que permiten la libertad de asociación de los colaboradores, sea con sindicatos, comités cívicos, asociaciones solidaritas u otros?				
¿Plantea metas o indicadores de mejora en cuanto condiciones de trabajo?				

Variable	Definición Operacional	Indicadores	Sujetos	Preguntas
<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	En esta investigación, la responsabilidad social empresarial es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las distribuidoras de energía eléctrica, dándoles un valor añadido, así mismo, buscar el crecimiento y una ventaja competitiva.	<b>Medio Ambiente</b>	<b>Jefes de Seguridad y Medio Ambiente</b>	<p>¿Se cumplen todas las leyes ambientales nacionales que apliquen a su s</p> <p>¿Se cumplen todas las leyes ambientales internacionales que apliquen a sector?</p> <p>¿Cuenta con una política de gestión ambiental?</p> <p>¿Cuenta con una política explícita de no utilización de materiales e insumos provenientes de explotación ilegal de recursos naturales?(Como madera, metales, etc)</p> <p>¿La empresa cuenta con avales de normas ambientales como la ISO 140 sello FSC, etc?</p> <p>¿En la operación de la empresa existen metas y objetivos ambientales?</p> <p>¿La empresa cuenta con programas de reciclaje?</p> <p>¿Utilizan materiales reciclados?</p> <p>¿Cuenta con un programa encaminado a convertirla en una empresa sin (uso de documentos electrónicos)?</p> <p>¿Promueve el consumo sostenible de la empresa?</p> <p>¿Se intenta ser mas eficientes en el uso de materias primas, insumos y recursos?</p> <p>¿Los residuos de la empresa son enviados a destinos finales adecuados?</p> <p>¿La empresa identifica impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad ecosistema a causa de sus actividades?</p> <p>¿Para la administración de terrenos, agua y ecosistema la empresa esta implementa una estrategia integrada que promueva la conservación y uso sostenible de una manera socialmente equitativa?</p> <p>¿Cuenta con mecanismos para identificar las fuentes directas e indirectas acumulación de emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero) y para ( los límites de sus responsabilidades?</p> <p>¿Mide, registra e informa sobre sus emisiones significativas de GEI utiliza métodos bien definidos en normas internacionalmente acordadas?</p> <p>¿Adopta un enfoque del ciclo de vida, para asegurar la reducción neta de emisiones de GEI, incluso cuando se tienen en cuenta tecnologías de baja emisión y energías renovables?</p> <p>¿La empresa toma medidas preventivas para eliminar o minimizar dichos impactos?</p> <p>¿Toma medidas que preservan toda especie amenazada o en peligro de extinción o hábitat que pueda verse afectado negativamente por sus actividades?</p> <p>¿Cuenta con un mecanismo para la identificación de los impactos ambientales de sus decisiones y actividades?</p> <p>¿Tiene mecanismos para identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades, productos y/o servicios?</p> <p>¿Mide, registra e informa acerca de sus fuentes de contaminación significativas?</p> <p>¿Implementa medidas para la prevención de la contaminación y residuos utilizando la jerarquía de gestión de residuos?</p>

Variable	Definición Operacional	Indicadores	Sujetos	Preguntas
<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	En esta investigación, la responsabilidad social empresarial es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las distribuidoras de energía eléctrica, dándoles un valor añadido, así mismo, buscar el crecimiento y una ventaja competitiva.	<b>Medio Ambiente</b>	<b>Jefes de Seguridad y Medio Ambiente</b>	<p>¿Garantiza la adecuada gestión de la contaminación y residuos inevitable?</p> <p>¿Implementa programas para mejorar la eficiencia y eficacia del uso de combustible?</p> <p>¿Controla y evita la contaminación causada por las emisiones de vehículos propios y de terceros a sus servicios?</p> <p>¿Busca destinos finales apropiados para llantas, baterías, aceites y de consumibles por sus transportes?</p> <p>¿Se realizan campañas internas de concientización ambiental en todas las áreas de la empresa?</p> <p>¿Realiza periódicamente campañas internas de reducción del consumo?</p> <p>¿Existe un área o individuo responsable por el área de medio ambiente que participa en las decisiones estratégicas de la empresa?</p> <p>¿Realiza constantemente campañas internas de educación para el consumidor consciente?</p> <p>¿Han realizado proyectos de protección al medio ambiente conjuntamente con el gobierno local?</p> <p>¿Ha establecido alianzas estratégicas para la gestión de residuos, optimizando los recursos?</p> <p>¿Se han establecido alianzas estratégicas con los siguientes actores externos para la gestión correcta de residuos o desechos?</p> <p>¿Existe un plan de emergencia integral en caso de un desastre ocasionado por actividades de la empresa?</p> <p>¿El plan de emergencia se actualiza periódicamente?</p> <p>¿Cuenta con programas de educación ambiental, a:</p> <p>¿Cuenta con un programa de prevención y preparación ante accidentes ambientales?</p> <p>¿Mide, registra e informa a sus consumidores y clientes información de sobre daños ambientales resultantes del uso de sus productos?</p> <p>¿Publica informes que revelan su desempeño ambiental?</p> <p>¿Contribuye a comunidades a través de proyectos de conservación ambiental?</p> <p>¿Desarrolla campañas de concientización ecológica en comunidades cercanas?</p> <p>¿Destina una parte de su presupuesto anual a programas de conservación y protección ambiental?</p> <p>¿Genera incentivos, premios o reconocimientos para los empleados que sugieren alternativas a los procesos de contaminación o desaprovecho de recursos en los procesos empresariales?</p> <p>¿La empresa le da prioridad a la contratación de proveedores que comprobablemente tengan buena conducta ambiental?</p> <p>¿Tiene mecanismos para comunicar y capacitar constantemente a las partes interesadas sobre el plan de emergencia?</p> <p>¿Cuenta con un mecanismo para identificar las fuentes de energía, agua y recursos utilizados?</p> <p>¿Complementa o reemplaza con fuentes alternativas, sostenibles, reduciendo de bajo impacto el uso de recursos no renovables?</p> <p>¿La empresa toma en cuenta la adopción de la responsabilidad extendida del productor?</p>

Variable	Definición Operacional	Indicadores	Sujetos	Preguntas
<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	En esta investigación, la responsabilidad social empresarial es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las distribuidoras de energía eléctrica, dándoles un valor añadido, así mismo, buscar el crecimiento y una ventaja competitiva.	<b>Prácticas Justas de Operación</b>	<b>Jefes de Recursos Humanos y Colaboradores y Empleados</b>	<p>¿La empresa cuenta con contratos firmados con los proveedores?</p> <p>¿La empresa es puntual al momento de realizar los pagos a los proveedores?</p> <p>¿Los proveedores les otorgan algún beneficio adicional a la empresa?</p> <p>¿Promueve la contratación de proveedores a individuos o grupos de la comunidad, tales como cooperativas de pequeños productores o de iniciativas solidarias y organizaciones con proyectos de generación de renta para grupos usualmente excluidos (poblaciones indígenas, personas con discapacidades, etc)?</p> <p>¿Cuenta con una política explícita o programa específico de responsabilidad social empresarial para la cadena de proveedores?</p> <p>¿Cuenta con una política de respeto a los competidores?</p> <p>¿La empresa cuenta con política anticorrupción?</p> <p>¿Promueve el desarrollo de políticas públicas que beneficien a la sociedad en general?</p> <p>¿Cuáles de los siguientes criterios integra en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación?</p> <p>¿La empresa incluye a los proveedores en sus programas de capacitación?</p> <p>¿Cuenta con programas de apoyo y cooperación para el desarrollo de sus proveedores?</p> <p>¿Promueve el uso de productos y servicios socialmente responsables por sus proveedores?</p> <p>¿La empresa discute temas de Responsabilidad Social Empresarial con los proveedores, con vistas al entrenamiento y educación de sus criterios?</p> <p>¿Al exigir prácticas de responsabilidad social a sus proveedores, realiza visitas de inspección de esas prácticas?</p> <p>¿Conoce a profundidad el origen de las materias primas, insumos y productos utilizados en las operaciones diarias y tiene garantía que estos orígenes respetan los derechos humanos y del medio ambiente?</p> <p>¿Ha Participado en alguna campaña para concientizar a las personas en las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial conjuntamente con sus proveedores?</p> <p>¿Participa con instituciones de enseñanza de todos los niveles para la elaboración de propuestas para mejorar la calidad de la mano de obra del sector en que actúa?</p>

Variable	Definición Operacional	Indicadores	Sujetos	Preguntas
<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	En esta investigación, la responsabilidad social empresarial es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las distribuidoras de energía eléctrica, dándoles un valor añadido, así mismo, buscar el crecimiento y una ventaja competitiva.	<b>Prácticas Justas de Operación</b>	<b>Jefes de Recursos Humanos y Colaboradores y Empleados</b>	¿Mantiene una relación gana-gana con sus grupos de interés?
				¿Implementa prácticas justas y responsables en la cadena de valor, tales como pago de precios justos, plazos de entrega adecuados y contratos estables?
				¿Evalúa el contexto social en el que opera y evita aprovechar las condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal?
				¿Identifica los riesgos de corrupción asociados a su actividad?
				¿Establece y mantiene un sistema efectivo de controles internos para contrarrestar la corrupción?
				¿Cuenta con programas para concientizar y capacitar al personal sobre corrupción y cómo contrarrestarla?
				¿Fomenta la toma de conciencia de los empleados, representantes, contratistas y proveedores respecto a los temas de corrupción y cómo combatirla?
				¿Evita involucrarse en actividades que violen los derechos de propiedad, como el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería?
				¿Cuenta con medidas de castigo a los colaboradores y empleados involucrados en favorecimiento a agentes del poder público?

Variable	Definición Operacional	Indicadores	Sujetos	Preguntas
<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	En esta investigación, la responsabilidad social empresarial es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las distribuidoras de energía eléctrica, dándoles un valor añadido, así mismo, buscar el crecimiento y una ventaja competitiva.	<b>Asunto de los Consumidores</b>	<b>Jefes de Desarrollo Comunitario y Jefes de Mercadeo</b>	<p>¿La Distribuidora de Electricidad es fiel a sus valores y principios al comunicarse con sus clientes?</p> <p>¿Con qué frecuencia realiza la Distribuidora de Electricidad evaluaciones sobre temas de atención al cliente?</p> <p>¿Cuenta con una política de atención al cliente?</p> <p>¿Cuenta con políticas acerca de la privacidad y confiabilidad de la información de cada uno de sus clientes?</p> <p>¿Tiene políticas orientadas a la seguridad de sus productos o servicios diferentes a las exigidas por la ley?</p> <p>¿Tiene políticas específicas para asegurar que la comunicación volcada al público infantil y juvenil sea responsable?</p> <p>¿Genera políticas para no desconectar los servicios esenciales por falta de pago sin darle al consumidor la oportunidad de buscar un plazo razonable para el pago?</p> <p>¿Su política de salud y seguridad de los consumidores se basa en las leyes, regulaciones y normas internacionales?</p> <p>¿Se tienen políticas claras para compensar a los consumidores por las pérdidas sufridas por causas del producto o servicio brindado?</p> <p>¿Los contratos están escritos en lenguaje claro, legible y comprensible, nunca incluyen términos contractuales injustos?</p> <p>¿Acompaña el servicio de atención a consumidores/clientes por indicadores que tiene representación en los procesos de toma de decisión de la empresa?</p> <p>¿La empresa ha tenido demandas por el incumplimiento de reglamentos relacionados a la salud y seguridad del consumidor?</p> <p>¿Se da al cliente información posventa y apoyo que brinda la empresa durante el uso del servicio?</p> <p>¿Cuenta con un área o departamento responsable de atención al cliente?</p> <p>¿Realiza entrenamiento frecuente al personal de atención al cliente para una relación ética y de respeto a los derechos del consumidor?</p> <p>¿Se obtienen datos de los consumidores únicamente por medios legales y justificando el propósito para el que se recopilan?</p> <p>¿Especifica el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal de los consumidores, previamente o en el momento de su recopilación?</p> <p>¿Facilita a los consumidores el derecho de verificar y cuestionar la disponibilidad de sus datos según está estipulado en la ley?</p>

Variable	Definición Operacional	Indicadores	Sujetos	Preguntas
<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	En esta investigación, la responsabilidad social empresarial es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las distribuidoras de energía eléctrica, dándoles un valor añadido, así mismo, buscar el crecimiento y una ventaja competitiva.	<b>Asunto de los Consumidores</b>	<b>Jefes de Desarrollo Comunitario y Jefes de Mercadeo</b>	¿Se cuenta con sistemas actualizados para prevenir interrupciones del servicio?
				¿Se tienen mecanismos para medir los riesgos para la salud antes de introducir nuevos materiales, tecnología o métodos en el servicio de distribución de energía?
				¿Provee información a terceros del registro de clientes sólo mediante la autorización del cliente?
				¿Cuenta con libro de quejas de la Dirección y Asistencia al Consumidor -DIA?
				¿Adopta medidas para prevenir quejas, como dando una pronta solución a los problemas ocasionados por el servicio o producto?
				¿Se toman medidas para prevenir quejas, y se da seguimiento para que éstas se analicen y respondan mediante mecanismos claros de resolución de controversias y compensaciones?
				¿Desarrolla mecanismos de comunicación por medio de los cuales su empresa conozca de las inconformidades de sus clientes?
				¿Promueve campañas de educación que permitan a los consumidores entender los impactos de su bienestar y el medio ambiente de las elecciones de productos y servicios que realizan?
				¿Su estrategia de marketing y publicidad es basada en la política de respeto a los derechos humanos al no utilizar textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos relacionados con: género, religión, raza, discapacidad, orientación sexual u otra condición?
				¿Cuenta con un mecanismo para evitar prácticas de marketing que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluyendo la omisión o exageración de información esencial?
				¿En los últimos tres años ha tenido, alguna campaña publicitaria que haya sido objeto de reclamaciones de clientes o proveedores?
				¿Realiza programas para educar a los consumidores en el uso de productos de energía, agua y electricidad?
				¿Se dan a conocer abiertamente los precios, los impuestos totales, los términos y condiciones de uso para los productos o servicios que se ofrecen, tasas reales de interés, costos involucrados, cantidad a pagar, número de pagos, fechas de vencimiento de cuotas?
				¿Se tienen campañas que instruyan a los consumidores acerca del empleo adecuado del servicio brindado y les advierta de los riesgos por mal uso?
				¿Posee un mecanismo para la promoción de consumo sostenible?
¿Proporciona información relacionada con el establecimiento de precios y costos de manera transparentes?				
¿Mantiene y actualiza sus sistemas con el fin de prevenir la interrupción de servicios?				



Variable	Definición Operacional	Indicadores	Sujetos	Preguntas
<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	En esta investigación, la responsabilidad social empresarial es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las distribuidoras de energía eléctrica, dándoles un valor añadido, así mismo, buscar el crecimiento y una ventaja competitiva.	<b>Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad</b>	<b>Jefes de Región, Jefes de Desarrollo Comunitario y Jefes de Mercadeo</b>	<p>¿Aplica los siguientes principios específicos sobre la participación activa y desarrollo de la comunidad en su esfera de influencia: participación, inclusión, pertenencia cultural, desarrollo de alianzas?</p> <p>¿Con que frecuencia realizan reuniones para los temas de desarrollo comunitario?</p> <p>¿Con que frecuencia realizan proyectos para el desarrollo de las comunidades: conjunto con la distribuidora de electricidad?</p> <p>¿Actualmente ha realizado proyectos conjuntamente con la comunidad para el desarrollo y mejoramiento de la comunidad?</p> <p>¿En que proceso esta ayudando la empresa con la comunidad?</p> <p>¿Responde a las expectativas que la comunidad tiene de su empresa e interviene para remediar sus necesidades e impulsar su desarrollo?</p> <p>¿La empresa les solicita apoyo al gobierno local para desarrollar actividades de Responsabilidad Social Empresarial en la comunidad?</p> <p>¿Contribuye con programas y alianzas que apoyen a los miembros de la comunidad a establecer negocios y cooperativas que promuevan el espíritu emprendedor?</p> <p>¿Cómo califica las campañas elaboradas por empresa para concientizar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en las comunidades?</p> <p>¿Cómo califica la contribución que otorga la empresa para el desarrollo de las comunidades?</p> <p>¿Ha tomado acciones preventivas para evitar futuros problemas con las comunidades?</p> <p>¿Participa activamente en la búsqueda de soluciones para problemas de la comunidad?</p> <p>¿Contribuye mediante programas específicos a la promoción del bienestar económico y social de las comunidades en las que opera?</p> <p>¿Establece canales de diálogo sistemático y permanente con los diferentes actores o sectores de la comunidad con los que se relaciona?</p> <p>¿Hace conciencia sobre sus empleados para respetar los valores, conocimientos y prácticas tradicionales de la comunidad donde actúa?</p> <p>¿Contempla dentro de sus políticas la posibilidad de ofrecer apoyo con recursos financieros a grupos organizados de la comunidad para la realización de actividades públicas, cívicas o de beneficio social?</p> <p>¿Otorga donativos en efectivo de sus utilidades para causas sociales?</p> <p>¿Planea y realiza actividades sociales y/o comunitarias en las que involucra al personal y sus familias?</p>

Variable	Definición Operacional	Indicadores	Sujetos	Preguntas
Responsabilidad Social Empresarial	En esta investigación, la responsabilidad social empresarial es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las distribuidoras de energía eléctrica, dándoles un valor añadido, así mismo, buscar el crecimiento y una ventaja competitiva.	Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	Jefes de Región, Jefes de Desarrollo Comunitario y Jefes de Mercadeo	¿Adopta las medidas necesarias para garantizar que sus actividades no tenga impacto negativo sobre la comunidad donde las desarrolla?
				¿Cuenta con un programa de voluntariado para desarrollo de la comunidad?
				¿Lleva un registro de las horas invertidas por parte de los colaboradores que participan en el programa de voluntariado estratégico?
				¿La empresa autoriza el uso controlado de horas pagadas para el trabajo volu de los empleados?
				¿Contribuye al desarrollo de tecnologías innovadoras y coloca recursos tecnológicos para ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales?
				¿Evalúa el impacto económico y social al entrar en una comunidad o al salir d incluyendo en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible?
				¿Participa en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades inc los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento y certificación de habilidades?
				¿Apoya y promueve la educación y se involucra en acciones que mejoren la c de la educación y el acceso a la misma?
				¿Promueve la concientización del trabajo infantil con el objetivo de eliminar los obstáculos que impidan al niño una buena educación?
				¿Reconoce, valora y promueve actividades culturales y tradiciones locales que coherentes con el principio de respeto a los Derechos Humanos?
				¿Al momento de realizar inversión social y actividades de desarrollo de la comunidad consulta a grupos representativos de las comunidades?
				¿Participa en asociaciones locales con el fin de contribuir al bien público y a l objetivos de desarrollo de las comunidades?
				¿Cuenta con mecanismos para garantizar relaciones transparentes (sin sobor influencias indebidas) con funcionarios del gobierno local y representantes políticos?
				¿Conserva y protege el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la empresa tengan un impacto sobre el mismo?
				¿Al momento de tomar decisiones de inversión sobre la creación de empleo a el impacto de estas?
				Cuando es económicamente viable, ¿realiza inversiones directas mediante la creación de empleo para aliviar la pobreza?
¿Cuándo se incorpora a sus operaciones una tecnología determinada se cons el impacto que tiene en el empleo?				
¿Contribuye el desarrollo de tecnologías innovadoras que ayuden a la solució asuntos sociales y ambientales en comunidades locales?				

Variable	Definición Operacional	Indicadores	Sujetos	Preguntas
<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	En esta investigación, la responsabilidad social empresarial es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las distribuidoras de energía eléctrica, dándoles un valor añadido, así mismo, buscar el crecimiento y una ventaja competitiva.	<b>Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad</b>	<b>Jefes de Región, Jefes de Desarrollo Comunitario y Jefes de Mercadeo</b>	<p>¿Participa en alianzas con organizaciones tales como universidades o centros educativos, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico?</p> <hr/> <p>¿Evalúa el impacto económico, social y ambiental de ingresar o retirarse de la comunidad?</p> <hr/> <p>¿Dentro de su política de compra y contratación da preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y ayudar con su desarrollo?</p> <hr/> <p>¿Lleva a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos en el ámbito local para contribuir a cadenas de valor?</p> <hr/> <p>¿La empresa promueve iniciativas que mejoren la buena salud, prestando especial atención a la nutrición infantil?</p> <hr/> <p>¿Promueve las principales enfermedades y su prevención, como: el VIH/SIDA, cáncer, enfermedades cardíacas, malaria, tuberculosis y obesidad?</p> <hr/> <p>¿Al momento de realizar una inversión social toma en cuenta la política local o nacional que establece las principales necesidades de las comunidades donde opera?</p> <hr/> <p>¿Da prioridad a aquellos proyectos que sean viables en el largo plazo y contribuyan al desarrollo sostenible?</p> <hr/> <p>¿Promueve las adquisiciones y sub-contrataciones a nivel local al momento de la planificación de proyectos de inversión social?</p> <hr/> <p>¿Identifica donde se pueden hacer mejoras de iniciativas comunitarias existentes e informa a sus colaboradores y a la comunidad?</p> <hr/> <p>¿La empresa contribuye con mejoras en la infraestructura o en el ambiente local que la comunidad pueda disfrutar?(viviendas, carreteras, puentes, hospitales, viviendas, etc)</p> <hr/> <p>¿La empresa toma en cuenta la acción social y sus responsables en el proceso general de planeación estratégica?</p> <hr/> <p>¿La empresa cuenta con mecanismos para estimular a proveedores, accionistas y otras partes interesadas a realizar donaciones financieras para acciones sociales?</p> <hr/> <p>¿En los últimos dos años la empresa ha recibido reclamos por parte de la comunidad por los siguientes motivos:</p>