



**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
DIRECCIÓN ESTUDIOS DE POSTGRADO  
AREA DE INGENIERÍA  
POSTGRADO EN SISTEMAS DE CALIDAD**

**GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL SECTOR PÚBLICO.  
Caso de estudio: Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de la  
Empresa Electrificación del Caroní, C.A. (EDELCA)**

Trabajo Especial de Grado, para optar al  
Grado de Especialista, en Sistemas de la  
Calidad

Autor: Lic. Flor Maria Barillas Camacaro

Asesor: Soc. Alberto Rodríguez

Puerto Ordaz, Junio de 2014



**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
DIRECCIÓN ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ÁREA DE INGENIERÍA  
POSTGRADO EN SISTEMAS DE CALIDAD**

**GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL SECTOR PÚBLICO.  
Caso de estudio: Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de la  
Empresa Electrificación del Caroní, C.A. (EDELCA)**

Trabajo Especial de Grado, para optar al  
Grado de Especialista, en Sistemas de la  
Calidad

Autor: Lic. Flor María Barillas Camacaro

Asesor: Soc. Alberto Rodríguez

Puerto Ordaz, Junio de 2014

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ESPECIALIDAD SISTEMAS DE LA CALIDAD**

**APROBACIÓN DEL ASESOR**

Profesor: Emmanuel López.  
Director postgrado en Sistemas de la Calidad.

Estimado Director:

Me dirijo a usted en la oportunidad de hacer de su conocimiento, que el Trabajo Especial de Grado, titulado: “Gestión de responsabilidad social del sector público. Caso de estudio: Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de la empresa Electrificación del Caroní, C.A. (EDELCA) de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC)”;

realizado y presentado por la participante Licenciada Flor Maria Barillas Camacaro, C.I.: 16.003.059, estudiante del postgrado Sistemas de la Calidad de Ucab Guayana, se ha concluido; y que en mi condición de asesor, hago constar que he leído y revisado el mencionado Trabajo, y manifiesto que se encuentra listo para la evaluación definitiva.

En Puerto Ordaz, a los 17 días del mes de Febrero de 2014.

---

Tutor: Soc. Alberto Rodríguez  
C.I. N°: 5.530.247  
Teléf.:0412-995.98.50

## RESUMEN

El presente documento está orientado a realizar una evaluación de la gestión de Responsabilidad Social, en el tema participación activa y desarrollo de la comunidad realizado por la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de la empresa Electrificación del Caroní, C.A. (EDELCA) de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC). Para el estudio se considera como referencia la Norma ISO 26000:2010. Por ser una empresa del sector público, sus lineamientos y planificación estratégica deben ser cónsonos con las Líneas Generales del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2007-2013. El estudio se adecua a los propósitos de una investigación no experimental, de carácter exploratoria, el tipo de diseño que se aplica es de campo y bibliográfico documental. Se aplica la técnica de la observación. La unidad de análisis es la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar. La población de documentos constituye todos los documentos, manuales, revistas y folletos de la unidad de análisis relacionados a las prácticas de gestión social, específicamente sobre la materia fundamental de participación activa y desarrollo de la comunidad, y la población de personas claves está constituida por las 61 personas adscritas a las subunidades de análisis relacionados con las prácticas de gestión social, las políticas, prácticas y acciones que realiza la empresa. La muestra documental constituye los mismos documentos de la población. Se recaba información mediante un cuestionario a una muestra de 12 personas, la cual, se analiza e interpreta, obteniendo como resultado que 4 de 7 temas planteados satisface en su mayoría las expectativas planteadas por el estándar y el cumplimiento amplio de la mayoría de los ejes (6 de 7) descritos en los lineamientos de Estado.

**Descriptores:** Responsabilidad Social, Participación Activa, Desarrollo Comunitario, Sector Público, ISO 26000, Líneas Estratégicas de la Nación, Empresas del Estado.

## **DEDICATORIA**

A Papá Dios quien me acompaña en todo momento y me impulsa dándome siempre esperanzas y nuevas oportunidades en mi camino.

A mi Esposo por apoyarme siempre y motivarme para continuar con mi trabajo investigativo.

A mi Mami, Papi y a mi Hermano por ser soporte y mis guías en la búsqueda del éxito a lo largo de mi vida y de mi carrera de especialización.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi Tutor: Soc. Alberto Rodriguez por todo su apoyo y colaboración constante, quien confió todos sus conocimientos en mi para el desarrollo y presentación de mi trabajo.

A la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de la empresa Electrificación del Caroni, C.A. (EDELCA) de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A (CORPOELEC), por su aceptación y la colaboración de su personal en mi trabajo, demostrando un alto compromiso en sus gestiones de responsabilidad social.

A mis amigos: Jennyfer, Raúl y Jenny por formar un bonito equipo y motivarme siempre en la búsqueda de la excelencia y la calidad.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
CARTA DE ACEPTACIÓN DEL ASESOR.....	iv
RESUMEN.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	9
EL PROBLEMA.....	9
Planteamiento del Problema.....	9
Objetivos de la Investigación.....	19
Objetivo General.....	19
Objetivos Específicos.....	20
Justificación e Importancia.....	21
CAPÍTULO II.....	25
MARCO TEÓRICO.....	25

Antecedentes del Problema.....	25
Fundamentos Organizacionales.....	53
Descripción de la empresa.....	53
Reseña histórica de la empresa.....	55
Actividad e importancia en el contexto histórico y social.....	62
Misión de EDELCA – CORPOELEC.....	67
Visión de EDELCA – CORPOELEC.....	67
Valores de EDELCA – CORPOELEC.....	67
Estructura organizativa de la empresa.....	68
Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar.....	69
Fundamentos Teóricos.....	83
La responsabilidad social de las organizaciones.....	83
Conceptos de responsabilidad social.....	84
Dimensiones de la responsabilidad social empresarial.....	92
Clasificación de la responsabilidad social empresarial.....	96
Responsabilidad social: dicotomías estratégicas para su ejecución.....	97
Empresas del Estado.....	101
Empresas sociales.....	101
Proyectos autogestionados.....	104
Relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y el Estado.....	104

Modelos de gestión de responsabilidad social y otras referencias.....	105
El Estado y la responsabilidad social.....	125
Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad.....	126
Fundamentos Jurídicos y Legales.....	143
Líneas Generales del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2007-2013.....	145
Definición de Términos Básicos.....	151
CAPÍTULO III.....	154
MARCO METODOLÓGICO.....	154
Tipo y Diseño de la Investigación.....	154
Unidad de Análisis.....	155
Población o Universo de Estudio.....	156
Muestra del Estudio.....	157
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	161
Técnicas de Procesamiento de Datos.....	167
Operacionalización de las Variables.....	168
Consideraciones Éticas y Legales.....	180
CAPÍTULO IV.....	182
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	182
CAPÍTULO V.....	207

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.....	207
HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES.....	242
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	249
ANEXOS.....	255

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 1 Del Gasto a la Inversión Social.....	36
Figura N° 2 Cadena de valor compartido.....	45
Figura N° 3 La vista de adentro hacia fuera. Trazar el impacto social de la cadena de valor.....	48
Figura N° 4 La vista de afuera hacia adentro. Influencias sociales sobre la competitividad.....	50
Figura N° 5 Mapa ubicación área geográfica de EDELCA – CORPOELEC.....	54
Figura N° 6 Complejo hidroeléctrico Bajo Caroní.....	63
Figura N° 7 Sistema de Transmisión Troncal.....	66
Figura N° 8 Estructura Organizativa de la Empresa.....	68
Figura N° 9 Estructura Organizativa de la Gerencia de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar .....	70
Figura N° 10 Empresa Responsable.....	96
Figura N° 11 Responsabilidad social. 7 Materias fundamentales. ....	124
Figura N° 12 Visión esquemática de ISO 26000.....	125
Figura N° 13 Gestión de responsabilidad social en la Coordinación de Desarrollo Social.....	202
Figura N° 14 Los diez principios corporativos empresariales de Nestlé .....	204
Figura N° 15 Creación de Valor Compartido.....	205

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla N° 1	Valor económico, social y ambiental.....	28
Tabla N° 2	Potencial hidroeléctrico del Bajo Caroní.....	65
Tabla N° 3	Población de Personas de las Subunidades.....	158
Tabla N° 4	Muestra de Personas de las Subunidades.....	159
Tabla N° 5	Unidad de Análisis.....	160
Tabla N° 6.	Operacionalización de las variables.....	169
Tabla N° 7.	Programas ejecutados por la Coordinación de Desarrollo Social.....	183
Tabla N° 8.	Programas ejecutados por la Coordinación de Desarrollo Social vs. Temas de la Norma ISO 26:000 – 2010.....	192
Tabla N° 9.	Programas ejecutados por la Coordinación de Desarrollo Social vs. Líneas Generales de la Nación 2007-2013.....	194
Tabla N° 10.	Valoración De Los Programas Ejecutados Por La Coordinación De Desarrollo Social Según Sus Objetivos .....	196
Tabla N° 11.	Valoración De Los Programas Ejecutados Por La Coordinación De Desarrollo Social Según Sus Beneficiarios.....	197
Tabla N° 12.	Valoración De Los Programas Ejecutados Por La Coordinación De Desarrollo Social Según Su Potencialidad A Desarrollar.....	199
Tabla N° 13.	Valoración De Los Programas Ejecutados Por La Coordinación De Desarrollo Social Según Sus Resultados y Logros.....	200

Tabla N° 14.	Participación activa de la comunidad.....	207
Tabla N° 15.	Educación y cultura.....	209
Tabla N° 16.	Creación de empleo y desarrollo de habilidades.....	211
Tabla N° 17.	Desarrollo de tecnología.....	213
Tabla N° 18.	Generación de riqueza e ingresos.....	215
Tabla N° 19.	Salud.....	217
Tabla N° 20.	Inversión social.....	219
Tabla N° 21.	Nueva ética socialista.....	221
Tabla N° 22.	Suprema felicidad social.....	223
Tabla N° 23.	Democracia protagónica revolucionaria.....	225
Tabla N° 24.	Modelo productivo socialista.....	226
Tabla N° 25.	Nueva geopolítica nacional.....	228
Tabla N° 26.	Venezuela potencia energética mundial.....	228
Tabla N° 27.	Nueva geopolítica internacional.....	229
Tabla N° 28.	Fortalezas de la Organización en relación a la gestión social realizada por la Coordinación de Desarrollo Social Bolívar.....	231
Tabla N° 29.	Oportunidades de Mejora en relación a la gestión social realizada por la Coordinación de Desarrollo Social Bolívar. ....	235
Tabla N° 30.	Matriz de análisis integral comparativo de la gestión de RS con la Norma ISO 26000:2010.....	238
Tabla N° 31.	Matriz de análisis integral comparativo de la gestión de RS con las Líneas Estratégicas de la Nación 2007:2013.	240

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1 Participación activa de la comunidad.....	208
Gráfico N° 2 Educación y cultura.....	210
Gráfico N° 3 Creación de empleo y desarrollo de habilidades.....	212
Gráfico N° 4 Desarrollo de tecnología.....	214
Gráfico N° 5 Generación de riqueza e ingresos.....	216
Gráfico N° 6 Salud.....	218
Gráfico N° 7 Inversión social.....	220
Gráfico N° 8 Nueva ética socialista.....	222
Gráfico N° 9 Suprema felicidad social.....	224
Gráfico N° 10 Democracia protagónica revolucionaria.....	226
Gráfico N° 11 Modelo productivo socialista.....	227
Gráfico N° 12 Nueva geopolítica nacional.....	228
Gráfico N° 13 Venezuela potencia energética mundial.....	229
Gráfico N° 14 Nueva geopolítica internacional.....	230
Gráfico N° 15 Fortalezas de la Organización en relación a la gestión social realizada por la Coordinación de Desarrollo Social Bolívar.....	232
Gráfico N° 16 Oportunidades de Mejora en relación a la gestión social realizada por la Coordinación de Desarrollo Social Bolívar.....	236

## ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A Guión Cuestionario.....	256
Anexo B Validación del Instrumento.....	265
Anexo C Imágenes Complementarias.....	271

## INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, la necesidad de comunicarse a través de un mismo lenguaje y de llegar a un consenso en una materia motiva a las organizaciones a adoptar estándares internacionales, entre los que se encuentran las Normas ISO de la Organización Internacional de Estandarización.

Se trata de normas que han sido cuidadosamente estudiadas por expertos, en los sectores industrial, técnico y de negocios, representantes de organismos gubernamentales, laboratorios de prueba, asociaciones de consumidores y academia, organizaciones internacionales gubernamentales y no gubernamentales, personas que se han unido en plenaria internacional para satisfacer las necesidades del mundo moderno.

En esta oportunidad, se persigue destacar la Norma ISO 26000:2010, Guía sobre Responsabilidad Social. Esta norma internacional y voluntaria, tiene como propósito orientar todo tipo de organizaciones, tanto del sector público como privado, a considerar su implementación como una forma de alcanzar los beneficios de operar de manera socialmente responsable.

En la actualidad cada vez un mayor número de empresas se interesan por conocer las mejores prácticas en materia de responsabilidad social, permitiendo el crecimiento de la organización no sólo en su interior, sino también hacia fuera de ella, considerando el entorno donde se desarrolla. La reputación de la empresa de ser socialmente responsable y la toma de acciones empresariales basadas en la ética y los valores es un efecto directo y positivo. La organización Nestlé es un ejemplo de ello, de cómo se puede crecer orientando las acciones de negocio en acciones de

responsabilidad social que impactan directamente y de forma positiva a la comunidad.

Según Kramer y Porter (2006), “las actividades de Nestlé en cada fase de la cadena de valor pueden generar beneficios sociales” estas fases son: agricultura y suministro, manufactura y distribución, y productos y consumidores, de igual forma, la empresa intenta “eliminar de su cadena de valor cualquier impacto posible perjudicial en la sociedad y el medio ambiente”. Los autores agregan, “unas mejores prácticas agrícolas fortalecen las actividades básicas de Nestlé y ayudan a los granjeros a ganarse la vida aumentando la producción con menos recursos naturales”. (Pág. 5-6).

En este sentido, Nestlé orienta sus esfuerzos a lo largo de la cadena, para crear lo que estos denominan creación del valor compartido, es decir, la suma de voluntades y conocimiento, donde se combina la experiencia técnica y de investigación con la de las comunidades locales.

También Kramer y Porter (2006), en el artículo “*Estrategia y Sociedad*”, exponen que la mutua dependencia entre las corporaciones y la sociedad, implica que las decisiones de negocios y las políticas sociales deben seguir el principio de valor compartido. Además, señala que una empresa debe incorporar una perspectiva social a los marcos básicos que ya utiliza para entender la competencia y guiar su estrategia de negocios. (Pág. 7).

Los esfuerzos de las empresas por encontrar valor compartido en las prácticas operativas y en las dimensiones sociales del contexto competitivo tienen el potencial no sólo de fomentar el desarrollo económico y social, sino de cambiar la forma en que las empresas y la sociedad piensan mutuamente una acerca de la otra. (Pág. 14).

La clave según los autores, es migrar la atención y los recursos corporativos a la Responsabilidad Social Corporativa estratégica, la cual, provocará el impacto social más significativo y cosechará los mayores beneficios de negocios. (Pág. 8).

Por otra parte, en Venezuela, desde el sector privado se plantea la palabra responsabilidad como deber (responder), como obligación (rendición de cuentas), como compromiso (respuesta arraigada) y como iniciativa (rendición de cuentas proyectadas hacia nuevas alternativas de mejoramiento y avance). (Guédez, 2008. Pág. 168).

Según el análisis de Rodríguez (2005), “Una empresa responsable es aquella que realiza “operaciones empresariales responsables” en las distintas actividades propias del negocio y además, realiza “acciones de responsabilidad social”. En este sentido, la responsabilidad social es un componente de ser empresa responsable”. (Pág. 7).

El mismo autor explica que las operaciones empresariales responsables tiene que ver con las prácticas características internas de la empresa y se realiza con recursos que se clasifican como costos o gastos, mientras que las acciones de responsabilidad social son las operaciones externas que efectúa la empresa con recursos provenientes de una parte de las ganancias, utilidades, excedentes.

Muchos son las definiciones de diversos autores sobre responsabilidad social, no obstante, Rodríguez en su investigación, identifica dos corrientes de pensamiento no excluyentes: los inversionistas sociales y los mecenas / filántropos.

Los inversionistas sociales delimitan exclusivamente el concepto a aquellas prácticas de responsabilidad social que tienen alguna relación con el negocio de la

empresa (por ejemplo los planes de acción de las áreas de influencia de empresas petroleras o mineras).

Los mecenas / filántropos no delimitan el concepto de responsabilidad social, ya que entienden que este es un espacio de libertad para hacer el “bien”, el cual puede ser entendido de múltiples maneras y concretado de variadas formas. (Rodríguez, 2005. Pág. 8).

Ahora bien, la Responsabilidad Social desde el sector público, se desarrolla desde las políticas públicas del Estado, en el caso venezolano desde los Lineamientos del Proyecto Nacional Simón Bolívar, Primer Plan Socialista de la Nación, PPS, Desarrollo Económico y Social de la Nación 2007-2013, en el enfoque realizado de la Nueva Ética Socialista, que incluye, entre otros aspectos fundamentales, “la corresponsabilidad moral, porque todos somos ética y moralmente responsables de lo que ocurre en la sociedad. Tal corresponsabilidad parte del conocimiento de que la pobreza, no es sólo el problema del otro o del Estado, sino que es el problema de cada ciudadano”, esto forma parte del proyecto ético socialista. (Pág.5).

En la búsqueda de enlazar ambos sectores público y privado, la responsabilidad social empresarial en su relación con el Estado y las políticas públicas, según Rodríguez (2005), pueden ser articulada o complementaria, donde las acciones de la empresa estén orientadas al apoyo de las políticas públicas ya existentes, o a abordar sectores desasistidos por el Estado, respectivamente, en cualquiera de los dos casos el trabajo va hacia una misma dirección. (Pág.30).

Esta relación también puede ser indiferente, son acciones muy particulares que realizan las empresas, independientes del rol del Estado, sin embargo, otra de tipo defensiva, puede actuar en aquellos espacios que son desfavorecidos por el Estado y sus políticas. (Pág.30).

En la referida investigación, se ha escogido una entidad del sector público, que por ser del Estado, es parte de su rol, apoyar en materia pública, es por esta razón, un orgullo para la autora el estudio de la labor de responsabilidad social que realiza la Electrificación del Caroní, C.A (EDELCA).

Electrificación del Caroní, C.A (EDELCA) forma parte de la CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL (CORPOELEC), y su gestión de responsabilidad social es centralizada en la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de EDELCA - CORPOELEC.

EDELCA - CORPOELEC, cuenta con grandes centrales hidroeléctricas que proveen energía no contaminante a bajo coste, y ha impulsado el desarrollo de grandes capacidades en el área de transmisión, propiciando la integración energética con los países vecinos.

Todas estas obras han sido realizadas bajo la visión de la conservación y mejora del ambiente, así como el desarrollo de la población situada en las áreas de influencia, de esta forma, se preocupa por los habitantes de las comunidades cercanas a sus instalaciones, por ello en todos sus proyectos establece programas de desarrollo en las áreas sociales y ambientales.

Esta organización, se caracteriza por ser una empresa estratégica del Estado, pilar del desarrollo y bienestar social de la Nación, ha desplegado diversas actividades de responsabilidad social dirigidas a mejorar las condiciones del suministro eléctrico de las comunidades más necesitadas, y en consecuencia mejorando la calidad de vida de esas comunidades. Las acciones y programas ejecutados fomentan el desarrollo económico de la región de Guayana y de toda Venezuela.

Además, de contar con el plan integral de la cuenca, focalizado en la conservación del entorno ambiental, con acciones preventivas y correctivas que aseguran el equilibrio entre la naturaleza y las actividades del negocio, es responsable del resguardo del ecosistema de la Gran Sabana considerado el pulmón vegetal de Venezuela, de Canaima y hasta el año 2011 fué responsable del Parque La Llovizna, uno de los mejores parques urbanos del país.

Fomenta acciones de apoyo a las etnias indígenas, específicamente el Pueblo Pemón para favorecer el desarrollo de sus condiciones de vida, sin que esto signifique sacrificar su cultura.

EDELCA - CORPOELEC de acuerdo a su Plan Estratégico 2009-2013, declara en la matriz estratégica referente a la Responsabilidad Social, que es parte central de su misión, visión y valores. Se enfatiza que la empresa debe ser un promotor activo de acciones con alto nivel ético y humano, apoyando de forma activa el desarrollo y bienestar social, económico, endógeno y sustentable de Venezuela.

En este sentido, la visión de las empresas del Estado en la Venezuela actual, es ser empresas socialistas, los cuales obligan a seguir de forma taxativa los Lineamientos Estratégicos del Plan Económico y Social de la Nación 2007-2013 para lo cual debe trascender la responsabilidad social del sector privado y hacer que “el modelo productivo responderá primordialmente a las necesidades humanas y estará menos subordinada a la reproducción del capital”. (Pág.30).

Adicionalmente, en el mismo documento se expone: “la creación de riqueza se destinará a satisfacer las necesidades básicas de toda la población de manera sustentable y en consonancia con las propias exigencias de la naturaleza en cada lugar específico”, lo que constituye una de las premisas del enfoque del nuevo modelo productivo socialista. (Pág. 30).

El estudio fue llevado a cabo, a través, de la realización de una evaluación de la gestión de responsabilidad social, considerando los criterios de un estándar de calidad, lo que ofrece a la organización una base de investigación que la oriente a lograr prácticas más adecuadas y oportunas en materia de responsabilidad social, con miras a conseguir objetivos más trascendentes desde la óptica de las empresas del Estado en la República Bolivariana de Venezuela.

De esta manera, la presente investigación integra las prácticas de responsabilidad social, específicamente las asociadas a la materia fundamental: Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad que expone la Norma ISO 26000:2010 y el cumplimiento de los Lineamientos Estratégicos de la Nación 2007-2013 y los criterios actuales de gestión RSE.

Asimismo, el documento está estructurado en capítulos correlativos y sistemáticos, por ser este trabajo de grado una investigación de campo, no experimental y descriptiva.

Capítulo I: Planteamiento del Problema, se describe el problema, la situación actual que conlleva a realizar una evaluación de la gestión de Responsabilidad Social de la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de la empresa Electrificación del Caroní, C.A. (EDELCA) de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC). Se continúa con la formulación de los objetivos de la investigación, tanto general como los específicos. Finalizando con la justificación del estudio.

Capítulo II: Marco Teórico, se recopilan los antecedentes de la investigación y los fundamentos teóricos que la soportan, como producto de la revisión bibliográfica realizada, así como los fundamentos organizacionales referidos a la descripción de la empresa, reseña histórica, estructura, unidad de análisis y los fundamentos jurídicos e institucionales asociados al estudio.

Capítulo III: Marco Metodológico, se refiere al diseño de la investigación, las técnicas y herramientas que se aplicarán, las fuentes de datos y los recursos utilizados.

Capítulo IV: Análisis de los Resultados, se refiere al estudio analítico de la información obtenida durante el proceso investigativo.

Capítulo V: Resultados de la Evaluación, se dan a conocer los resultados de la evaluación, obtenidos y analizados de la información recolectada mediante la aplicación de los instrumentos.

Finalmente, se presentan los hallazgos y las recomendaciones producto de la investigación.

Referencias Bibliográficas: se presentan en orden alfabético los documentos citados en la presente investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

La Responsabilidad Social, (RS) en las empresas ha sido objeto de un importante debate en los últimos años. La definición que formula el BID (2004) de acuerdo a lo publicado en un artículo sobre estudio realizado titulado “El papel de las multilaterales en el fomento de la responsabilidad social empresarial”, sobre este término indica la Responsabilidad Social “son las prácticas de la empresa que tratan de evitar el daño al mismo tiempo que promueven el bienestar de los grupos de interés al acatar regulaciones y normas vigentes, yendo voluntariamente más allá de lo requerido”. <http://www.iadb.org/es/noticias/articulos/2004-06-29/la-empresa-privada-como-agente-del-desarrollo,2101.html> (Párrafo 2).

Actualmente, tanto las empresas privadas como las empresas u organismos públicos se interesan por la Responsabilidad Social, estas últimas, las empresas del Estado tienen también como misión promover el desarrollo en todos los casos, e incursionar en actividades que son vitales para la sociedad aunque las mismas no sean rentables desde una perspectiva financiera en algunos casos.

Sin embargo, estos aspectos no están desligados unos de otros ya que según lo afirma Porter (2006):

Si en las corporaciones analizaran sus alternativas de responsabilidad social bajo los mismos marcos que orientan sus decisiones de negocios, descubrirían que la RSC puede ser mucho más que un costo, una limitación o un acto de beneficencia; puede ser una fuente de oportunidades, innovación y ventaja competitiva (Pág. 3).

El mismo Porter, en un artículo de la Revista *Harvard Business Review* América Latina (2006) expresa que “La mutua dependencia entre las corporaciones y la sociedad implica que las decisiones de negocios y las políticas sociales deben seguir el principio de valor compartido” (Pág.7).

Ante este escenario la gestión de Responsabilidad Social está asociada a la ética, al capital humano, a las sociedades, al ambiente, a la garantía de los derechos humanos, a las condiciones de trabajo, a la calidad de vida de los trabajadores, al trabajo en conjunto y al bienestar general. Pero sobre todo, la responsabilidad social promueve un desarrollo sustentable, especialmente ante los problemas de la pobreza y el calentamiento global.

Rodríguez (2005) señala “Una empresa responsable es aquella que realiza ‘operaciones empresariales responsables’ en las distintas actividades propias del negocio y además, realiza “acciones de responsabilidad social”. (Pág.7).

Asimismo, este autor, aclara que las operaciones empresariales responsables son aquellas que se realizan con el fin de “hacer las cosas de forma cónsona con una noción expresamente dirigida a ser responsable según algunos parámetros explícitos”, está orientada al interior de la organización y son fundamentales para mantener la empresa en marcha y en un marco de ética, traducidas en costos y gastos. (Pág. 7). Aquí se incluye las políticas de personal, calidad de productos, relaciones con los clientes y proveedores, control ambiental de sus actividades, entre otros.

Distintas son las acciones de responsabilidad, las cuales, “son las operaciones que efectúa la empresa con recursos provenientes de una parte de las ganancias, utilidades, excedentes... con miras a realizar acciones exógenas a la empresa”. (Rodríguez, 2005, Pág. 7). Supone incursionar en actividades y ámbitos que mejoran la marcha general de la sociedad en donde se encuentra la empresa.

Por su parte, la Organización ISO, conformada por expertos de los sectores industrial, técnico, de negocios, además de representantes de organismos gubernamentales, laboratorios de prueba, asociaciones de consumidores, academia, organizaciones internacionales gubernamentales y no gubernamentales, han estudiado estos planteamientos y las necesidades del mercado, con el propósito de contribuir al desarrollo sostenible y de fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social, lo que los ha llevado a establecer una Norma ISO en esta materia.

Para orientar las acciones y operaciones, en fin, de las actividades realizadas por la organización dentro y fuera de esta, se tiene uno de los documentos de referencia de aplicación de Responsabilidad Social que ya se encuentra aprobado desde el 1 de Noviembre de 2010, la Norma Internacional ISO-26000:2010, según Perla Puterman en su artículo “La Responsabilidad Social Empresarial tiene nueva cara” (2010): señala que la aprobación de esta norma demoró cinco años, donde se reunieron distintos países y estuvo rodeada de largas discusiones, desde el 2005 ha sido protagonista en debates y consensos hasta su publicación, aún así esta norma por ser reciente se encuentra en fase de ajuste.

Por otra parte, EDELCA - CORPOELEC, es una sociedad de propiedad totalmente estatal, que coordina la gestión empresarial pública de un sector de la economía nacional, en este caso del sector eléctrico, por esta razón debe seguir los

Lineamientos Estratégicos de la Nación. En la actualidad, el Estado venezolano, se encuentra en busca de una nueva institucionalidad, lo que supone retos particulares en todas las instancias del interés nacional.

El Primer Plan Socialista de la Nación, las Líneas Generales del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2007-2013, hace explícita la misión de construir el Socialismo del Siglo XXI. El Plan se orienta a promover la equidad, la justicia social y la solidaridad entre los seres humanos y las instituciones de la República a través de la realización de un proyecto ético, siendo el objetivo final la suprema felicidad, lo planteado representa el nuevo enfoque ético socialista. En este sentido, constituye un mandato especial para todos los actores venezolanos, especialmente las empresas del Estado.

Es en este punto donde los organismos del sector público poseen un papel fundamental, ya que más allá de la autoridad que le concede el Estado mismo para el desarrollo de sus competencias y objetivos propios, está el compromiso moral y la gran responsabilidad con la sociedad a la que pertenece, persiguiendo la protección, orientación y desarrollo de las comunidades a las que impacta con sus acciones u operaciones, en efecto, la razón de ser del Estado está ligado a sus obligaciones con la sociedad, siendo el mayor promotor de las prácticas de gestión de Responsabilidad Social.

Por otra parte, cualquier empresa, sea esta del sector privado o público, pueden asumir retos de innovación en materia de responsabilidad social, más creativos y arriesgados que a diferencia del Estado, pueden favorecer proyectos más inciertos que si se concretan, tendrían un impacto más alto, sin embargo, sucede lo contrario, las empresas con propensión al riesgo en su negocio realizan acciones de responsabilidad social conservadoras, menos pretenciosas y limitada para innovar e incidir profundamente. (Rodríguez 2006, Pág. 6).

Para lograr la eficiencia y la innovación, son necesarias las regulaciones del gobierno, las leyes y los derechos de propiedad, ya que protegen del abuso tanto a los consumidores como a las empresas competitivas. En consecuencia, una sociedad sana crea una demanda creciente para la empresa, al satisfacerse más necesidades humanas y crecer las aspiraciones. (Kramer y Porter 2006, artículo “Estrategia y Sociedad” Pág. 6).

Según Kramer y Porter (2006), en el artículo “Estrategia y Sociedad”, ningún programa social puede competir con el sector de negocios a la hora de crear trabajos, riqueza e innovación que mejore los niveles de vida a través del tiempo, no obstante, el trabajo sinérgico de los gobiernos, ONG, la sociedad civil y las empresas, fortalecería a largo plazo la capacidad de las organizaciones para operar productivamente y favorecer el desarrollo social.

Las organizaciones del sector público, tienen un difícil y complejo reto de incidir positivamente en la realidad social, mas allá de sus fines específicos como empresas del Estado, por ello son actores protagónicos en la concreción de sus lineamientos.

Es conveniente que se empleen estándares internacionales de vanguardia, los cuales, permiten cuantificar y comparar a nivel internacional en lo concerniente al cumplimiento de estándares, y sirven para determinar si una empresa se encuentra o no organizada, con estructuras sólidas y sostenibles en las materias, con dichos controles de calidad, que permite la proyección internacional, y en consecuencia un abanico de oportunidades de negocios de inversión, relaciones favorables, además, convenientes para contribuir con el desarrollo sostenido de las comunidades en donde se desenvuelve la organización.

Las prácticas de responsabilidad social, es el resultado de la suma de esfuerzos, y si los objetivos están definidos y respaldadas sus estrategias con planes estructurados en todas las áreas que involucra, la recompensa será el bienestar de la comunidad.

La realización de una evaluación de la gestión de responsabilidad social, significa un punto importante de partida para crear una visión distinta de lo que puede ser, disponer de prácticas de responsabilidad social basadas en estructuras cuyo lenguaje sea universal, y donde además, sea posible establecer un hilo conductor entre sistemas que parecieran ser paralelos como la Norma ISO 26000: 2010 y las Líneas Estratégicas de la Nación y la gestión de responsabilidad social.

Por esta razón, la autora eligió estudiar cómo es la responsabilidad social en la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de EDELCA – CORPOELEC, a través de una evaluación de la gestión, relacionándolo a un estándar de calidad, en especial, sobre la materia fundamental: Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad que expone la Norma ISO 26000:2010, el cumplimiento de los Lineamientos Estratégicos de la Nación 2007-2013 y la gestión de responsabilidad social.

Esta unidad de análisis pertenece a la empresa Electrificación del Caroní, C.A., (EDELCA) empresa del sector público, adscrita a la Corporación Eléctrica Nacional, (CORPOELEC) del Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica, es una empresa líder en el sector eléctrico nacional encargada de la generación y transmisión del 70% de la energía eléctrica consumida en el país, a través, de sus grandes centrales hidroeléctricas, permitiendo garantizar el aprovechamiento a largo plazo de los recursos hidroeléctricos en armonía con la naturaleza y con amplia aceptación de la comunidad.

EDELCA - CORPOELEC cuenta con un sistema de gestión de la calidad, en el cuál, se definen aspectos clave en su matriz estratégica referentes a la Responsabilidad Social (RS), de esta forma se declara en sus valores la responsabilidad y la solidaridad; en su misión y visión, se hace mención del nivel ético y humano, del desarrollo y bienestar social, económico, endógeno y sustentable del país.

Como parte de su responsabilidad con las comunidades ubicadas en las zonas aledañas a la cuenca del río Caroní, EDELCA - CORPOELEC, ha construido microcentrales que permiten abastecer de energía eléctrica a estas zonas rurales, que en la mayoría de los casos están en lugares apartados, ubicadas en los Parques Nacionales Gran Sabana y Canaima.

Para la atención de las comunidades ubicadas en el área de influencia de sus instalaciones, EDELCA – CORPOELEC, cuenta con diversos programas como el Programa de Desarrollo Autogestionario y Sustentable que permite elevar el nivel de calidad de vida de los pobladores, mediante proyectos donde la propiedad y gerencia sean asumidas por las mismas comunidades organizadas.

Los proyectos autogestionados de acuerdo al Programa de Desarrollo Social 2007 del Fondo de iniciativas de la Secretaria Ejecutiva para el Desarrollo Integral (OEA), permiten “desarrollar y fortalecer las capacidades de los beneficiarios y beneficiarias para identificar y resolver problemas específicos en forma asociativa, que les afecta el ámbito social, a través, de la participación activa en la formulación y ejecución de sus proyectos” lo cual cumple con el Artículo 70 de la Constitución nacional donde señala:

Son medios de participación y protagonismo del pueblo en ejercicio de su soberanía, en lo político: la elección de cargos públicos, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del

mandato, la iniciativa legislativa, constitucional y constituyente, el cabildo abierto y la asamblea de ciudadanos y ciudadanas cuyas decisiones serán de carácter vinculante, entre otros; y en lo social y económico, las instancias de atención ciudadana, la autogestión, la cogestión, las cooperativas en todas sus formas incluyendo las de carácter financiero, las cajas de ahorro, la empresa comunitaria y demás formas asociativas guiadas por los valores de la mutua cooperación y la solidaridad.

Entre los programas, se encuentra el Programa Mayú, el cual, abarca áreas como salud, vivienda, servicios básicos, educación, cultura, deportes, recursos naturales, ecoturismo, organización y desarrollo comunitario, y comunicación estratégica. Este programa fortalece los vínculos de hermandad con las comunidades indígenas, así como asegurar que se facilite el rescate de los valores históricos y culturales de la región.

Las políticas de saneamiento ambiental en EDELCA - CORPOELEC permiten garantizar dentro de la empresa el uso eficiente de los recursos y de la energía, así como disponer adecuadamente sus desechos, propiciando, entre otras cosas, el reciclaje. Estos principios ambientales han sido, y seguirán siendo, premisa del Plan de Manejo Integral de la cuenca del río Caroní, no sólo por la necesidad estratégica de cuidar la cuenca, sino, por la responsabilidad social de actores del desarrollo socio-económico de la Región Guayana y del país.

Por ser una empresa del sector público, sus lineamientos y su planificación estratégica debe ser cónsona con el Plan de la Nación Simón Bolívar (otra denominación de las Líneas Estratégicas de la Nación 2007-2013), plan donde se aborda uno de los temas estratégicos para el país como lo es el tema de la

Responsabilidad Social, desempeñando un papel protagónico en el desarrollo económico y social de Venezuela.

Con la realización de una evaluación de la gestión de RS se persigue que las organizaciones resalten sus mejores prácticas, conozcan su nivel de compromiso y sensibilidad en el área, las oportunidades de mejoras, y que cuenten con un soporte, que a futuro puedan considerar para la formalización de una estructura que contribuya al cumplimiento de sus objetivos.

Entre los documentos guías de referencia internacional que se tienen sobre Responsabilidad Social, se encuentran la Norma ISO 26000 (2010), AA1000 Framework (2003), Global Reporting Initiative (GRI) (2006), Guía OECD Global Compact (1999), además, se tienen otras referencias de países como de La Declaración de los Derechos Humanos (ONU) (1948), Los objetivos del Milenio (ONU) (2010), y la Agenda 21 (ONU) (1992), entre otras.

Para el caso de la empresa EDELCA - CORPOELEC, la unidad organizativa donde se centraliza la planificación y la ejecución de las actividades de Responsabilidad Social es la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar, esta unidad de reciente creación en la organización cuenta con procedimientos de gestión social que están documentados, que constituyen un conjunto de acciones que la empresa de forma oportuna y responsable realiza en beneficio de las comunidades.

En cuanto al estándar internacional, la Norma ISO 26000:2010, expone entre sus materias fundamentales la participación activa y el desarrollo de la comunidad, en su texto establece que “la responsabilidad social tiene un vínculo cercano con el desarrollo sostenible debido a que el objetivo general de la responsabilidad social debería ser contribuir al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad” (Pág. 16).

En este sentido, es cónsono con lo señalado por la misma norma, a “la labor del Estado en expresar y obedecer al interés público”, y es lo que persiguen organizaciones del Estado como la que se ha estudiado. (Pág.17).

La participación activa y el desarrollo de la comunidad abarcan el estudio de temas como participación activa de la comunidad, educación, salud, empleo, desarrollo de tecnologías, inversión social entre otros.

Ahondar en los temas anteriores, permitió al autor conocer el nivel de gestión realizado por la unidad objeto de estudio y determinar con el análisis de los resultados arrojados por el instrumento aplicado, la gestión en materia de responsabilidad social, demostrando que, utilizando un estándar internacional de calidad, se pueden mejorar y extender las prácticas de responsabilidad social a toda la organización, involucrando al resto de las unidades que aún desconocen estas experiencias, y el impacto positivo que se genera en favor del bienestar de sus comunidades, incluyendo el de los propios trabajadores.

La situación planteada propone, responder la siguiente pregunta: ¿Cómo ha sido el desempeño de la gestión de Responsabilidad Social para la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de la empresa Electrificación del Caroní, C.A. (EDELCA) de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC), asociadas a la materia fundamental: de la Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad que expone la Norma ISO 26000:2010, el cumplimiento de los Lineamientos Estratégicos de la Nación 2007-2013 y las prácticas actuales de gestión de responsabilidad social?.

Para lograr el planteamiento realizado se van a resolver las siguientes inquietudes o interrogantes:

- ¿Cómo es la gestión de Responsabilidad Social que se lleva a cabo en la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de EDELCA - CORPOELEC?
- ¿Cómo es la gestión realizada con respecto a la aplicación de los estándares planteados en la norma ISO 26000:2010?
- ¿La gestión de responsabilidad social está dirigida al cumplimiento de los Lineamientos Estratégicos de la Nación 2007-2013?
- ¿Cuáles nuevas prácticas sobre la gestión de responsabilidad social pueden ser de utilidad para la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de EDELCA de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC).
- ¿Qué oportunidades de mejora y recomendaciones se proporcionan sobre las acciones de responsabilidad social bajo las normas ISO 26000:2010, las Líneas Estratégicas de la Nación y las prácticas actuales de gestión de responsabilidad social?.

### **Objetivos de la Investigación**

A continuación se presentan el objetivo general y los objetivos específicos de esta investigación:

#### **Objetivo general.**

- Evaluar la gestión de Responsabilidad Social sobre Participación Activa y Desarrollo Comunitario de la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de la Empresa Electrificación del Caroní, C.A. (EDELCA) de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC).

### **Objetivos específicos.**

- Describir analíticamente la gestión de Responsabilidad Social que se lleva a cabo en la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de EDELCA de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC).
- Comparar la gestión realizada con respecto a la aplicación de los estándares planteados en la norma ISO 26000:2010.
- Evaluar la gestión realizada con respecto al cumplimiento de los Lineamientos Estratégicos de la Nación 2007-2013.
- Seleccionar aquellas nuevas prácticas de gestión de responsabilidad social y que pueden ser de utilidad para la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de EDELCA de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC).
- Dar a conocer las oportunidades de mejora y las recomendaciones sobre las acciones de responsabilidad social en la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de EDELCA de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC).

## **Justificación e Importancia**

La responsabilidad social en este estudio se justifica desde varios enfoques:

### **Desde su relación con la Matriz Estratégica de EDELCA-CORPOELEC.**

En la organización, es en la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar, donde se tienen centralizadas las acciones relativas a la gestión de Responsabilidad Social según lo establecido en el Manual de Gestión Social, el personal de esta unidad, es en quienes la empresa se apoya para dar cumplimiento a la gestión social. De acuerdo a lo establecido en su Matriz Estratégica, EDELCA-CORPOELEC tiene entre sus premisas, la ética, la responsabilidad y el bienestar de las comunidades. Es por ello, que esta unidad se encarga de promover los programas sociales del Estado, además de promover diferentes actividades que van en el beneficio de las comunidades, incluidas las etnias indígenas, ubicadas en las inmediaciones de las centrales hidroeléctricas y de la red troncal de la empresa.

### **Desde su relación con la Norma ISO 26000:2010.**

La empresa EDELCA - CORPOELEC se ha caracterizado a lo largo de su trayectoria por ser una organización pionera en el desarrollo de nuevas tecnologías y por dar cumplimiento a estándares de calidad de referencia internacional, la misma cuenta con un recurso humano capacitado. Para la empresa, este recurso es de vital importancia.

Además, posee una capacidad instalada de gran magnitud y cuya ubicación se encuentra en diversas localidades de todo del país, en este sentido, ejerce un gran impacto sobre sus áreas de influencia, lo que manifiesta la relevancia del tema de que se aborda.

### **Desde su relación con las Líneas Estratégicas de la Nación 2007-2013.**

Con la gestión de responsabilidad social basado en los Lineamientos Estratégicos, se persigue el desarrollo integral de las comunidades para su beneficio y satisfacción de necesidades básicas, promover la integridad social, en la búsqueda de la suprema felicidad, como lo señala la primera de sus orientaciones.

La operacionalización de los Lineamientos Estratégicos de la Nación en el desempeño concreto de las empresas del Estado, específicamente en el caso de EDELCA - CORPOELEC, se orienta a través de sus directrices: Nueva Ética Socialista, Suprema Felicidad Social, Democracia Protagónica y Revolucionaria y Modelo Productivo Socialista, de estos ejes se derivan estrategias cónsonas con cada uno de los objetivos de los programas sociales que realiza la empresa.

### **Desde su relación con la Norma ISO 26000:2010 y la Matriz Estratégica de EDELCA-CORPOELEC.**

Se hace necesaria la evaluación de gestión de Responsabilidad Social basado en estándares de calidad vigentes, ya que dentro de la Matriz Estratégica de EDELCA - CORPOELEC, en su Visión, se persigue ser modelo de ética y referencia en estándares de calidad, lo que apunta directamente a la conducta y acciones de las empresas y al nivel de compromiso que debe existir para ser garante de ese comportamiento.

**Desde su relación con la Norma ISO 26000:2010 y las Líneas Estratégicas de la Nación 2007-2013.**

Desarrollando una evaluación de la gestión de Responsabilidad Social basada en un estándar de calidad, a nivel estratégico se promueven los lineamientos del Plan de la Nación. Por otra parte, las organizaciones que ejecutan acciones de responsabilidad social esperan asegurar a nivel interno la trazabilidad de los procesos que llevan a cabo, además de resaltar que en esa comunidad a la que beneficia se encuentran inmersos sus propios trabajadores y el efecto positivo hacia fuera es bien reflejado.

La participación activa y el desarrollo de la comunidad, no son temas aislados, han sido analizados por la Norma ISO 26000:2010 y están claramente señalados, mencionando “la labor del Estado en expresar y obedecer al interés público” (Pág.17). En efecto, la Norma no sólo está diseñada para cubrir las necesidades del sector privado, sino también resalta las del sector público, permitiendo la interrelación de los distintos sistemas que regulan y proporcionan orientaciones en la materia, en este caso de estudio, se tienen los Lineamientos estratégicos de la Nación por un lado, y por el otro, la Norma ISO 26000:2010.

Con la investigación, se resaltaron y valoraron las experiencias de responsabilidad social en una empresa del sector público, para establecer los cimientos para futuros estudios, los principios de responsabilidad social en la materia fundamental de participación activa y desarrollo de la comunidad y la promoción de esta investigación en las otras áreas que según la ISO 26000:2010 se han expuesto.

Además, cuando una empresa asocia sus buenas prácticas a un estándar de calidad, cuenta con una gran proyección hacia ambientes de oportunidad externos, que pueden ser convenientes para la creación de alianzas estratégicas que favorezcan

a la cooperación interinstitucional, para el desarrollo y bienestar común de la sociedad.

En función de este planteamiento, se creó valor agregado al establecer una evaluación de la gestión para la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar y la misma ha sido ejemplo para las demás áreas de la organización.

Con la realización de la evaluación, se intentó, combinar los lineamientos estratégicos de la nación, con uno de los estándares de calidad más avanzados recientemente aprobado, la ISO 26000:2010 en materia de responsabilidad social empresarial.

EDELCA – CORPOELEC reconoce, que por las dimensiones de sus instalaciones y por la naturaleza de sus operaciones, puede causar impactos en el ambiente natural y en el medio social, sin embargo, ha sido parte importante de la historia del desarrollo económico social de la región, abocado a la conservación de la Cuenca del Caroní y Parque Nacional Gran Sabana, a través, de la ejecución de sus proyectos en pro del bienestar de las zonas donde ejerce influencia y del desarrollo de sus comunidades.

Los resultados del estudio, aportaron un mayor conocimiento sobre las experiencias en cuanto a las prácticas de la responsabilidad social en la empresa EDELCA – CORPOELEC, resaltando sus esfuerzos y valores, promoviendo una conducta deseada de acuerdo con el marco de referencia de la norma ISO 26000:2010.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **Antecedentes del Problema**

La sociedad exige cada vez más a las empresas compromisos sociales y medioambientales que superan el ámbito estrictamente económico. Esto está provocando que las Empresas de la Economía Social (EES) adopten prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) dirigidas a satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de interés, máxime cuando las mismas pueden explicar, en buena medida, el logro de ventajas competitivas. (Arcas Lario, Narciso y Briones Peñalver, 2009, Pág. 143).

Arcas y Briones (2009), realizaron un estudio denominado *Responsabilidad social empresarial de las organizaciones de la economía social. Valoración de la misma en las empresas de la región de Murcia*, a 70 EES, 36 cooperativas de trabajo asociado y 34 sociedades laborales, con el objetivo de contrastar en qué medida éstas organizaciones están adoptando los comportamientos de la RSE, si el grado de adopción difiere entre las cooperativas y las sociedades laborales y si el mismo se ve afectado por los valores que comparten este tipo de entidades.

En dicha investigación, los resultados obtenidos demuestran que las EES analizadas, con independencia de la forma jurídica adoptada, valoran positivamente (más de 3 puntos sobre 5) todos los ítems de la RSE y de los valores de las entidades de la economía social. De esta forma, se confirman las afirmaciones teóricas que postulan el cumplimiento, por las cooperativas de trabajo asociado y las sociedades laborales, de los principios propios de la economía social y de los comportamientos de la RSE.

Por otra parte, el estudio señala que aunque las cooperativas muestran puntuaciones superiores a las sociedades laborales, tanto para los comportamientos de la RSE como para los valores, las diferencias entre las puntuaciones medias de las dos variables no son significativas.

En cambio, sí aparecen diferencias significativas entre ambos tipos de organizaciones para algunos de los ítems que miden tanto los valores como la RSE. En concreto, se observa que las cooperativas evalúan por encima de las sociedades laborales los valores relacionados con la responsabilidad, el diálogo y la cooperación, junto a la integración social, la participación y el compromiso. De la misma forma, también valoran más los acuerdos de cooperación empresarial y la gestión del medio ambiente, entre los comportamientos de la RSE. Esto podría ser, debido a que las cooperativas de trabajo asociado, en comparación a las sociedades laborales, están más impregnadas de los principios de “cooperación” y “compromiso con la comunidad”, lo que, a su vez, les lleva a adoptar en mayor medida comportamientos responsables relacionados con la cooperación empresarial y el medio ambiente.

Los resultados de esta investigación confirman que las empresas, en la medida que comparten los valores propios de la economía social, presentan una mayor RSE. Este dato refuerza la idea ampliamente compartida de que las EES, a tenor de los valores que presentan, son por naturaleza socialmente responsables, encontrándose bien posicionadas para poner en valor sus características diferenciales.

Los autores recalcan, que si es importante que cooperativas y sociedades laborales adopten los comportamientos propios de la RSE, no menos importante es que documenten y comuniquen a la sociedad esta forma de trabajar y gestionar con la finalidad de crear una imagen de empresas socialmente responsables. (Pág.58).

Lanz (2008), presentó en su trabajo de investigación el diseño de *Modelo para vincular la responsabilidad social empresarial a las estrategias de negocio*, en el cual, se efectuó un análisis del vínculo entre la ventaja competitiva y la responsabilidad social empresarial. Para ello, aplicó a las empresas seleccionadas y a la comunidad en general un cuestionario en donde se destacan los aspectos de RSE y toda la información necesaria para medir el grado de conocimiento y de involucramiento en este tema. (Pág.3)

Como resultado de su investigación obtuvo un modelo que considera muchas de las herramientas gerenciales y de la planificación estratégica para incorporar la responsabilidad social (RS) como parte de sus resultados dentro de los objetivos del negocio. (Pág.3).

El modelo diseñado contempla tres parámetros de sustentabilidad que hacen socialmente responsable a las empresas, estos son: valor ambiental, valor social y valor económico. Ver Tabla N° 1. (Pág. 130).

Sustentabilidad de la empresa		Variable	Método de calculo
		Dimensión Valor Social	<b>Procesos reguladores y sociales</b>
Formación y educación	Cobertura de capacitación Competencias del personal		
Seguridad e higiene en el trabajo	Cumplimiento de las leyes en Seguridad y Salud Ocupacional. Cumplimiento de programas sociales internos.		
<b>Impacto en la comunidad</b>			
Inversiones	Programas o proyectos sociales ejecutados directa o indirectamente por la empresa		
Apoyo Institucional	Programas de capacitación a la comunidad. Inversión en proveedores.		
<b>Desempeño ambiental</b>			
Materia prima no contaminante	Reducción del porcentaje de materiales no contaminantes.		
Efluente	Consumos de agua		
Residuos	Producción y eliminación de residuos		
Dimensión Valor Ambiental	Emisiones atmosféricas	Emisiones al aire	
	Transporte	Cumplimiento del decreto 472	
	Reciclaje del material	Residuos no peligrosos reciclados.	
	Indicadores ambientales agregados	Cumplimiento de las leyes y reglamentos ambientales.	
	<b>Procesos internos</b>		
	Salarios y beneficios	Salarios y beneficios mínimos en comparación con el salario nacional.  Promedio de la empresa Vs. Promedio de las industrias	
	Productividad en el trabajo (Cadena de valor de la organización)	Reducción de costos. Calidad de productos Abastecimiento	
	Clientes	Retención, Selección, Adquisición, Crecimiento.	
	Creación de empleos	Variación del empleo fijo al final del ejercicio fiscal.	
	Desarrollo e innovación	Propuesta en mejoras ambientales. Ideas provenientes de la comunidad vs. Aplicación	
Inversiones en investigación	Cambios en el proceso que reduzcan el impacto ambiental del producto durante la vida útil.		
Sustentabilidad de la empresa	<b>Procesos reguladores y sociales</b>		
	Retención en el empleo	Antigüedad de los trabajadores	
	Derechos de los trabajadores	Cumplimiento de leyes y reglamentos y convenciones colectivas establecidas por la empresa.	
	Salarios y condiciones de trabajo en las empresas subcontratadas,	Decretos del ejecutivo relacionados con el salario mínimo nacional	

**Tabla N° 1.** Valor económico, social y ambiental. **Fuente:** Lanz. Año: 2008.

- Desempeño ambiental: un gran número de compañías, en un amplio rango de sectores y áreas geográficas, han encontrado el valor y la ventaja competitiva provenientes de las iniciativas ambientales. Tales iniciativas caen en una gran variedad de categorías, incluidas la prevención de la polución, uso eficiente de la energía, diseño ambientalmente amigable, administración de la cadena de distribución, ecología industrial y desarrollo sustentable. Las empresas líderes han acogido un gran número de estas iniciativas al mismo tiempo que están integrando la responsabilidad ambiental como un valor central del negocio en todos los niveles de sus operaciones.
- Condiciones del lugar de trabajo y empleo: la calidad de vida laboral generalmente se refiere a las políticas de recursos humanos que afectan directamente a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, diversidad, balance trabajo-tiempo libre, horarios flexibles de trabajo, seguridad laboral, salud y bienestar. Empresas líderes están elaborando políticas y prácticas innovadoras de este campo, las cuales reflejan y respetan las necesidades de todos los trabajadores de acuerdo al conjunto de objetivos de la empresa, y que incluyen la atracción y retención de los mejores talentos.
- Impacto en la comunidad: esta área se refiere al amplio rango de acciones tomadas por la empresa para contribuir a mejorar la calidad de vida de las comunidades en las que opera, apoyando iniciativas o causas sociales. Cuando estas iniciativas se diseñan y ejecutan estratégicamente con programas específicos, no tan sólo se entrega un beneficio a los receptores, sino que además estas iniciativas refuerzan la reputación de las empresas y sus marcas, productos y valores en las comunidades locales donde ellas tienen intereses comerciales significativos, así como en el resto del mundo. (Pág. 95-96).

Archel y Husillos (2009), desarrollaron un estudio en la Universidad de Navarra, denominado *Últimos desarrollos sobre RSE en España: ¿un avance hacia la sostenibilidad?* donde señalan que en los últimos años han sido testigos de un destacado impulso de la responsabilidad social de las empresas (RSE) gracias al desarrollo de diversas iniciativas promovidas, en primer lugar por el sector privado y, a partir de 2004, gracias al decidido impulso de la acción gubernamental. El resultado más visible de la nueva política pública de impulso de la RSE fue la creación de tres espacios de diálogo (Subcomisión Parlamentaria, Foro de Expertos y Mesa de Diálogo Social) que congregaron a empresas, organizaciones empresariales y sindicales, expertos, medios de comunicación, académicos y organizaciones sociales, junto con administraciones públicas, con el fin de suministrar al gobierno pautas concretas para la promoción y difusión de las prácticas de RSE en las empresas. (Pág.59).

El estudio resalta la publicación del Libro Verde sobre la responsabilidad social de las empresas en julio de 2001, que si bien no produjo un efecto inmediato en las políticas públicas de impulso de la RSE en España, contribuyó a incorporar la responsabilidad social en la agenda de los partidos políticos. Desde el lado gubernamental, a partir de 2002 comenzó a experimentarse una tímida actuación pública de aproximación a la RSE excluyendo cualquier medida reguladora (salvo, lo relacionado con la divulgación de información medioambiental en las cuentas anuales de las empresas), insistiendo en la voluntariedad de la RSE. Por su parte, el Congreso de los Diputados debatió una proposición de Ley presentada por el grupo parlamentario socialista sobre responsabilidad social de las empresas. La propuesta de ley no obtuvo el respaldo parlamentario suficiente, siendo necesario esperar hasta la primavera de 2004, una vez producido el cambio de gobierno, para poder hablar de una nueva etapa de promoción pública de la RSE. (Pág.64).

En primer lugar se creó una subcomisión parlamentaria en el seno de la Comisión de Trabajo y Asuntos Sociales con el fin de proponer un conjunto de medidas al Gobierno al objeto de promover y potenciar la RSE; en segundo lugar se constituyó un Foro de Expertos con el fin de hacer llegar al gobierno iniciativas tendentes a impulsar la RSE en las empresas y, por último, se incorporó la RSE a la agenda del Diálogo Social, constituyéndose un grupo de trabajo específico con el fin de elaborar propuestas encaminadas al impulso y promoción de las prácticas de RSE. La creación en el primer trimestre de 2008 del Consejo Estatal de la Responsabilidad Social de las Empresas supone la culminación de los trabajos desarrollados entre 2005 y 2007 por los diversos foros constituidos con el fin, como se ha dicho, de debatir acerca de las últimas tendencias en materia de RSE y canalizar hacia el Gobierno medidas que la fomenten. (Pág. 61).

Por su parte, Lacera (2009), realizó un estudio sobre *La RSE: de la incoherencia teórica al incumplimiento intencional de propósitos. Una aproximación en Colombia*, el cual, propone aportar una mirada crítica con espacios de reflexión sobre la posición actual de los conceptos más sobresalientes respecto a la RSE.

La investigación aborda la filosofía y aplicación de la RSE, observando los direccionamientos que de una u otra manera han hecho los modelos de desarrollo que priorizan el crecimiento económico y, en sentido opuesto, el centrado en el desarrollo humano. La diversidad de planteamientos tiene similitud en su origen al inspirarse en las necesidades básicas de las personas, en las posturas del desarrollo humano y el desarrollo sostenible, especialmente; y en la filosofía de la RSE que elaboran las organizaciones internacionales, empresariales y las Ong's. (Pág.iv).

La autora explica, que esos tránsitos conceptuales que exigen la implementación de medidas y prácticas toman buena parte de la investigación, por las

demandas de lo social a que se ven abocadas las empresas, con el fin de contribuir a un entorno social con una mejor calidad de vida.

El estudio expone la proliferación de planteamientos, acuerdos, pactos, respecto a la RSE, que han asumido diversos actores influyentes y que han hecho un mar abierto de conceptos y medidas en el ámbito latinoamericano, como en el caso de Colombia. En el país se siguen los dictados de las políticas provenientes de los organismos internacionales en forma obediente, en el contexto de sus políticas económicas y gubernamentales.

Lo que se comprueba es que la diversidad de planteamientos nacen de un mismo centro teórico: se inspiran en las necesidades básicas de las personas, en los lineamientos del desarrollo humano y el desarrollo sostenible, principalmente; y en la filosofía de la RSE que elaboran las instituciones –ONU, BID, OIT, CEPAL, entre otras y, las organizaciones empresariales y Ong’s.

Ese centro teórico sirve para que se diversifiquen las respuestas en forma difusa, lo que lleva intencionalmente a que las empresas no cumplan con los propósitos enunciados. El incumplimiento, como lo demuestran las encuestas, se evidencia en los programas asistencialistas y fragmentarios, y en la no adhesión a los pactos globales de la RSE, que se originan a partir de 1999. (Pág.85).

Además, el estudio resaltó la importancia de construir un marco de principios que elimine las ambigüedades que rodean al concepto de la RSE, tal como lo proponen algunos investigadores. La investigación recomienda no seguir haciendo pactos en el que se busque beneficiar a las empresas y matizar las exigencias sociales, como tampoco hacer programas asistencialistas o como “fragmentos de bienestar”, de forma coyuntural y publicitaria, con la intención de hacer ver que se hacen esfuerzos en bien de las exigencias sociales. (Pág.v).

Pérez Sanz, F. J. Esteban Salvador, L. y Gargallo Castel, A. (2009), de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Zaragoza, en su investigación *Participación, gobierno democrático y resultados cooperativos: una perspectiva de RSE*, señalaron que: en la Economía Social, y concretamente en las entidades cooperativas, es interesante identificar los diferentes grados de heterogeneidad que presenta el gobierno de las mismas.

Por otro lado, sus características diferenciadoras extraídas de los siete principios cooperativos, basados en valores como la democracia participativa (ACI,1997), constituyen las pautas del gobierno cooperativo, reflejado en aspectos como la forma de gestión, la estructura organizativa, las actividades, la conformación de los socios y las relaciones con el entorno socio-económico y medioambiental. Por ello, en un mundo en continua transformación y bajo el escenario actual de crisis, el estudio se desarrolló bajo la perspectiva de las demandas incorporadas desde la Responsabilidad Social Corporativa, con el objetivo de detallar el papel desarrollado por los diferentes agentes en la participación y el gobierno cooperativo. (Pág.163).

Estas relaciones, indudablemente tienen una repercusión en los objetivos y resultados, tanto económico, como sociales conseguidos por las cooperativas. En el estudio se analizaron y se mostraron los resultados para un conjunto de cooperativas del territorio aragonés, y se destacaron los diferentes resultados obtenidos según la forma de participación y los grupos de interés implicados. (Pág.163).

Según los investigadores, el gobierno español constituyó el Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas (Real Decreto 221/2008, de 15 de febrero, BOE de 29 de febrero de 2008), órgano colegiado, asesor y consultivo del Gobierno, de composición cuatripartita, adscrito al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. El objetivo del mismo es la constitución de un foro de debate sobre RSE entre las organizaciones empresariales y sindicales más representativas, las administraciones

públicas y otras organizaciones e instituciones con representatividad en el ámbito de la RSE. En el mismo descansa el compromiso de los diversos agentes que participan en la consecución de una sociedad más cohesionada socialmente. (Pág.167).

Marchiori (2004), profundiza en los fundamentos teóricos de la responsabilidad social, la cual, pone de manifiesto el compromiso de la empresa con la sociedad y se refiere a las diferentes acciones desarrolladas por la empresa para maximizar el impacto de sus contribuciones en dinero, tiempo, productos, servicios, influencias, administración del conocimiento y otros recursos que dirige hacia las comunidades en las cuales opera.

La autora añade, que estas iniciativas no se presentan en acciones de filantropías, ni en actividades que involucran gasto social, sino que son diseñadas y ejecutadas en forma programada y estratégicas en programas de acción social.

Según lo planteado en el estudio, cuando se asume la responsabilidad como un compromiso a largo plazo, lleva a las organizaciones a desarrollar programas, mencionando para efectos de la presente investigación, entre otros aspectos, aquellos orientados al:

- ✓ Desarrollo Económico de la Comunidad;
- ✓ Compromiso con la Comunidad;

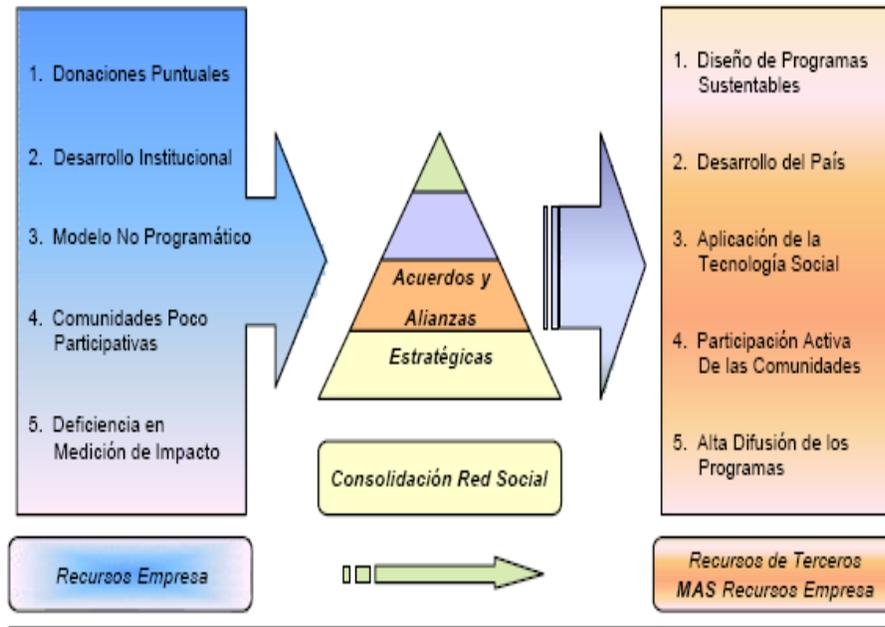
Desarrollo Económico de la Comunidad. El compromiso de una empresa en el desarrollo económico de la comunidad es el objetivo principal de una empresa, así como la contribución con los negocios en comunidades establecidas o de bajos ingresos, para el beneficio económico mutuo de la empresa y la comunidad. Las empresas líderes en el campo están usando equipos multifuncionales creando alianzas

con organizaciones de base y documentando los beneficios y el impacto de sus actividades en la comunidad.

Compromiso con la Comunidad. El compromiso con la comunidad se refiere a las diferentes acciones tomadas por la empresa para maximizar el impacto de sus contribuciones en dinero, tiempo, productos, servicios, influencias, administración del conocimiento y otros recursos que dirige hacia las comunidades en las cuales opera. Las empresas se involucran con la comunidad de diferentes formas, incluidas las donaciones de productos o servicios, creación de proyectos de trabajo voluntario, préstamo de ejecutivos y administradores, y realización de proyectos de apoyo a causas sociales. (Pág. 55-56).

La responsabilidad social corporativa se ha convertido en una inversión como cualquier otra de la que tienen las empresas, está ligada a un plan estratégico, se basa en un presupuesto, y, una expectativa de retorno sobre en que se debe medir el resultado. La empresa responsable socialmente modifica su percepción con relación al compromiso que asume al desarrollar actividades de responsabilidad social, y voluntariamente convierte las actividades que ejecuta como gasto social en inversión social, cambio que supone formalizar compromisos entre actores sociales y diseño de programas con metas claramente establecidas en función de la participación de los sectores involucrados. (Pág. 119-120).

**Figura N° 1. Del Gasto a la Inversión Social**



Fuente: Marchiori. Elementos teóricos para el estudio de la responsabilidad social corporativa en Venezuela. Año: 2004.

De la figura anterior el autor realiza las siguientes consideraciones:

La inversión social supone el diseño de programas y proyectos sustentables a mediano y largo plazo, antes que las donaciones puntuales que representan el gasto social.

La inversión social se alinea a programas de desarrollo del país, mientras que el gasto social se limita al desarrollo institucional. La organización realiza contribuciones positivas a la sociedad y participa activamente en el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas y del ambiente.

El gasto social parte de un modelo no programático, mientras que la inversión social aplica la tecnología social. Cuando se realiza el trabajo con los empleados, familiares, la comunidad local y la sociedad en general, trasciende la filantropía y pasa a ser inherente de la estrategia corporativa, permitiendo lograr el éxito comercial respetando los valores éticos de las personas, las comunidades y el medio ambiente. (Pág. 121).

De acuerdo a esto, la política de inversión social está hoy en día formando parte de las estrategias y políticas, más allá de la filantropía, que adoptan las empresas que se entran en las sociedades donde operan.

En otra investigación, Pérez, (2008), indaga sobre *“El Modelo de Gestión de Responsabilidad Social de la empresa pública Emica, C.A. adscrita a la Alcaldía del Municipio Iribarren”*.

El autor en su investigación, consideró diversos estándares internacionales entre los cuales presenta a la ISO 26000, por cuanto se refiere al objeto de la investigación. En el desarrollo de este aspecto, se adaptó el criterio de Quezada Goetie y Otros (2005), quien señala que la RSE, es una nueva forma de hacer de la empresa que se vincula en su desarrollo reciente al proceso de globalización de la economía mundial. (Pág. 65).

Las organizaciones de gobierno que están participando, entienden que esta norma no es para que sean meros espectadores, sino que es aplicable para implementar en sus propias organizaciones. (Pág.70).

En dicho modelo, se propuso la creación de una Unidad de Responsabilidad Social Empresarial y la creación del voluntariado, mediante el cual se podrían

desarrollar actividades que coadyuven a la solución de problemas de las comunidades del entorno organizacional. (Pág. 140).

Se concluyó en este estudio que la responsabilidad social que tiene Emica, C.A. como entidad pública municipal derivada de su continua interrelación con el entorno socioeconómico y natural en el que opera, le ha obligado a ensanchar sus funciones y objetivos como consecuencia de la asunción de nuevas responsabilidades sociales, algunas de ellas establecidas por la normativa legal venezolana, pasando por la maximización del beneficio para las comunidades, a la incorporación de aspectos sociales y naturales en el ámbito de sus decisiones.

Entre otros aspectos, se determinó que la empresa, no puede limitarse a la responsabilidad única de ofrecer bienes y servicios, sino que debe incrementar sus objetivos incorporando los que hacen referencia al entorno natural y social con el que potencialmente puede relacionarse.

Además, que el concepto de RSE está intrínsecamente vinculado al concepto de desarrollo sostenible, dado que las empresas deben integrar en sus operaciones las consecuencias económicas, sociales y medioambientales, ya que afecta su propia gestión y estrategia empresarial. (Pág. 129).

Otra de las referencias consultadas en la presente investigación trata de la *“Evaluación de la gestión de la responsabilidad social empresarial en la empresa PRECA, S.A. y de sus sucursales ubicadas en el Estado Lara”*, la cual estuvo orientada en hacer un análisis de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la empresa PRECA, S.A., en la cual, se estudió la dimensión interna y externa de la empresa, valiéndose de un instrumento de recolección de la información, aplicado a los trabajadores.

- Dimensión Interna:

Se expone en el estudio Baltera y Díaz (ob.cit), comentan que la dimensión interna corresponde al ámbito de las relaciones laborales y de las prácticas gerenciales. Tiene que ver con el cumplimiento de las obligaciones legales de la empresa con los trabajadores y más aún, con un esfuerzo adicional de inversión en la gente. En este aspecto, la responsabilidad social apunta a favorecer el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores, a posibilitar su acceso a la información y a las decisiones que los involucran directamente, y a mejorar las condiciones de trabajo, tanto físicas como contractuales.

- Dimensión Externa:

Asimismo, se presenta el concepto de Baltera y Díaz (ob.cit), quienes se refieren a la dimensión externa de la RSE, la cual se ejerce básicamente en la cadena productiva de la empresa y, por lo tanto, los códigos éticos de las empresas se expresarían concretamente en el desarrollo de una relación de respeto hacia el medio ambiente, en el compromiso y las acciones de ayuda al desarrollo económico y social de la comunidad y en el desarrollo de prácticas comerciales responsables con sus clientes, inversionistas, proveedores, contratistas, distribuidores y por último, con la sociedad y el Estado.

Posteriormente, se concluyó que los trabajadores ven a la organización como un ciudadano responsable, aún cuando la mayoría no tiene un conocimiento exacto del concepto de Responsabilidad Social Empresarial, por lo cual se le recomendó a la compañía publicar las labores sociales que realiza así como reforzar los planes que ya tiene en ejecución, para que esto repercuta de una manera positiva en el desenvolvimiento de las operaciones de la empresa.

Finalmente, el autor recomienda a la empresa que incentive la participación de los trabajadores, no sólo de manera consultiva, sino mediante la aplicación de políticas internas que permitan a los trabajadores y representantes sindicales realizar propuestas de responsabilidad social, así como la evaluación de las mismas. (Alvarado, 2007. Pág. 107-111).

A continuación se dan a conocer algunas de las experiencias de responsabilidad social empresarial de renombre nacional e internacional:

La empresa Odebrecht (2011), es una organización brasileña integrada por negocios diversificados, con actuación y patrones de calidad globales. A través de sus empresas líderes, Odebrecht abarca sectores como petróleo y gas, ingeniería ambiental, química y petroquímica, transporte y logística, entre otros. Recuperado de <http://www.odebrecht.com.br/es/organizacion-odebrecht/estructura-empresarial>

La preocupación por la sostenibilidad está en la esencia de las actividades de Odebrecht, basada en los principios de la Tecnología Empresarial Odebrecht. Ese es el primer compromiso de las empresas y de los integrantes rumbo a la Supervivencia, el Crecimiento y la Perpetuación de la Organización.

Para Odebrecht, las prácticas empresariales sostenidas ofrecen mayor dignidad al ser humano y demuestran su compromiso con las futuras generaciones.

La organización, en este sentido, establece cinco dimensiones:

- **Desarrollo económico**, generando resultados para los clientes, los accionistas, las comunidades donde actúa y sus integrantes;

- **Desarrollo social**, creando oportunidades de trabajo y renta directa e indirecta para las poblaciones de las comunidades donde actúa;
- **Preservación ambiental**, mediante el uso racional de los recursos naturales y la utilización de tecnologías limpias;
- **Participación política**, contribuyendo activamente para formular políticas públicas destinadas a promover el desarrollo sostenido;
- **Diversidad cultural**, incentivando la integración a la organización de personas de diversos orígenes, razas, etnias y orientaciones sexual y religiosa, respetando usos y costumbres.

De forma voluntaria, invierte recursos propios en iniciativas de carácter social y cultural, volcadas en educación, salud y generación de trabajo y renta. Contribuye por medio de la Fundación Odebrecht y de iniciativas en el ámbito de las empresas. Las actividades se dirigen siempre a las comunidades en áreas sometidas a la influencia de obras y proyectos industriales, bajo dos vertientes:

- Preservación del patrimonio ambiental, su biodiversidad y ecosistemas de regiones en que trabajan;
- Apoyo al desarrollo sostenido de las comunidades de esas regiones mediante programas educacionales, culturales, de salud y de inserción en redes comerciales y de conocimiento. Recuperado de <http://www.odebrecht.com.br/es/responsabilidad-social-empresarial/actividad-social>

Otra experiencia de responsabilidad social es la de Barrick Gold Corporation (Barrick), cuyas oficinas centrales están en Toronto (Canadá), esta organización tiene

la producción y las reservas de oro más grandes del mundo, sin ventas a futuro, y es uno de los productores de oro de más bajo costo en el mundo.

Barrick (2010), presenta el Resumen del Informe de Responsabilidad 2010, en el cual se exponen que la organización cuenta con una cartera de proyectos, que actualmente abarca 5 continentes, incluye 19 minas con propiedad al 100%, 6 minas en joint venture y 9 proyectos avanzados de exploración y desarrollo. Barrick está organizado en 3 regiones operacionales, y cada una tiene una oficina regional: Australia Pacífico, Norteamérica y Sudamérica. En febrero del 2010, Barrick anunció la creación de African Barrick Gold que tendrá las minas y las propiedades de exploración de Barrick en la región de África.

Barrick, además, se ha comprometido a contribuir con el desarrollo sustentable en todos los lugares en que opera. Para la organización, la minería responsable es tema central en su forma de hacer negocios y es vital para el futuro del negocio minero. En la práctica, esto se traduce en proteger el medio ambiente, compartir los beneficios de la minería con las comunidades locales y los países anfitriones donde operan, y proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable a sus empleados.

El compromiso fundamental con la sustentabilidad está integrado en todos los aspectos de las operaciones del negocio. La Carta de Responsabilidad Social Empresarial de Barrick enmarca este enfoque de responsabilidad social. La Carta incluye 4 pilares que guían la conducta en todas las operaciones: ética; empleados; comunidad, y medio ambiente, salud y seguridad.

Barrick trabaja en asociación con los gobiernos locales, organizaciones no gubernamentales, agencias de donación y grupos de interés diversos, para asegurarse de que se aborde totalmente la amplia gama de asuntos que se debe enfrentar, como

compañía y dentro del sector minero. Barrick ha adoptado una cantidad de códigos e iniciativas en forma voluntaria que abordan una gama de asuntos económicos, sociales y ambientales, entre los que se incluye el Código Internacional de Manejo del Cianuro, la Iniciativa de Transparencia de las Industrias Extractivas y el Proyecto de Divulgación de Carbono.

Las actividades de construcción de capacidades en las comunidades en que opera, se focalizan en el fortalecimiento de las economías locales. Estas actividades, incluyen programas de pasantía, oportunidades de capacitación y educación y becas para miembros de la comunidad, al igual que apoyo al desarrollo de proveedores locales y otras iniciativas comunitarias no relacionadas con la minería.

El diálogo permanente es una de las herramientas más efectivas para abordar los asuntos clave asociados al negocio. El diálogo con la comunidad comienza en una primera etapa de la vida de la mina, mucho antes de que empiece verdaderamente la extracción. Para ello, se crean programas activos de relación con las comunidades en donde opera, lo que puede incluir reuniones en la localidad, recorridos al lugar, boletines para la comunidad, reuniones en la municipalidad, sesiones formales e informales de preguntas y respuestas y discusiones uno a uno. Recuperado de <http://www.barrick.com/Theme/Barrick/files/responsibility-reports/2010/Resumen-del-Informe-de-Responsabilidad.pdf>

Michael E. Porter y Mark R. Kramer (2006), en su publicación *Estrategia y Sociedad* para la Harvard Business School Publishing Corporation señalan que si las corporaciones analizaran sus alternativas de responsabilidad social bajo los mismos marcos que orientan sus decisiones de negocios, descubrirían que la RSC puede ser mucho más que un costo, una limitación o un acto de beneficencia; puede ser una fuente de oportunidades, innovación y ventaja competitiva. Muchas veces se espera que las empresas actúen a través de su propio negocio.

La experiencia de Nestlé muestra su enfoque en crear valor compartido y lo define como la piedra angular de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y la Sostenibilidad. Para Peter Brabeck Letmathe, Presidente y Consejero delegado de Nestlé “la RS es inherente a la estrategia comercial y a los principios empresariales de Nestlé”, afirma además, que “el verdadero test de una compañía es si crea valor para la sociedad a largo plazo”.

Kramer (2005), Director General de Foundation Strategic Group, FSG, manifiesta que en Nestlé la creación de valor compartido se centra no sólo en cumplir una serie de criterios externos ni de objetivos filantrópicos, se trata de crear un beneficio a la sociedad y al medioambiente al mismo tiempo que la empresa que se trabaja para hacer más competitiva la empresa a largo plazo.

Nestlé es una compleja corporación que constituye unos de los mayores compradores de alimentos básicos como cacao, café y leche. Sin embargo, su cadena de valor puede reducirse a tres fases básicas: agricultura y suministro, manufactura y distribución, y productos y consumidores, como sigue a continuación:

**Figura N° 2. Cadena de valor compartido.**



Fuente: Kramer. El concepto de responsabilidad social corporativa de Nestlé. Año: 2006.

El Desarrollo de un modelo de responsabilidad corporativa depende del estudio de la cadena de valor de una compañía para comprender las consecuencias sociales y medioambientales de sus actividades y los recursos externos necesarios para desarrollarlas.

De este modo, Se tiene que la organización debe plantear innovaciones de forma permanente que incorporen valor a la empresa (mejoren sus ganancias), y que al mismo tiempo aumente el valor de la sociedad (inciden en el desarrollo social). Ejemplo de esto es el desarrollo de la liofilización (eliminación del agua mediante presión) del café realizado por la empresa Nestlé. Esta innovación tecnológica se dio como respuesta ante una situación de sobreproducción de café en Brasil, que llevaría a una baja de los precios para el campesino y la pérdida de parte de los excedentes que no lograsen colocar. Ante este hecho el Gobierno de Brasil le pidió apoyo a Nestlé. Esta empresa puso a su departamento de investigación y desarrollo a solucionar este problema. Surge de esta manera Nescafé.

Esto llevó a una acción que facilitó la ocurrencia de un suceso de ganar-ganar. Ganan los productores agrícolas al resolver el problema de la sobreproducción, garantizando la colocación de la producción; por el otro, gana Nestlé al desarrollar un producto que mejora el portafolio de oferta.

Lo importante de esta manera de entender la responsabilidad social es que se introduce una serie de consideraciones:

- ✓ La responsabilidad social, en algunos casos, puede significar también ganancias de forma directa para la empresa.
- ✓ La responsabilidad social en una función de investigación y desarrollo y no de publicidad. El insumo fundamental es la innovación.
- ✓ Tiene que generar cambios que afecten de forma concreta la forma de hacer las cosas.
- ✓ No es exclusiva de un órgano *ad hoc* como las fundaciones empresariales y puede (y debe) realizarse en cualquiera de las unidades organizacionales de la empresa. (Rodríguez, 2012. Cuaderno UCAB, Pág. 124).

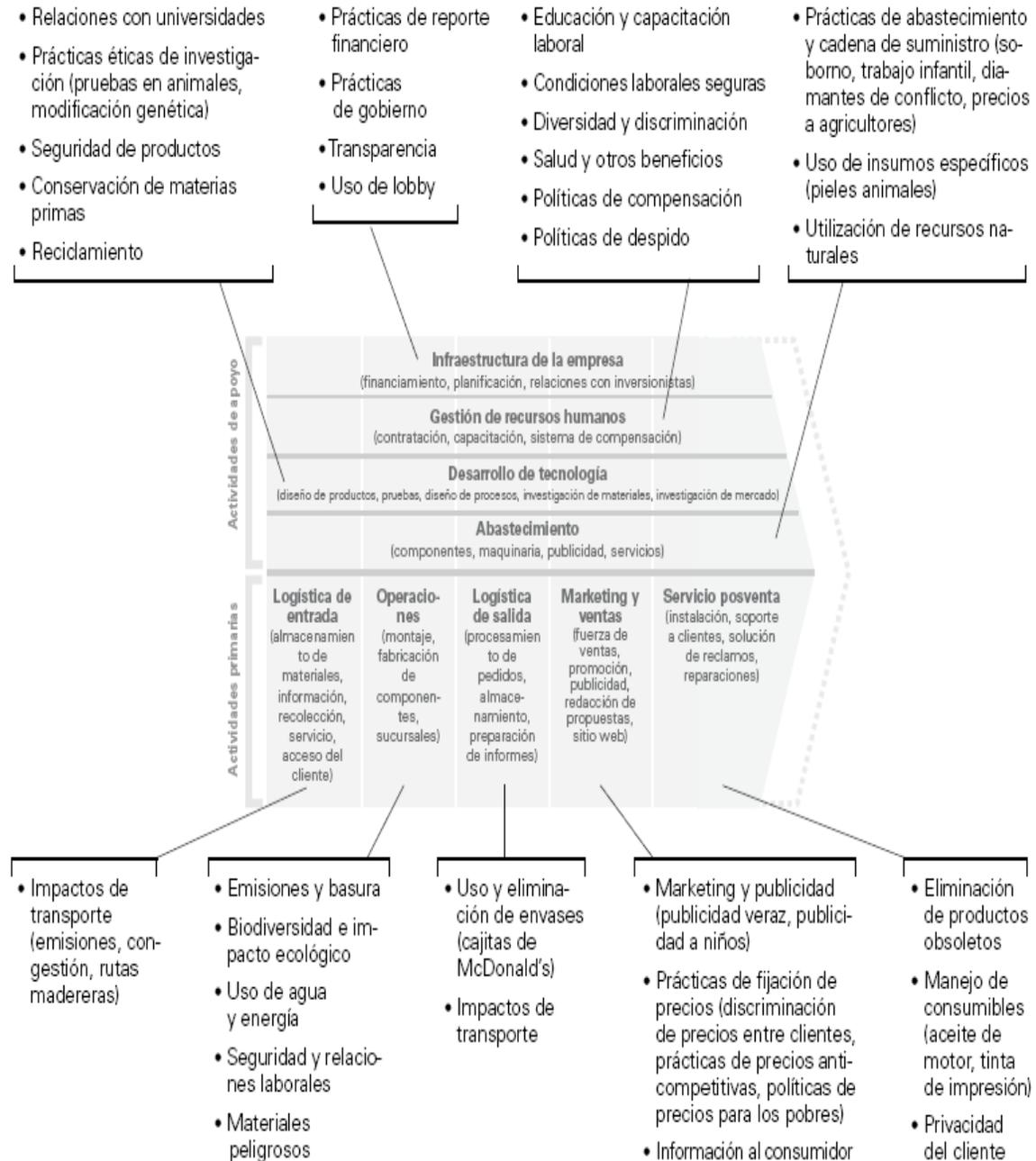
En otro orden de ideas, el estudio presentado en la Revista Harvard Business Review (2006), expresa en líneas generales las siguientes consideraciones, las cuales dan soporte para justificar la necesidad de contar con un estándar de calidad de responsabilidad social en las empresas:

Las prácticas e iniciativas de RSC a menudo están aisladas de las unidades operativas, e incluso separadas de la filantropía corporativa. Externamente, el impacto social de la empresa se diluye entre numerosos esfuerzos inconexos, cada uno de los cuales responde a un grupo diferente de stakeholders o a un aspecto puntual de presión corporativa. Las corporaciones exitosas necesitan de una sociedad sana. La educación, los servicios de salud y la igualdad de oportunidades son esenciales para una fuerza laboral productiva.

Virtualmente toda actividad en la cadena de valor de una empresa impacta las comunidades en las que opera, generando consecuencias sociales positivas o negativas, denominado vínculos de adentro hacia fuera (como las prácticas de contratación, las emisiones y la eliminación de desechos), por otra parte, las condiciones externas influyen sobre las corporaciones, para bien o para mal. Estos son los vínculos de afuera hacia adentro.

La cadena de valor representa todas las actividades que una empresa realiza al hacer negocios. Puede servir como marco para identificar el impacto social positivo y negativo de esas actividades. A continuación en la Figura N° 3 ejemplos de estos vínculos “de adentro hacia afuera”.

**Figura N° 3.** La vista de adentro hacia fuera. Trazar el impacto social de la cadena de valor.



Fuente: Michael Porter. Tomado de Estrategia y Sociedad. Año: 2006. Publicado en Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior, 1985.

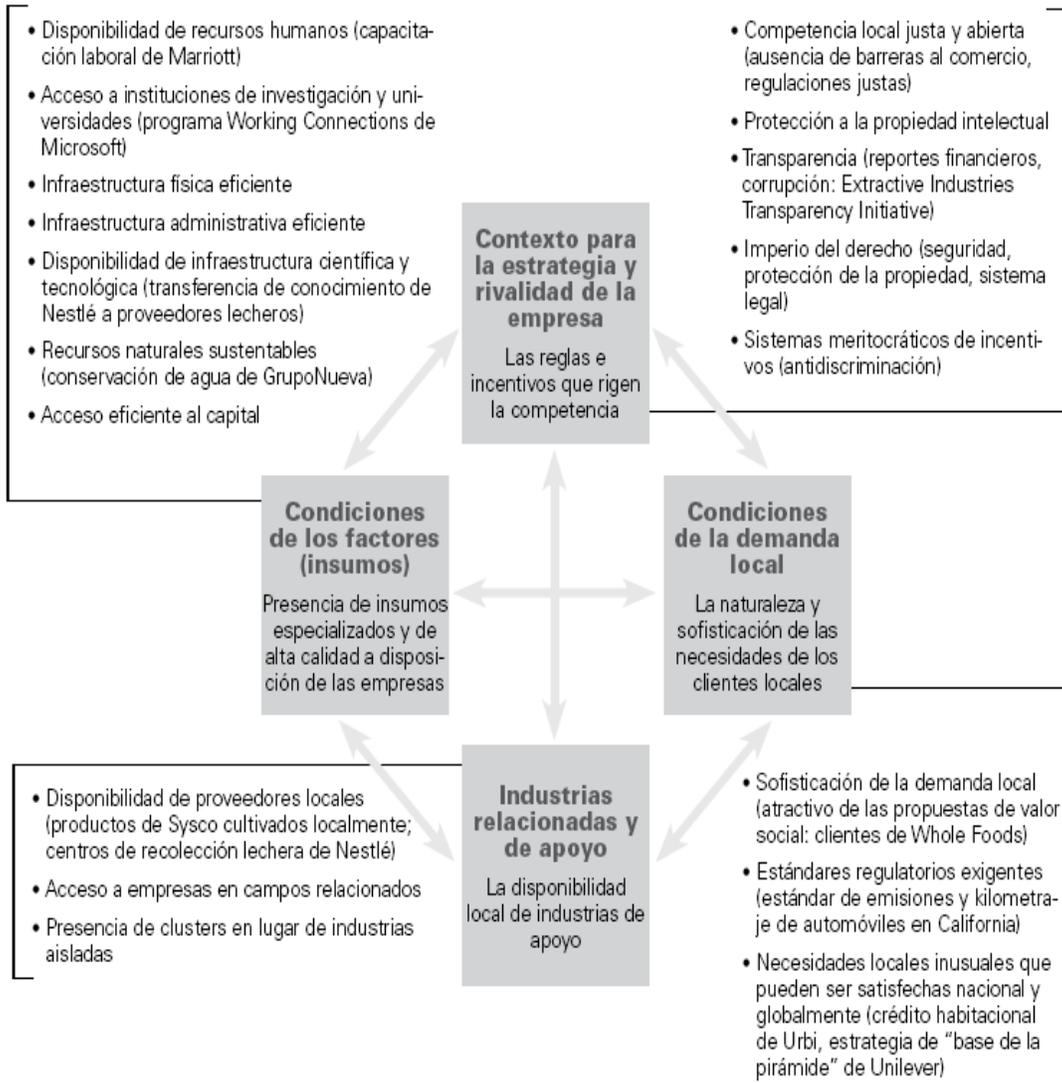
Los impactos sociales de la cadena de valor se ven altamente influidos por las actividades de la empresa en el transcurso corriente de los negocios.

RSC estratégica. Para cualquier empresa, la estrategia debe ir más allá de mejores prácticas. Se trata de elegir una posición exclusiva: hacer las cosas en forma diferente de los competidores de un modo que reduzca costos o satisfaga mejor un conjunto particular de necesidades de los clientes. Estos principios se aplican por igual a la relación de una empresa con la sociedad como a aquella con sus clientes y rivales.

La RSC estratégica va más allá de una buena ciudadanía corporativa y de mitigar los impactos dañinos de cadena de valor para acumular un pequeño número de iniciativas cuyos beneficios sociales y de negocios sean grandes y distintivos. La RSC estratégica involucra las dimensiones de adentro hacia fuera y de afuera hacia adentro, trabajando al unísono. Es aquí donde se hallan verdaderamente las oportunidades para el valor compartido.

Además de entender las ramificaciones sociales de la cadena de valor, una RSC eficaz requiere comprender las dimensiones sociales del contexto competitivo de la empresa: los vínculos “de afuera hacia adentro” que afectan su capacidad para aumentar la productividad y ejecutar la estrategia. Éstos pueden ser entendidos utilizando el *marco de diamante*, que muestra cómo las condiciones en las ubicaciones de una empresa (tales como la infraestructura de transporte y la política regulatoria honestamente aplicada) afectan su capacidad para competir. A continuación en la Figura N° 4 se presentan algunos ejemplos:

**Figura N° 4.** La vista de afuera hacia adentro. Influencias sociales sobre la competitividad.



Fuente: Michael E. Porter. Tomado de Estrategia y Sociedad, Año 2006. Publicado en La ventaja competitiva en las naciones, 1990.

La RSC estratégica también libera valor compartido al invertir en aspectos sociales de contexto que fortalecen la competitividad de la empresa. Se desarrolla una relación simbiótica: el éxito de la empresa y el de la comunidad se refuerzan

mutuamente. Normalmente, cuanto más estrechamente vinculado está un tema social con el negocio de la empresa, mayor es la oportunidad de aprovechar los recursos y capacidades de ésta para beneficiar a la sociedad.

Transformar las actividades de la cadena de valor para beneficio de la sociedad, reforzando la estrategia.

Cuando las prácticas de cadena de valor y las inversiones en el contexto competitivo son plenamente integradas, la RSC se vuelve difícil de distinguir de las operaciones diarias de la empresa.

La RS es prioridad para muchas empresas ya que existen organizaciones que se encargan de medirlas y de ello también depende su éxito y posicionamiento.

Por otra parte, Electrificación del Caroní, C.A. (2006), realizó un estudio denominado Memoria Social 2005 publicado en una edición especial impresa, el cual constituye una herramienta valorativa que muestra la respuesta de la empresa ante desafíos y necesidades sociales que afrontan diversas comunidades del país.

La Memoria Social 2005, manifiesta el trabajo integrado, en equipo, que las unidades gerenciales de la organización realizaron en todos y cada uno de los proyectos y programas que aceleran e impulsan la construcción de nuevos modelos productivos, siendo éste uno de los diez objetivos estratégicos que todos los actores responsables deben coordinadamente desarrollar en cumplimiento con los lineamientos del Gobierno Bolivariano, que destacan el desarrollo endógeno como factor fundamental para un crecimiento económico-social equitativo y sostenible.

El estudio fue clasificado en varios ámbitos de acción de la empresa, respondiendo a una matriz de responsabilidad social empresarial, tomando en cuenta sus niveles de impacto.

Entre las áreas se tomó en consideración el respeto a los derechos laborales y el bienestar social del recurso humano en cuanto a la valorización de la diversidad y participación femenina, inversión en capacitación, convenios educativos establecidos con diversas casas de estudio en el país, alianzas con las Misiones del Ejecutivo Nacional, logros de la convención colectiva 2006-2008, índices de seguridad y salud ocupacional, y las iniciativas de bienestar integral para los trabajadores y sus familias.

En materia ambiental, EDELCA, en el año 2005 desarrolló actividades de gran impacto como los Estudios y Proyectos Ambientales realizados, los compromisos de la Agenda al Decisor 2005, el Programa de Control de Incendios de Vegetación y el conocido Programa Mayú. Entre los principales sitios turísticos operados y mantenidos por la organización se mencionan al Ecomuseo del Caroní, el Parque La Llovizna, La Misión Purísima Concepción del Caroní y las Centrales Hidroeléctricas Macagua, Guri y Caruachi, cuyas estructuras conjugan el arte, la naturaleza y la tecnología.

El Plan de Desarrollo Económico Social 2002/2007, aprobado por la Asamblea Nacional, plantea un nuevo modelo de desarrollo orientado hacia el crecimiento productivo con inclusión social, en este sentido, se conformaron 12 Empresas de Producción Social (EPS), se impulsaron proyectos de desarrollo endógeno, iniciativas de desarrollo comunitario que incorpora a las Brigadas Ambientales Escolares, Brigadas Conservacionistas Comunitarias, Barros de Caruachi, entre otros. Tomado de Electrificación del Caroní, C.A. (EDELCA). (2006) Memoria Social 2005.

## **Fundamentos Organizacionales**

### **Descripción de la empresa.**

Electrificación del Caroní, C.A (EDELCA) filial de la Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC) y adscrita al Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica, es la empresa de generación hidroeléctrica más importante que posee Venezuela. Forma parte del conglomerado industrial ubicado en la Región Guayana, conformado por las empresas básicas del aluminio, hierro, acero, carbón, bauxita y actividades afines.

EDELCA - CORPOELEC opera las centrales hidroeléctricas: Simón Bolívar en Gurí, con una capacidad instalada de 10.000 Megavatios, considerada la segunda en importancia en el mundo, Antonio José de Sucre en Macagua con una capacidad instalada de 3.140 Megavatios y Francisco de Miranda en Caruachi que tiene una capacidad instalada de 2.280 Megavatios.

Su ubicación en las caudalosas aguas del río Caroní, al sur del país, le permite a EDELCA - CORPOELEC producir electricidad de forma limpia y en armonía con el ambiente, a un costo razonable y con un significativo ahorro de petróleo.

Para transportar la energía eléctrica, EDELCA posee una extensa red de líneas de transmisión que superan los 5.700 Km. cuyo sistema a 800 mil voltios es el quinto sistema instalado en el mundo con líneas de ultra alta tensión en operación.

En la actualidad EDELCA - CORPOELEC aporta cerca del 70% de la producción nacional de electricidad a través de sus Centrales Hidroeléctricas Simón Bolívar en Guri, Antonio José de Sucre en Macagua, Francisco de Miranda en

Caruachi y próximamente se tiene la Central Hidroeléctrica Manuel Piar que se encuentra en construcción.

EDELCA - CORPOELEC realiza el control de sus operaciones en las sedes administrativas localizadas en las siguientes zonas geográficas:

- **Zona Caracas:** Chuao, Avenida la Estancia, Torre Las Mercedes, Caracas. Venezuela.
- **Zona Guayana:** Puerto Ordaz, Sector Alta Vista Sur, Calle Caruachi cruce c/c Aro, Edificio Sede EDELCA - CORPOELEC y Torre Corporativa, Estado Bolívar – Venezuela. La Unidad objeto de estudio es la Coordinación de Desarrollo Social ubicada en el Piso 3 de la Torre Corporativa. Tomado de <http://intranet.edelca.com.ve>

**Figura N° 5.** Mapa ubicación Geográfica de la Empresa EDELCA - CORPOELEC.



Fuente: Intranet EDELCA. Año: 2010.

## **Reseña histórica de la empresa.**

### ***Décadas 1940s – 1950s.***

#### ***1946.***

Entre las primeras tareas realizadas por la Corporación Venezolana de Fomento (CVF), creada el 29 de Mayo de 1946, figuró el análisis sobre la posibilidad de aprovechar el potencial hidroeléctrico del río Caroní.

Al siguiente año, los estudios determinaron la conveniencia de aprovechar los saltos inferiores del bajo Caroní mediante la construcción de una central generadora de electricidad para satisfacer la demanda del país. En esta época el suministro eléctrico en Venezuela era básicamente térmico y la hidroelectricidad representaba apenas alrededor del 20% de la generación nacional.

#### ***1955.***

Con base en los estudios de factibilidad llevados a cabo en años anteriores, se decidió emprender la construcción de la Casa de Máquinas I de la Central Hidroeléctrica 23 de Enero en Macagua I.

#### ***1959.***

Comenzó a funcionar la primera de las seis unidades generadoras de la Central Hidroeléctrica 23 de Enero. La inversión realizada, incluyendo las unidades de fabricación alemana, tipo Francis, tuvo un costo equivalente al 10% del presupuesto nacional de este año. San Félix, Puerto Ordaz y la Siderúrgica Nacional comenzaron a recibir energía eléctrica de esta primera central construida en el río Caroní.

## ***Décadas 1960s – 1970s.***

### ***1960.***

El 29 de Diciembre mediante decreto presidencial número 430, se creó la Corporación Venezolana de Guayana, bajo la figura de Instituto Autónomo adscrito a la Presidencia de la República.

### ***1963.***

El 23 de Julio se constituyó formalmente la empresa CVG ELECTRIFICACION DEL CARONÍ, C.A. (CVG EDELCA), de acuerdo con el artículo 31 del Estatuto Orgánico de la Corporación Venezolana de Guayana.

### ***1966.***

Creación de la empresa sin fines de lucro Cambio de Frecuencia, C.A. CAFRECA, que llevó a cabo el Cambio de Frecuencia de 50 a 60 ciclos por segundo en las zonas servidas por la C.A. La Electricidad de Caracas y Luz Eléctrica de Venezuela para lograr así la unificación de la frecuencia eléctrica en todo el país.

### ***1967.***

Realización de la Operación Rescate, dirigida a preservar y conservar con fines ecológicos las especies de animales en peligro de desaparecer, producto del desvío del Río Caroní y de la formación del Lago de la Central Hidroeléctrica Raúl Leoni en Guri.

Esta Operación, considerada la más grande que se ha efectuado en América, ameritó la colaboración de diversos Organismos y de la etnia Maquiritare.

***1968.***

El 23 de Agosto de este año fue firmado el Contrato de Interconexión, dando origen al Sistema Interconectado Nacional, que integraban las empresas CVG EDELCA – CADAPE, C.A. y La Electricidad de Caracas.

El 8 de Noviembre se inauguró la Primera Etapa de la Central Hidroeléctrica Raúl Leoni en Guri.

***1974.***

El presidente de la República, Señor Carlos Andrés Pérez, confirió por decreto el nombre del ex-Presidente de la República, Raúl Leoni, a la Central Hidroeléctrica de Guri.

***Décadas 1980s – 1990s.***

***1984.***

Entró en operación la primera unidad de la Casa de Máquinas II de la Central Raúl Leoni. Funcionamiento de las líneas de transmisión a 800.000 voltios Guri - La Horqueta y Guri - La Horqueta, convirtiéndose Venezuela en el quinto país del mundo con líneas de Ultra Alta Tensión en operación.

**1986.**

El 8 de Noviembre se inauguró la Central Hidroeléctrica Raúl Leoni, con una capacidad instalada de 10.000.000 de kilovatios. Representa la culminación de un esfuerzo de 23 años de notable acción creadora, convirtiéndose esta Central, por algunos años, en la de mayor capacidad instalada en el mundo.

**1992.**

Entrada en operación de la interconexión eléctrica Venezuela - Colombia a 230.000 voltios por la zona de la Guajira. Puesta en servicio del Aliviadero de la Central Hidroeléctrica 23 de Enero.

**1997.**

El 23 de Enero se inauguró la Central Hidroeléctrica 23 de Enero en Macagua.

**1998.**

Entrada en operación de la última unidad de generación de la Central Hidroeléctrica 23 de Enero.

Entrada en operación comercial de la Línea de Transmisión Yaracuy-Tablazo-Cuatricentenario a 500 Kv.

**1999.**

Puesta en servicio comercial las Líneas de Transmisión Palital-El Furrial y San Gerónimo-José a 500 Kv.

## ***Década 2000.***

### ***2001.***

En agosto se inauguró el Sistema de Transmisión Macagua - Boa Vista. Con esta interconexión se pone en servicio la subestación Santa Elena 230/34,5 mil voltios, la cual, además de punto de suministro a la localidad brasilera de Villa Pacaraima y Boa Vista, permite un suministro de energía a los pobladores de Santa Elena de Uairén en territorio venezolano.

### ***2002.***

En enero se iniciaron las obras preliminares del proyecto hidroeléctrico Tocoma cuarto y último proyecto del aprovechamiento del bajo Caroní.

### ***2004.***

Durante este año continuaron los planes de modernización de la Central Hidroeléctrica Raúl Leoni, incorporando cuatro Unidades completamente rehabilitadas. Paralelo a esto, entraron en operación cuatro máquinas generadoras de la Central Hidroeléctrica Caruachi, para un total de ocho Unidades Generadoras. En Tocoma se continuaron las excavaciones en la zona del aliviadero y Casa de Máquinas, acumulando un avance en sus obras del ocho por ciento. Seis récord de generación hidroeléctrica fueron alcanzados de forma progresiva por CVG EDELCA en los meses de marzo, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre.

### **2005.**

Fue certificado el proceso de producción de energía en las Centrales Hidroeléctricas Raúl Leoni, 23 de Enero y Caruachi, con la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2000 y el Laboratorio de Materiales fue acreditado por Sencamer.

### **2006.**

El 31 de marzo se inauguró la Central Hidroeléctrica Caruachi, en el sector de Caruachi, para la fabricación de majestuosa infraestructura se desarrolló un Plan de Manejo Ambiental, encaminado a aminorar el impacto que genera una obra de esta magnitud, no sólo en el ambiente sino en las comunidades aledañas.

El compromiso de la excelencia fue reconocido internacionalmente con el otorgamiento de la Certificación ISO 9.000 en Gestión de la Calidad, ISO 14.000 en Protección al Ambiente y OSA 18.001 en Prevención de Riesgos Laborales. De igual manera la División de Apoyo Aéreo y la División de Producción recibieron el Premio a la Calidad 2006 del Estado Bolívar.

Se puso en marcha el Proyecto de la Microcentral Hidroeléctrica de Kamoirán, la cual surtirá de energía eléctrica a varias comunidades aledañas al sector.

En abril de este año fueron renombradas por el presidente Hugo Chávez las Centrales Hidroeléctricas “Raúl Leoni” en Guri como “Simón Bolívar”; “23 de Enero” en Macagua como “Antonio José de Sucre”; a Caruachi se le colocó el nombre de “Francisco de Miranda” y al proyecto Tocoma se le asigna el nombre de “Manuel Piar”.

**2007.**

El 31 de julio, por Decreto-Ley N° 5.330 del Ejecutivo Nacional, se dispone la creación de la “Sociedad Anónima Corporación Eléctrica Nacional, S.A.”, adscrita al Ministerio de Poder Popular para la Energía y Petróleo, como una empresa Estatal encargada de la realización de las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de potencia de energía eléctrica”. En el mismo, se especifica que la Sociedad Mercantil CVG Electrificación del Caroní, C.A. (EDELCA) queda adscrita al Ministerio del Poder Popular para la Energía y Petróleo como filial de la Corporación Eléctrica Nacional S.A.

El decreto también establece que las empresas “Energía Eléctrica de Venezuela S.A. (ENELVEN), Empresa Nacional de Generación C.A. (ENAGEN), Compañía de Administración y Fomento Eléctrico S.A. (CADAFE), CVG Electrificación del Caroní C.A. (CVG EDELCA), Energía Eléctrica de la Costa Oriental del Lago C.A. (ENELCO), Energía Eléctrica de Barquisimeto S.A. (ENELBAR), Sistema Eléctrico del Estado Nueva Esparta C.A. (SENECA), así como todas las demás empresas filiales de la Corporación Eléctrica Nacional S.A., deberán en un plazo de tres años, fusionarse en una persona jurídica única.

El 8 de octubre, según la Resolución 190 del Ministerio del Poder Popular para la Energía y Petróleo, EDELCA filial de CORPOELEC asume la construcción, operación y mantenimiento de las Centrales Hidroeléctricas que se encuentran en el territorio nacional, las cuales son: Leonardo Ruiz Pineda, Juan Antonio Rodríguez Domínguez y General José Antonio Paéz, localizadas en los estados Barinas, Mérida y Táchira. Entre los proyectos por construir está la segunda etapa del Desarrollo Hidroeléctrico Uribante-Caparo (DESURCA) -Centrales La Vueltoza y Masparro-. Igualmente se asumen: la operación y mantenimiento de todas las líneas de transmisión de potencia y energía eléctrica en tensiones a 765 kV y 400 kV, la

transmisión troncal a 230 kV, y la operación y mantenimiento del sistema eléctrico de distribución de la Región Sur, comprendida por los estados Bolívar y Amazonas, con la finalidad de solucionar la problemática energética de esta zona. Recuperado de <http://intranet.edelca.com.ve>.

### **Actividad e importancia en el contexto histórico y social.**

La Gestión de EDELCA - CORPOELEC está basada en la generación de valor a través de una cultura de mejora continua en todos los procesos y actividades de la empresa; en el desarrollo del país, al generar y transmitir energía eléctrica en forma confiable y en condiciones de eficiencia.

EDELCA - CORPOELEC suministra energía eléctrica a los grandes clientes, ubicados en distintas zonas de la Región de Guayana y a lo largo del territorio nacional e internacional.

La organización divide su gestión operativa y comercial en dos grandes áreas: el área de Generación y el área de Transmisión:

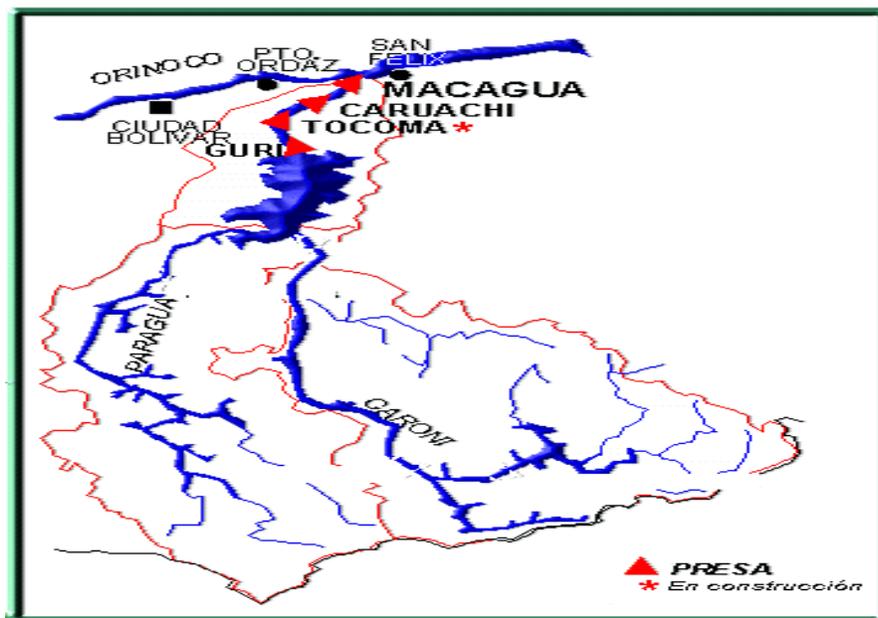
#### ***Área de Generación.***

El área de generación de EDELCA - CORPOELEC está referida al sistema de producción hidroeléctrica ubicada en la Cuenca del Río Caroní. Dicha cuenca hidrográfica cubre aproximadamente 92.170 Km<sup>2</sup> que representan el 10,5% del territorio venezolano.

La Cuenca del Río Caroní posee el mayor potencial hidroeléctrico de Venezuela y uno de los mayores del mundo. El desarrollo de todas las

potencialidades del río Caroní permitirá una producción de electricidad de 120.000 GWH por año. El área de generación está constituido por:

**Figura N° 6.** Complejo Hidroeléctrico Bajo Caroní



Fuente: Intranet EDELCA. Año: 2010.

### ***Central Hidroeléctrica “Antonio José de Sucre” (Macagua).***

La Casa de Máquinas I de la Central Hidroeléctrica “Antonio José de Sucre” en Macagua, fue la primera planta construida en los llamados saltos inferiores del río Caroní, localizada a 10 kilómetros de su desembocadura en el río Orinoco, en Ciudad Guayana, estado Bolívar. Fue un aprovechamiento que no requirió la formación de embalse para su operación. Alberga en su Casa de Máquinas 6 unidades tipo Francis, cada una con una capacidad nominal promedio de 64.430 kilovatios.

Es de hacer notar, que el flujo de agua turbinado por esta Central Hidroeléctrica en su Casa de Máquinas III alimenta a los Parques Cachamay y La Llovizna, localizado aguas abajo de la Planta. Recuperado de <http://intranet.edelca.com.ve>

#### ***Central Hidroeléctrica “Francisco de Miranda” (Caruachi).***

El Proyecto Hidroeléctrico Caruachi está situado a unos 59 Kilómetros aguas abajo del lago de Guri. La Casa de Máquinas de Caruachi está conformada por 12 unidades de generación, con turbinas tipo Kaplan que tienen una capacidad nominal de 190 MW cada una, la capacidad de generación total de la planta es de 2.160 MW.

Es importante destacar, que Caruachi constituyó el proyecto más importante en construcción en el país en los últimos años, en cuanto a inversión, empleo y magnitud de obra. Recuperado de <http://intranet.edelca.com.ve>

#### ***Central Hidroeléctrica “Manuel Piar” (Tocoma).***

El Proyecto Tocoma será el último por desarrollar dentro de los aprovechamientos hidroeléctricos del Bajo Caroní. Estará ubicado a unos 15 kilómetros aguas abajo de la Central Hidroeléctrica “Raúl Leoni” Guri, muy cerca de la desembocadura del río Claro en el río Caroní.

La Casa de Máquinas albergará 12 unidades generadoras tipo Kaplan de 180 MW cada una, con una capacidad instalada total de 2.160 MW.

En los actuales momentos Tocoma se encuentra en construcción, ya se iniciaron las labores para controlar y desviar el río. Se espera que esté finalmente terminada para el año 2014. Recuperado de <http://intranet.edelca.com.ve>

**Tabla N° 2.** Potencial hidroeléctrico del Bajo Caroní.

<b>Central Hidroeléctrica</b>	<b>Unidades Generadoras</b>	<b>Potencia Nominal</b>	<b>Energía Firme</b>
<b>“Simón Bolívar” en Guri.</b>	20	8.850 MW	39.400 GWh
<b>“Francisco de Miranda” en Caruachi.</b>	12	2.196 MW	11.350 GWh
<b>“Antonio José de Sucre” en Macagua.</b>	20	2.930 MW	12.900 GWh
<b>“Central Hidroeléctrica Manuel Piar” en Tocomá.</b>	10	2.160 MW	10.520 GWh

**Fuente:** Intranet EDELCA. Año: 2010.

### *Área de Transmisión.*

#### *Sistema de Transmisión Troncal.*

El Sistema de Transmisión Troncal de EDELCA - CORPOELEC constituye una red de transmisión de energía desde las centrales generadoras hasta los diferentes usuarios, con una longitud total de más de 5.000 Km. de líneas y 12.300 estructuras de diversos tipos presentes de Norte a Sur de la geografía nacional.

EDELCA - CORPOELEC ha logrado desarrollar sistemas de transmisión troncales capaces de transportar grandes bloques de energía a largas distancias y en niveles de voltaje muy elevados, utilizando subestaciones y líneas de extra alta tensión. Este sistema que permite exportar la energía hidroeléctrica generada en

Guayana al resto del país, se logra por el sistema de transmisión en 765, 400 y 230 mil voltios.

### *Sistema de Transmisión Regional.*

Los desarrollos hidroeléctricos construidos por EDELCA - CORPOELEC en la región de Guayana, satisfacen los requerimientos de energía de los grandes y medianos consumidores radicados en la zona, gracias a la existencia de un sistema de transmisión a nivel regional. Recuperado de <http://intranet.edelca.com.ve>

**Figura N° 7. Sistema de Transmisión Troncal**



Fuente: Intranet EDELCA. Año: 2010.

La Matriz estratégica de EDELCA - CORPOELEC se compone de una Misión, una Visión y unos Valores de acuerdo al Plan Estratégico Operativo de la organización los cuales se presentan a continuación.

### **Misión de EDELCA - CORPOELEC.**

Generar, transmitir y distribuir energía eléctrica, de manera confiable, segura y en armonía con el ambiente; a través del esfuerzo de mujeres y hombres motivados, capacitados, comprometidos y con el más alto nivel ético y humano; enmarcado todo en los planes estratégicos de la Nación, para contribuir con el desarrollo social, económico, endógeno y sustentable del País.

### **Visión de EDELCA - CORPOELEC.**

Empresa estratégica del Estado, líder del sector eléctrico, pilar del desarrollo y bienestar social, modelo de ética y referencia en estándares de calidad, excelencia, desarrollo tecnológico y uso de nuevas fuentes de generación, promoviendo la integración Latinoamericana y del Caribe.

### **Valores de EDELCA - CORPOELEC.**

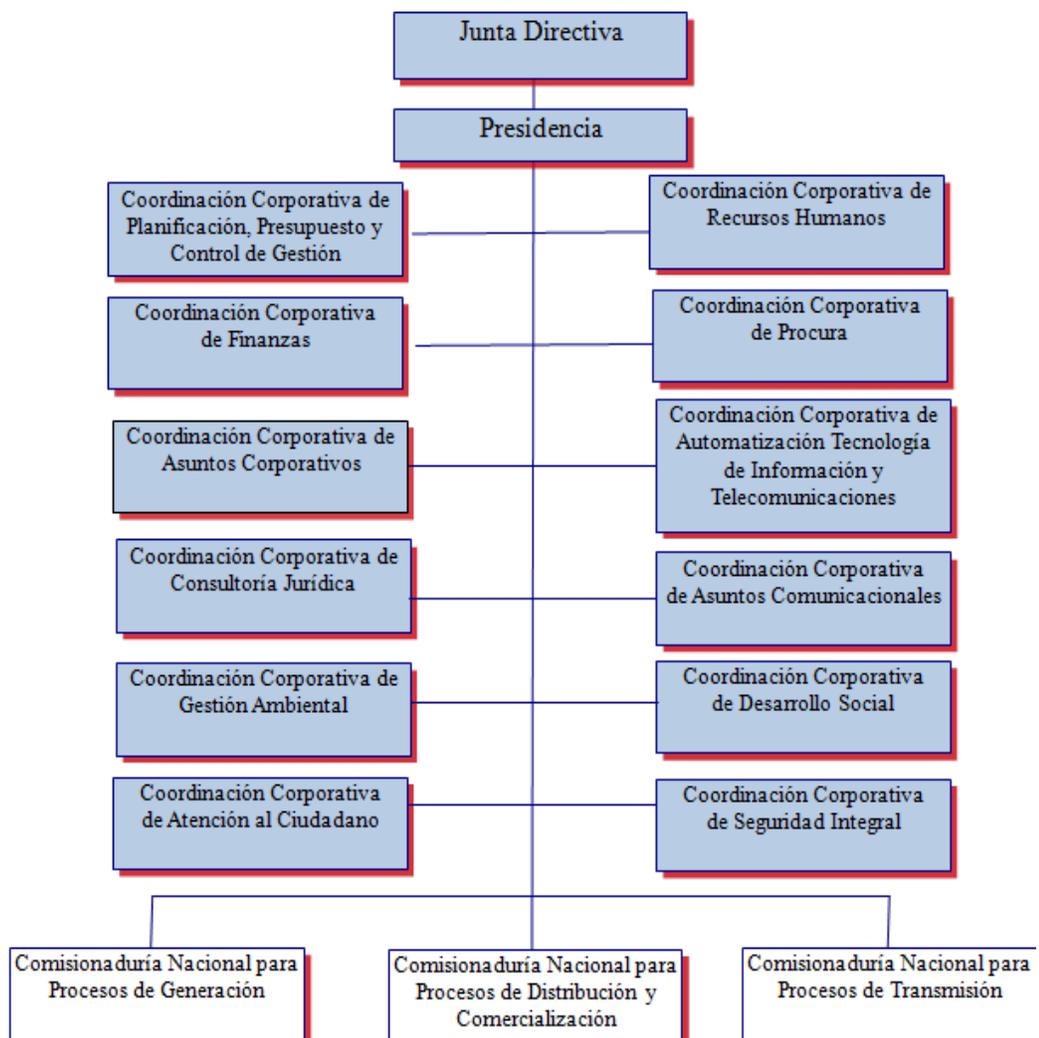
En la organización se promueven los siguientes valores: Respeto, Honestidad, Responsabilidad, Humanismo, Compromiso, Solidaridad y Humildad.

De acuerdo a lo establecido en la misión y visión, se hace mención del nivel ético y humano, del desarrollo y bienestar social, económico, endógeno y sustentable del país, además, se destacan los valores de responsabilidad y solidaridad como valores activos de la empresa que están asociados directamente a la responsabilidad social.

## Estructura Organizativa de la Empresa.

Se muestra la estructura organizativa actual de la empresa EDELCA - CORPOELEC.

**Figura N° 8.** Estructura Organizativa de la Empresa



Fuente: Intranet EDELCA. Año: 2011.

## **Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar.**

### ***Objetivo de la unidad.***

Promover el desarrollo sustentable en las áreas de influencia de EDELCA - CORPOELEC, impulsando la realización de programas, proyectos, actividades comunitarias, socio-productivas y de infraestructura social que permitan el desarrollo de capacidades locales en las comunidades en condiciones de vulnerabilidad, mediante la provisión de asistencia técnica, conocimientos u otros bienes y servicios y la integración de enlaces interinstitucionales efectivos, a fin de asegurar la viabilidad socio política de los objetivos estratégicos de la empresa, fomentando Valores de Compromiso, Sentido Ético y Humanístico así como la participación protagónica y la justicia social de acuerdo al Plan Estratégico de EDELCA - CORPOELEC.

### ***Organigrama.***

La Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar, es una unidad regional que depende de la Coordinación Corporativa de Desarrollo Social, y para lograr su objetivo se encuentra conformada por:

- Departamento de Planificación Social
- Departamento de Desarrollo Comunitario
- Departamento de Proyectos Sociales
- Departamento de Desarrollo Productivo

*Estructura Organizativa de la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar.*



**Figura N° 9.** Estructura Organizativa de la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar.

Fuente: Manual de Organización de la Coordinación de Desarrollo Social de EDELCA. 2009.

La Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar, tiene a su cargo un equipo de profesionales que se encarga de planificar y desarrollar las políticas, prácticas y acciones de responsabilidad social de la empresa EDELCA-CORPOELEC, el cual, cuenta con un total de 61 personas distribuidas de la siguiente manera:

- Coordinación de Desarrollo Social: 14 personas.
- Departamento de Planificación Social: 8 personas.
- Departamento de Desarrollo Comunitario: 22 personas.

- Departamento de Proyectos Sociales: 5 personas.
- Departamento de Desarrollo Productivo: 12 personas.

***Funciones de la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar.***

- Orientar, validar, coordinar y consolidar la ejecución de los programas, proyectos y acciones de Gestión Social ejecutadas por la empresa, de conformidad con los lineamientos del Plan Estratégico de EDELCA-CORPOELEC.
- Coordinar con la Dirección de Planificación Corporativa la formulación y ejecución del Plan de Gestión Social de EDELCA-CORPOELEC alineando las necesidades de las comunidades y sus potencialidades al plan estratégico de la empresa, los lineamientos del Estado y a la razón de ser de la organización.
- Coordinar y validar la cartera de proyectos sociales de EDELCA-CORPOELEC con el fin de que sea ejecutada eficientemente de acuerdo a los lineamientos establecidos.
- Gestionar proyectos de investigación social con el fin de determinar las necesidades y potencialidades de producción de las comunidades.
- Ejecutar el Plan Operativo Social en coordinación con las Unidades Organizativas de EDELCA - CORPOELEC a fin de consolidar los esfuerzos y racionalizar recursos.
- Establecer alianzas, convenios y acuerdos interinstitucionales para la ejecución de proyectos y actividades comunitarias, socio-productivas y de infraestructura social orientadas a mejorar la calidad de vida de las comunidades.
- Apoyar al Ejecutivo Nacional en los programas y misiones establecidas para contribuir al desarrollo integral de las comunidades y en los planes de

emergencia nacional cuando sea requerido previa aprobación del Presidente de EDELCA - CORPOELEC.

- Promover el desarrollo local autosustentable y sostenible a través del fomento en la conformación y el fortalecimiento de organizaciones comunitarias y socioproductivas a través de la promoción de Consejos Comunales, Comunas, Unidades de Propiedad Social, Empresas de Producción Social, Cooperativas, PYMIS y cualquier otra forma asociativa alternativa de acuerdo al Marco Legal Vigente.
- Gestionar la atención puntual a los requerimientos de las comunidades y procurar su direccionamiento a los entes u organismos del estado competentes.
- Coordinar con la Coordinación de Asuntos Públicos la difusión de la gestión social realizada por EDELCA - CORPOELEC y sus Proveedores con el fin de armonizar las relaciones de EDELCA - CORPOELEC y su entorno.
- Promover la Responsabilidad Social Corporativa a través de las diferentes unidades de EDELCA - CORPOELEC.
- Validar los programas, proyectos y actividades de índole social a ejecutar a través del Fondo Social.
- Verificar que los procesos a ejecutar se ajusten al marco legal y a la normativa vigente de la empresa.

### ***Procesos de la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar.***

#### 1. Desarrollar socialmente a las comunidades:

Objetivo: lograr la autogestión y crecimiento sustentable de las comunidades en las áreas de influencia de EDELCA - CORPOELEC.

- Diagnosticar a las comunidades en las áreas de influencia de EDELCA - CORPOELEC.
- Planificar proyectos, programas y actividades para el Desarrollo Social y sustentable de las Comunidades.
- Ejecutar Proyectos, Programas y Actividades para el Desarrollo Social sustentable en las Comunidades.

### **Unidades de la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar.**

#### ***Departamento de Planificación Social.***

Se encarga de formular y controlar la ejecución del Plan de Gestión Social de EDELCA - CORPOELEC, a través del análisis de las variables socio-económicas, y de las necesidades detectadas en los diagnósticos realizados en las comunidades establecidas en las áreas de influencia de EDELCA - CORPOELEC, ajustado a las capacidades y a la misión de la organización.

#### ***Funciones Departamento de Planificación Social.***

- Analizar los diagnósticos realizados en las áreas de influencia de EDELCA - CORPOELEC determinando las necesidades y las variables socio económicas de las mismas.
- Conocer los planes de desarrollo social y económico que promueven las autoridades locales, regionales y nacionales en las areas de influencia de EDELCA - CORPOELEC, a fin de alinear el desarrollo de los programas y prooyectos sociales de la empresa con los del ejecutivo estatal y nacional.
- Definir y Priorizar proyectos comunitarios y socio productivos para las

comunidades en las áreas de influencia y determinar la factibilidad de ejecución de los mismos.

- Verificar la ejecución de los proyectos y actualizar los indicadores de la gestión.
- Establecer alianzas, acuerdos y convenios interinstitucionales para la ejecución de las acciones de desarrollo social.
- Evaluar el impacto en las comunidades de los proyectos desarrollados.
- Evaluar la satisfacción de expectativas en las comunidades.
- Tramitar con la Gerencia de Asuntos Públicos la difusión de los diferentes proyectos y actividades realizadas por EDELCA - CORPOELEC y sus Proveedores con el fin de mantener las relaciones de la empresa con su entorno.
- Coordinar con la Gerencia de Gestión Ambiental los estudios socioambientales de las comunidades en las áreas de influencia de EDELCA - CORPOELEC.
- Coordinar con los proveedores de EDELCA - CORPOELEC, la ejecución del compromiso de responsabilidad social y controlar su cumplimiento.

*Procesos del Departamento de Planificación Social.*

1. Planificar proyectos, programas y actividades para el Desarrollo Social y sustentable de las Comunidades

Objetivo: definir y precisar las acciones a realizar para garantizar la atención de las necesidades detectadas en las comunidades en estrecha relación con los objetivos y lineamientos estratégicos de la empresa en materia de desarrollo social.

Consolidar las necesidades de las comunidades de acuerdo a los diagnósticos

ejecutados.

Priorizar las necesidades de las comunidades.

Definir los Proyectos, Programas y actividades de gestión social.

Definir el Presupuesto para la gestión social.

Definir fuentes de financiamiento de Proyectos Programas y Actividades.

Elaborar cronograma de ejecución de los Proyectos, Programas y Actividades

2. Controlar la ejecución de los Proyectos, Programas y Actividades para el Desarrollo Social de las Comunidades.

Objetivo: Verificar que se ejecuten los programas, proyectos y actividades de acuerdo a lo planificado y proponer los correctivos que sean necesarios.

Determinar los avances en la ejecución de los Proyectos o Actividades.

Gestionar la culminación o cierre de los Proyectos o Actividades.

Documentar los proyectos o Actividades.

3. Medir la Gestión Social de EDELCA - CORPOELEC.

Tomado del Manual de Organización del Departamento de Planificación Social (2009).

### ***Departamento de Desarrollo Productivo.***

Se encarga de asegurar el desarrollo de las comunidades establecidas en las áreas de influencia de EDELCA - CORPOELEC, mediante el diagnóstico, planificación, ejecución, control y seguimiento de proyectos, programas y actividades

de carácter socio-productivo, que permitan promover economías locales en base a las potencialidades de la zona y a las vocaciones de sus habitantes, evaluando el impacto de las acciones realizadas, contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida de las mismas.

*Funciones del Departamento de Desarrollo Productivo.*

- Realizar diagnósticos en las comunidades en el área de influencia de EDELCA - CORPOELEC, con el fin de determinar las potencialidades y capacidades socio productivas de las comunidades.
- Gestionar actividades, proyectos o programas establecidos en el plan de Gestión Social orientados a la formación técnico-productiva y socio-política con el fin de capacitar a las comunidades para su autogestión en el área de influencia de EDELCA - CORPOELEC.
- Asesorar en la conformación de unidades socio-productivas orientadas fundamentalmente a la ejecución de oficios requeridos por la comunidad con el fin de satisfacer las necesidades detectadas.
- Determinar las necesidades del tipo de servicios requeridos por EDELCA - CORPOELEC y otras empresas establecidas en las comunidades del área de influencia de EDELCA - CORPOELEC, con el fin de definir oportunidades de inclusión en las operaciones de las diferentes empresas.
- Gestionar Alianzas estratégicas para el desarrollo de redes productivas con otras instituciones del estado que ejecutan programas en las comunidades establecidas en las áreas de influencia de EDELCA - CORPOELEC, con el fin de brindar un apoyo institucional integral.

### ***Departamento de Proyectos Sociales.***

El Departamento se encarga de llevar propuestas, inspección, ejecución, elaboración, contratación y asesoría de proyectos de infraestructura civil, realizados o financiados por la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de EDELCA - CORPOELEC, en atención a Instrucciones de Presidencia o solicitudes de las comunidades.

### ***Departamento de Desarrollo Comunitario.***

Este Departamento se encarga de asegurar el desarrollo de las comunidades establecidas en las áreas de influencia de EDELCA - CORPOELEC, mediante la realización de estudios sociales y la ejecución de proyectos, programas y actividades, ajustadas a los lineamientos demográficos definidos en la empresa, orientadas a promover la formación, educación y organización social, evaluando el impacto de las acciones en las comunidades, a fin de contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de las mismas.

### ***Funciones del Departamento de Desarrollo Comunitario.***

- Gestionar los estudios sociales en las comunidades en el área de influencia de EDELCA - CORPOELEC, con el fin de determinar la situación de las mismas.
- Gestionar las actividades, proyectos o programas establecidos en el plan de Gestión Social orientados a la formación, salud, educación, energía y organización comunitaria con el fin de capacitar a las comunidades en el área de influencia de EDELCA - CORPOELEC.
- Contribuir en el establecimiento de las relaciones requeridas entre las comunidades en el área de influencia de EDELCA - CORPOELEC y las

instituciones públicas con fin de tramitar sus necesidades y requerimientos.

- Tramitar la atención puntual a individuos en las comunidades y procurar su direccionamiento a los entes u organismos del estado competentes.
- Coordinar con las Unidades Organizativas de la empresa la ejecución de actividades de organización comunitaria en las áreas de influencia de EDELCA - CORPOELEC.
- Administrar los Contratos a terceros relacionados a Servicios Profesionales para la realización de estudios sociales con el fin de que sean ejecutados de acuerdo a lo pautado.

*Procesos del Departamento de Desarrollo Comunitario.*

1. Diagnosticar a las comunidades en las áreas de influencia de EDELCA

Objetivo: Determinar la situación actual de las comunidades, sus fortalezas y debilidades.

- Determinar las características de las comunidades y clasificarlas.
- Estudiar las variables sociales, económicas, demográficas de las comunidades.
- Generar la cartera de necesidades.

2. Ejecutar Proyectos, Programas y Actividades para el Desarrollo Social sustentable en las Comunidades.

Objetivo: Contribuir en el desarrollo de las comunidades establecidas en las áreas de influencia de EDELCA - CORPOELEC a través de la ejecución de las actividades y proyectos asignados.

- Definir el plan detallado del Proyecto o actividad a ejecutar.
- Determinar los recursos para la ejecución del proyecto.
- Localizar los recursos.
- Ejecutar las actividades definidas.

3. Controlar la ejecución de los Proyectos, Programas y Actividades para el Desarrollo Social de las Comunidades.
  - Determinar los avances en la ejecución de los Proyectos o Actividades.
  - Gestionar la culminación o cierre de los Proyectos o Actividades.
  - Documentar los proyectos o Actividades.
4. Controlar la ejecución de los Proyectos, Programas y Actividades para el Desarrollo Social de las Comunidades.
5. Medir la Gestión Social de EDELCA - CORPOELEC.

Tomado del Manual de Organización del Departamento de Desarrollo Comunitario. (2009).

**Programas desarrollados por la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar.**

***Activación cultural comunitaria.***

Objeto del programa: Promover el fortalecimiento de los valores humanos de ciudadanía y expresiones tradicionales locales, regionales y nacionales, de los adultos que residen en las comunidades ubicadas en el área de influencia de EDELCA - CORPOELEC, a través de la capacitación en dos áreas fundamentales: Formación Artístico-Cultural y la formación Ciudadana, mediante la creación de organizaciones culturales en el seno del ámbito comunitario, por medio de los Comité de Cultura de los Consejos Comunales, que además de fortalecer integralmente el sistema educativo, se promueve el rescate de las tradiciones, valores y principios ciudadanos. Anteriormente denominado Moral y Música.

### ***Barros y maderas Caruachi.***

Objeto del programa: Contribuir en la formación, capacitación y difusión sistematizada de prácticas artesanales del Barro, madera y cerámica; adecuados al medio local, que mejoren el diseño e incrementen el atractivo y la rentabilidad del producto en las zonas aledañas a Caruachi y áreas de influencia de la Región Sur de CORPOELEC, basados en modelos autogestionarios, participativos y ecológicamente sostenibles. Fecha de Inicio del Programa: 2004.

### ***Dibujo y pintura “Creyón y Papel”.***

Objeto del programa: El objetivo de este programa es transmitir el aprendizaje de técnicas básicas de dibujo y pintura, con la finalidad de fortalecer la motricidad fina y gruesa de sus participantes además de promover la creatividad a través de los trazos y el color, constituyendo así un medio y no un fin último del proceso de enseñanza-aprendizaje. Fecha de Inicio del Programa: 2009.

### ***Diagnóstico comunitario y organización comunitaria.***

Objeto del programa: Generar capacidades técnicas y prácticas a los miembros de las organizaciones comunitarias para el manejo de métodos estadísticos que permitan recolectar, procesar, sistematizar y analizar las realidades socio-económicas y demográficas de las comunidades ubicadas en el área de influencia de la empresa, lo cual contribuya con la identificación y priorización de las necesidades y potencialidades garantizando así el diseño de políticas públicas locales orientadas a mejorar la calidad de vida de los habitantes.

Organización comunitaria: Contribuir en la conformación y fortalecimiento de las organizaciones comunitarias, impulsando la participación patagónica de los ciudadanos y ciudadanas de las comunidades ubicadas en el área de influencia de

EDELCA - CORPOELEC, en la búsqueda de soluciones a sus problemas comunitarios a fin de garantizar mejoras en las condiciones de vida de forma sustentable.

***Educando para el trabajo.***

Objeto del programa: Desarrollar un proceso de formación y capacitación que se fundamente en los principios de la educación para el trabajo de manera que se pueda impulsar en los consejos comunales además de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran matriculados en las escuelas de las comunidades ubicadas en el área de influencia de EDELCA – CORPOELEC, promoviendo alianzas estratégicas con instituciones estatales y gubernamentales enmarcado en las Líneas Generales del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2007-2013. Fecha de Inicio del Programa: 2009.

***Integración para la vida.***

Objeto del programa: Apoyar mediante alianzas estratégicas entre la Misión Barrio Adentro, el Ministerio de salud y EDELCA - CORPOELEC, Ministerio de Educación, (Coordinación de Desarrollo Social), programas en el área de salud preventiva y correctiva en las comunidades ubicadas en el área de influencia en la empresa. Fecha de Inicio del Programa: 2009.

***Red de misiones sociales y jornadas integrales socio comunitarias.***

Objeto del programa: Promover el fortalecimiento en las redes de misiones sociales conjuntamente con las instituciones públicas del estado a fin de realizar jornadas integrales socio comunitarias en beneficio del colectivo para la suprema felicidad social enmarcado en las Líneas Generales del Plan de Desarrollo Económico

y Social de la Nación 2007-2013. Fecha de Inicio del Programa: 2011.

***Programa de seguridad de presas y embalses.***

Objeto del programa: Mejorar la calidad de vida de los habitantes que habitan en las inmediaciones de las Centrales Hidroeléctricas del Río Caroní, articulando acciones mediante equipos de trabajo interinstitucionales y multidisciplinarios, relacionados al tema de seguridad de presas y embalses desde lo socio-ambiental, para construir soluciones, argumentadas para la toma de decisiones oportunas que generen un verdadero desarrollo endógeno sustentable en atención al medio físico natural, preservando los valores históricos culturales del lugar.

Es importante destacar, que la organización ha centralizado la gestión de responsabilidad social en la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur – Bolívar, y por esta razón, es allí donde se planifican y desarrollan gran parte de estas políticas, prácticas y acciones de responsabilidad social.

## **Fundamentos Teóricos**

### **La responsabilidad social de las organizaciones.**

Desde finales del siglo XIX ya se conocían acciones de las empresas y gobiernos de responsabilidad social, sin embargo, es en los años 70 cuando se da a conocer el término y pronto es discutida en muchas mesas de trabajo internacional para darle relevancia al desarrollo humano, social, económico y ambiental.

La visión de que la responsabilidad social es aplicable a todas las organizaciones, ha surgido en la medida en que diferentes tipos de organizaciones, no sólo aquellas en el mundo de los negocios, han reconocido que ellas también tienen responsabilidades en la contribución al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad. Recuperado de Red Venezolana de Organizaciones para el Desarrollo Social. <http://www.redsoc.org.ve/seccion.asp?pid=68&sid=3515>

Una publicación de la CEPAL denominada Responsabilidad Social Corporativa en América Latina: una visión empresarial, (2004), resalta que la responsabilidad de la empresa con la sociedad se entendía tradicionalmente simplemente como filantropía. Hoy en día, se refiere más bien a una forma de hacer negocios que toma en cuenta los efectos sociales, ambientales y económicos de la acción empresarial, integrando en ella el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente.

Además, expresa que no existe una definición única o totalmente aceptada a nivel internacional de la responsabilidad social corporativa.

En este sentido, se han recopilado diversas definiciones de autores e instituciones que se han abocado a la promoción y estudio de la responsabilidad social.

### **Conceptos de responsabilidad social.**

La responsabilidad social empresarial es la posibilidad cierta de incidir profundamente, pero esto supone trascender, de la buena administración de unos fondos, a la promoción activa y audaz de nuevas posibilidades. (Rodríguez, 2005, Pág.6).

La Guía sobre Responsabilidad Social ISO 26000:2010 la define como:

Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético. (Cláusula 2.16 Pág.11).

Además señala que este comportamiento:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (Cláusula 2.16 Pág.11).

Extraído del texto *Ser Confiable* de Guédez, (2008) se tienen algunas definiciones recopiladas por el autor:

El Instituto ETHOS de Empresas y Responsabilidad Social, Brasil define:

Responsabilidad social empresarial 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 sustentable de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales. (Pág. 99).

Para Libro Verde de la Unión Europea (2001) “Es la integración voluntaria por parte de las organizaciones, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones y en sus relaciones con sus interlocutores”. (Pág. 99).

La definición que formula el BID (2004) sobre este término indica la Responsabilidad Social “son las prácticas de la empresa que tratan de evitar el daño al mismo tiempo que promueven el bienestar de los grupos de interés al acatar regulaciones y normas vigentes, yendo voluntariamente más allá de lo requerido”. (Pág. 99).

Red Forum Empresa señala:

Entendemos el concepto (de RES) como un modelo de gestión. No es filantropía, es la gestión de una empresa que considera sus temas económicos, sociales y ambientales. Busca el mismo fin de las empresas: generar riqueza y ser rentables. La diferencia es que hoy día esa riqueza no puede ser generada a costa de cualquier cosa. (Pág. 99).

World Business Council for Sustainable Development, WBCSD (1998), la define como “es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de la colaboración con sus empleados, sus familiares y la comunidad local y la sociedad en pleno, con el objeto de mejorar la calidad de vida”. (Pág. 99).

Prince of Wales Business Leadership Forum (PWBLF), expone “el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia sus empleados, las comunidades y el ambiente”. (Pág. 99).

Business for Social Responsibility (BSR), tiene como definición “es la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y políticas que tiene la sociedad frente a una empresa”. (Pág. 99).

De acuerdo a una publicación realizada por el Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa (CEyCC), es una iniciativa del Centro de Divulgación del Conocimiento Económico para la Libertad “CEDICE”, el título Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial, Manual de Apoyo para Periodistas, señala:

La responsabilidad social empresarial (RSE), según el concepto adoptado por una serie de instituciones, tales como «Business for Social Responsibility» (BSR), «Corporate Social Responsibility» (CSR-Europe), Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social, «International Finance Corporation» (IFC), «Sustainability Institute, Institute of Social and Ethical Accountability» y otras diversas organizaciones para el desarrollo sustentable, es definida por la relación que la empresa establece con todos sus públicos (stakeholders), a corto y a largo plazo. Los públicos correspondientes, en contacto y afinidad con la empresa, comprenden innumerables organizaciones de interés civil-social-ambiental, además de aquéllos usualmente reconocidos por los gestores—público interno, accionistas y consumidores/ clientes.

En esta medida, el número y los tipos de público que atañen a cada empresa deben ser analizados y definidos según el contexto en el cual dicha empresa actúa o quiere actuar y de acuerdo con su proyecto de futuro.

Para facilitar y generalizar el concepto, se organiza la RSE en siete tópicos:

- a. Valores, transparencia y gobernabilidad.
- b. Público interno.
- c. Medio ambiente.
- d. Proveedores.
- e. Consumidores/clientes.
- f. Comunidad.
- g. Gobierno y sociedad.

Ethos de Responsabilidad Social Empresarial (versión 2004). La RSE abarca temas que van, desde códigos de ética, prácticas de buena gobernabilidad corporativa, compromisos públicos asumidos por la empresa, gestión y prevención de riesgos, hasta mecanismos anticorrupción, diversidad, apoyo a las mujeres y a los no blancos, entre otros; contempla además la extensión de esos compromisos por toda la cadena productiva involucrada en la relación con los proveedores.

Los vínculos y los proyectos con la comunidad o las «mejoras» para el público interno constituyen solamente un capítulo—fundamental y estratégico—por el cual transita la RSE. En este punto puede establecerse claramente la diferencia entre RSE y filantropía/acción social/ciudadanía corporativa, cuyo foco está determinado por los proyectos dirigidos hacia la comunidad en general y algunas veces por las iniciativas orientadas hacia el público interno.

Las acciones sociales de una empresa sólo pueden ser consideradas RSE si forman parte de un conjunto de iniciativas que aborde todos los aspectos arriba mencionados, de acuerdo a los indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial.

En esta misma publicación el Instituto Ethos señala algunos de los aspectos que caracterizan a una empresa socialmente responsable:

- a. **Transparencia:** Consiste en la divulgación de informaciones, decisiones e intenciones en términos claros y accesibles para todos los públicos relacionados con la empresa.
- b. **Establecimiento de compromisos públicos:** Al respecto, la empresa deberá asumir públicamente sus compromisos, bien sean éstos relativos a su público

interno, o bien al futuro, al mantenimiento de los recursos naturales, a la promoción de la diversidad.

c. Interacción con instituciones que representan intereses variados: Se genera a partir de la creación de ámbitos de contacto y diálogo con organizaciones especialistas, procurando que las mismas colaboren con la empresa en el tratamiento y resolución de sus dilemas.

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

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

f. Capacidad de lidiar con situaciones de conflicto: Esta característica se adquiere demostrando disposición para la investigación y el diálogo, desarrollando procesos que prevengan situaciones de riesgo, profundizando el contacto con redes de organizaciones y formadores de opinión y reflejando transparencia en estas acciones y relaciones.

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

h. Compromiso de la dirección de la empresa: Se fortalece la confiabilidad, comprobando claramente el entendimiento estratégico que posee la dirección de la empresa con respecto a las cuestiones de responsabilidad social. En general,

la empresa tiene uno o más dedicados de modo permanente a profundizar los aspectos relativos a la responsabilidad social.

Ampliando los conceptos, Guédez (2008), realiza un análisis de las definiciones destacando lo siguiente:

- a) Las acciones de responsabilidad social empresarial se desarrollan adicionalmente a las pautadas por la Ley.
- b) Se trata de decisiones voluntarias que se apoyan en convicciones y se nutren de compromisos que trascienden al negocio, aunque sin traicionarlo.
- c) Obedecen a una línea de continuidad que no se agota en acciones puntuales ni en programas coyunturales.
- d) Responden a una cobertura que implica la realidad interna y el contexto de la empresa. (Pág. 100-101).

Beneficios que trae la responsabilidad social empresarial reseñado por Guédez (2008) del libro Responsabilidad social de empresarios y empresas en Venezuela durante el siglo XX de Charo Méndez Rivas (2003):

1. Beneficios a los grupos de interés relacionados con la empresa:
  - a. Los Accionistas: se benefician por el valor de las acciones y por la sostenibilidad del negocio.
  - b. Los Trabajadores: se benefician por el sentido de pertenencia, el crecimiento personal y las mejoras en la calidad de vida.
  - c. Los Clientes: se benefician por la consideración y por la apertura de relaciones estables.

- d. Los Proveedores: se benefician por el vínculo consolidado, por las especificaciones claras y por la demanda de sus productos.
- e. Los Contratistas: se benefician por la consideración y por la apertura de relaciones estables.
- f. Los Distribuidores: se benefician por el orgullo de estar vinculados a una empresa de reputación y sensibilidad.
- g. La Comunidad: se beneficia por las derivaciones de los proyectos sociales que despliega la empresa.
- h. Los Gobiernos (nacionales, regionales y locales): se benefician del apoyo y la alianza que se traducen en economías de escala.
- i. La Sociedad: se beneficia por el efecto de los proyectos y por la preservación del ambiente.
- j. El Estado se beneficia por la corresponsabilidad que se asegura a favor de la sociedad en conjunto.

## 2. Beneficios asociados a los resultados que obtiene la empresa:

- a. Beneficios por la imagen, reputación y posicionamiento.
- b. Beneficios derivados de los resultados económicos.
- c. Beneficios asociados a las buenas relaciones y a la capacidad de interlocutor respetado a toda la sociedad.
- d. Beneficios expresados en la incorporación y retención de talentos.
- e. Beneficios en la cultura organizacional vinculados con el contagio de un desempeño responsable.

- f. Beneficios de la expansión de la identidad y capacidad de aprendizaje derivados de la educación y el desarrollo del personal.
- g. Beneficios de un entorno favorable al mejor desenvolvimiento del bien común y de la empresa. (Guédez, 2008, Pág. 142-143).

### **Dimensiones de la responsabilidad social empresarial.**

De la Investigación de Arcas y Briones (2009) se documentan las tres dimensiones en la RSE según De la Cuesta y Valor (2003):

1. Responsabilidad económica. Un comportamiento responsable de la empresa desde el punto de vista económico implica que ésta debe crear valor para: a) el accionista o propietario, b) el cliente, atendiendo a sus demandas (por ejemplo: precios competitivos), c) los proveedores, pagando precios justos por sus productos o servicios, y d) los empleados, ya sean directivos o no, preservando y creando empleo, pagando salarios justos, proporcionando beneficios sociales, formación, estabilidad y motivación.
2. Responsabilidad social. Supone el respeto de la letra y espíritu de las leyes, el respeto de las costumbres y la herencia cultural, así como implicarse en la vida política y cultural. Los dos primeros aspectos requieren que la empresa acepte los estándares legales y socioculturales de la sociedad en la que operan, mientras que el último supone un papel más activo de la empresa, adoptando iniciativas que mejoran el bienestar general de la sociedad.

3. Responsabilidad medioambiental. Puesto que la actividad de la empresa tiene un impacto sobre el medio ambiente, debe procurar satisfacer las necesidades actuales de sus grupos de interés sin comprometer las de las generaciones futuras, contribuyendo así al desarrollo sostenible. (Pág. 5).

Ahora bien, se requiere precisar el concepto de empresa responsable y de responsabilidad social. *Una empresa responsable* es aquella que realiza “operaciones empresariales responsables” en las distintas actividades propias del negocio y además, realiza “acciones de responsabilidad social”. En este sentido estamos hablando que la responsabilidad social es un componente de ser empresa responsable. (Rodríguez, 2005, Pág.7).

Las *operaciones empresariales responsables* son aquellas que realiza la empresa con una orientación que le permita hacer las cosas de forma cónsona con una noción expresamente dirigida a ser responsable según algunos parámetros explícitos. (Rodríguez, 2005 Pág. 7).

El mismo autor aclara en este sentido, “tiene que ver con las prácticas características de la empresa y se realiza con recursos que se clasifican como costos o gastos”. (Rodríguez, 2005 Pág. 7).

En este sentido son operaciones empresariales responsables:

- ✓ Darle beneficios especiales a sus empleados pues son parte de la política de recursos humanos de la empresa.

- ✓ Usar como *sponsor*, la marca proveniente de una agencia de desarrollo social, pues son parte de la política de mercadeo (con el correspondiente pago a la agencia de desarrollo por el uso de su marca).
- ✓ Hacer acciones respetuosas del ambiente y de los vecinos dentro de las operaciones que suponen deben realizar.

Las operaciones empresariales responsables significan hacer las acciones que hace la empresa de manera correcta. Consiste no sólo en cumplir las leyes, sino también en hacer bien las cosas aunque las leyes no lo obliguen. Esto lleva a:

- ✓ Hacer buenas prácticas de producción que minimice el impacto al ambiente, hagan productos de calidad y no perjudiquen la salud de los trabajadores.
- ✓ Realizar una publicidad que no engañe a los clientes y tampoco refuerce valores negativos en la sociedad.
- ✓ Concretar una práctica de relación con los trabajadores que favorezca su desarrollo personal, fomente una cultura de inclusión (vigilante contra discriminación en todas sus dimensiones) y permita una remuneración justa.
- ✓ Seleccionar proveedores y distribuidores que realicen prácticas similares a la anterior, favoreciendo en lo posible el mejoramiento de las mismas. Especialmente en las empresas de grandes dimensiones que tienen un mayor nivel de influencia con sus relacionados. (Rodríguez, 2012. Cuaderno UCAB, Pág.117).

Por otra parte, “*las acciones de responsabilidad social* son las operaciones que efectúa la empresa con recursos provenientes de una parte de

las ganancias, utilidades, excedentes (...) con miras a realizar acciones exógenas a la empresa. (Rodríguez, 2005 Pág.7).

En este particular, las acciones de responsabilidad social son las actividades que se realizan más allá de las operaciones que normalmente realiza la empresa. Es eminentemente voluntaria, pues si es de carácter obligatorio se convierte en una operación empresarial responsable. Ejemplos de responsabilidad social son los siguientes:

- ✓ Actividades realizadas a través de sus propias fundaciones, apoyando a organizaciones de la sociedad civil u otras organizaciones que promueven el desarrollo.
- ✓ Financiando actividades relacionadas con el conocimiento y promoción de la innovación mas allá de sus beneficios inmediatos.
- ✓ Apoyo a actividades del Estado sin que ellas sean requeridas de forma obligatoria ni tampoco enmarcadas como actividades de lobby para intereses particulares.
- ✓ Mecenazgo a las artes y la filosofía como aporte a las múltiples dimensiones de la humanidad. (Rodríguez, 2012. Cuaderno UCAB, Pág.117).

**Figura N° 10. Empresa Responsable**



Fuente: Rodríguez, A. Cómo hacer Responsabilidad Social Empresarial para la Gente. Manual para la Gerencia. Año 2005.

### **Clasificación de la responsabilidad social empresarial.**

Se puede clasificar en dos grandes grupos:

- ✓ Los inversionistas sociales.
- ✓ Los mecenas / filántropos.

Los inversionistas sociales delimitan exclusivamente el concepto a aquellas prácticas de responsabilidad social que tienen alguna relación con el negocio de la empresa (por ejemplo: mejorar las condiciones de los recolectores de material reciclable por parte de las empresas que lo usan como materia prima para su proceso industrial), o como práctica de ser buen vecino (por ejemplo los planes de acción de las áreas de influencia de empresas petroleras o mineras). Rechazando cualquier apoyo que pudiese considerarse dado por caridad,

solidaridad, que no tenga una explicación sólida... es decir, aquí se espera que las acciones tengan un retorno directo o indirecto en beneficios para la empresa. La argumentación central desde esta perspectiva se basa en la razón utilitaria. Aquí el mensaje es a la corporación. (Rodríguez, 2005, Pág. 8).

Los mecenas / filántropos no delimitan el concepto de responsabilidad social, ya que entienden que este es un espacio de libertad para hacer el “bien”, el cual puede ser entendido de múltiples maneras y concretado de variadas formas. La argumentación es más sugerente, y se hace explícito la razón última es no avergonzarse de tener corazón. Aquí el mensaje es a las personas que deciden en la corporación. (Rodríguez, 2005, Pág. 8).

### **Responsabilidad Social: dicotomías estratégicas para su ejecución.**

Para Rodríguez (2005), la responsabilidad social de las empresas se puede operacionalizar de diferentes maneras, dependiendo de las orientaciones estratégicas que se le quiera dar, por ello es importante comenzar por seleccionar dichas orientaciones. (Pág.9).

Las orientaciones estratégicas se pueden definir ubicando la acción que se quiere realizar en las siguientes categorías:

#### ***El Objeto de la Ejecución.***

Esta primera dicotomía tiene que ver con el foco o área que se quiere incidir, influir, afectar, impactar, con la política de responsabilidad de la empresa. Presentándose lo siguiente:

- Una orientación que hace énfasis en ***El Tema***. Desde esta perspectiva se debe seleccionar y precisar cuál va a ser el sector que se quiere impactar: educación, salud, economía popular, cultura, infancia, ambiente, investigación, deporte...
- Y otra orientación que va a hacer énfasis en ***El Procedimiento***. Desde este ángulo también se debe seleccionar y precisar qué tipo de procedimientos se quieren estimular: promoción de la iniciativa, desarrollo de base, creatividad e inventiva, cooperativismo, sociedad civil... (Pág. 9).

#### ***La Organización para Hacerla.***

Esta decisión se refiere a la complejidad organizacional que se está dispuesto a implementar para la ejecución de la responsabilidad social de la empresa. Se presentan los siguientes énfasis:

- Una orientación hacia constituir una institución ***Sencilla***. La organización se busca que sea lo más pequeña posible, con el menor personal, con un mínimo de procedimientos... se busca que la intermediación sea ligera para que no represente gastos o costos en la intermediación de la responsabilidad de la empresa.
- Y otra que va a constituir una institución ***Compleja***. La organización que se busca realizar se espera que desarrolle un conjunto de tareas que supone personal, estructura y procedimientos con cierto nivel de complejidad. Aquí la intermediación agrega valor a la responsabilidad social de la empresa y se hace una pieza clave de la misma. (Pág.10-11).

### ***El Nivel de la Acción a Realizar.***

Dicotomía que trata sobre la decisión de quien va a ejecutar la acción que finalmente reciben los beneficiarios. (Pag. 11). Se tienen las siguientes orientaciones:

- Una orientación ***Indirecta***. La institución constituida por la empresa para concretar su responsabilidad social no es la que realiza la acción. Ésta financia a otras organizaciones para que sean ellas la que la realicen.
- Una orientación ***Directa***. La institución constituida por la empresa realiza la acción que reciben los beneficiarios.

### ***La Diversificación Deseada.***

Esta dimensión tiene que ver con el nivel de concentración de la intervención que se quiere realizar para de esta manera concretar la política de responsabilidad social de la empresa. Se tienen las siguientes orientaciones:

- Una orientación que se centra en la ***Monointervención***. Esta perspectiva busca centrarse en un tema, en un área, en un procedimiento, (...) busca focalizar los esfuerzos para concentrar los recursos de la responsabilidad social.
- Y otra que se centra en la ***Polintervención***. Esta perspectiva busca atacar diversos temas, áreas, procedimientos... Busca constituir un portafolio variado de intervenciones con miras a diversificar los recursos de la responsabilidad social. (Pág.11-12).

### ***El Origen de los Recursos.***

La organización que operacionaliza la responsabilidad social puede constituirse para que la fuente de los recursos provengan exclusivamente, o no, de aportes de la empresa (la empresa asigna recursos de forma periódica), de los aportes de los empleados, de una capacidad rental proveniente de un patrimonio asignado por la empresa (ingresos proveniente de alquileres, dividendo de acciones...) o de una combinación de estas modalidades. Así se tienen dos alternativas:

- Una orientada hacia aportes ***Exclusivos de la Empresa***. Esta perspectiva centra que los recursos sean originarios única y exclusivamente de la empresa, sus empleados, de una capacidad rental aportada por la empresa... esto garantiza una clara asociación entre la operacionalización de la responsabilidad social y la empresa que la está practicando.
- Y otra hacia la ***Búsqueda de otros Aportes***. Aquí además de los fondos provenientes de la empresa se busca de manera sistemática la obtención de recursos de otras fuentes. Aquí se trata de articular los intereses de otros cooperantes con los de la responsabilidad de la una empresa. (Pág. 12).

### ***El Voluntariado.***

Los trabajadores de una empresa pueden ser actores importantes de la responsabilidad social de la misma. El voluntariado consiste en un grupo de personas que ofrece su trabajo de manera gratuita a una actividad de desarrollo social, el cual se realiza de manera libre y sin cohesión. (Pág. 14).

### ***Acciones Voluntarias.***

Los trabajadores pueden también adelantar aportes en trabajo que se realizan de manera esporádica, ante sucesos especiales o que se realizan entre largos periodos de tiempo (más de un año habitualmente). Estas acciones, aunque esporádicas, no deben ser improvisadas, por lo contrario deben ser organizadas con sumo cuidado para mejorar la pertinencia e incidencia de las mismas. (Pág. 15).

### **Empresas del Estado.**

Para Francés (2008) en su publicación *Compromiso social: gerencia para el siglo XXI*, “se trata de sociedades anónimas cuya propiedad está en manos del Estado, generalmente a través de un ministerio o fondo que actúa como su representante”. Además, en el mismo libro el autor agrega “las empresas del Estado suelen dar una mayor preponderancia a su impacto social en comparación con las empresas privadas, pero deben hacerlo sin menoscabo de atender las necesidades que se les ha encomendado”. (Pág. 53).

### **Empresas sociales.**

Del mismo modo Francés (2008) define a las empresas sociales como “unidades de producción en las cuales la propiedad se encuentra en manos de los trabajadores. En ellas no existen dueños que no sean también colaboradores”. (Pág. 53).

Las empresas del Estado tienen como fin último el desarrollo del país, a través de los beneficios económicos que producen, mientras que las empresas sociales persiguen el beneficio de sus trabajadores, aunque también puede

plantearse beneficios sociales. Hay casos de empresas sociales en las que ambos fines son de igual importancia (por ejemplo las Empresas de Producción Social). (Pág. 54).

En las empresas del Estado la misión puede privar por encima de los fines, puesto que ella define la razón de ser de la empresa por la cual fue creada. Aquellas que prestan servicios a la población como CANTV, los fines quedan subordinados a la misión. Su permanencia, beneficios, crecimiento y prestigio estarán en función del cumplimiento de su misión. Además, pueden tener como fines el bienestar de sus trabajadores y los propósitos sociales pertinentes. (Pág. 62).

La visión de las empresas del Estado que prestan servicios se vincula con el alcance y el cumplimiento de su misión y con la satisfacción de los fines establecidos. (Pág. 62).

La idea de los negocios de las empresas del Estado está subordinada, igualmente a la misión y no depende necesariamente de la creación de capacidades distintivas que resulten en ventajas competitivas sostenibles. Sin embargo, estas pueden ser deseables para las empresas exportadoras. (Pág. 62).

Las estrategias competitivas son aplicables a las empresas del Estado que operan en el plano internacional, pero no a las que prestan servicios a la población del país, para los cuales se deben adoptar estrategias de cooperación con proveedores, productores de productos complementarios y empresas colegas. (Pág. 62).

Las empresas sociales comprenden las Cooperativas y las Empresas de Propiedad Social (EPS), entre otras formas asociativas. En las cooperativas los

trabajadores son también propietarios. En su papel de socios propietarios los trabajadores se benefician de los fines de permanencia, beneficios, crecimiento y prestigio, a la vez que del bienestar de sus trabajadores. El propósito social representa la contribución de los socios de la cooperativa o EPS a la comunidad, nacional, regional o local. (Pág. 62).

La idea de negocios de las empresas sociales debe incluir al igual que en las empresas privadas, la necesidad a ser satisfecha, el producto a ofrecer y las capacidades distintivas requeridas para ofrecerlo. Las empresas sociales requieren de una idea de negocio viable pero no necesariamente aspiran a contar con ventajas competitivas sostenibles que les permitan apropiarse una proporción importante del valor creado. (Pág. 62).

En el caso de las cooperativas su orientación puede ser de negocios, en cuyo caso les conviene contar con ventajas competitivas sostenibles que les permitan una mayor apropiación de valor. También puede ser de carácter social, como es el caso de las EPS, y pueden estar satisfechas con cubrir sus costos, suponiendo un desempeño eficiente. La misión de la empresa social se plantea en función de las necesidades que se propone satisfacer y de los clientes que se propone atender. La visión de empresa social consiste en establecer hasta donde se desea llegar en el cumplimiento de su misión y en la satisfacción de los fines de los socios. (Pág. 62-63).

Francés (2008), en este sentido concluye, que las empresas del Estado y las empresas sociales deben dar prioridad tanto a su viabilidad económica como a su compromiso social y agrega que las empresas tendrán una mayor orientación social en la medida en que atiendan las necesidades más importantes de la población. (Pág. 63).

### **Proyectos autogestionados.**

Los proyectos autogestionados de acuerdo al Programa de Desarrollo Social 2007 del Fondo de iniciativas de la Secretaria Ejecutiva para el Desarrollo Integral de la Organización de Estados Americanos, permite “desarrollar y fortalecer las capacidades de los beneficiarios y beneficiarias para identificar y resolver problemas específicos en forma asociativa, que les afecta el ámbito social, a través de la participación activa en la formulación y ejecución de sus proyectos”.

### **Relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y el Estado.**

Esta relación se plantea de la siguiente manera:

- ✓ Competencia.
- ✓ Agenda común.
- ✓ Compromiso ante grandes retos.

La relación de competencia es cuando la responsabilidad social de las empresas se desarrolla para demostrar que el sector privado realiza una acción mejor que el Estado y con ello estimular una sana competencia que hiciera mejorar las respuestas de ambos actores. Ejemplo de esto es la situación de las entidades de atención a infancia abandonada, donde la presencia de unidades apoyadas por el sector privado y otras por el Estado tienen una relación de ver quién hace mejor la atención a sus niños y niñas.

La relación de agenda común es cuando se realizan acciones de forma conjunta y coordinada para desarrollar proyectos, programas y organizaciones que combinan ambos sectores. Ejemplo de esta relación es el apoyo que realiza el sector privado a Fe y Alegría, como un aporte complementario a esta institución, donde la mayor parte de sus costos lo paga el Ministerio del Poder Popular para la Educación, el cual aporta la nómina de los colegios.

La relación de compromiso ante grandes retos es cuando el país se enfrenta a retos o dificultades que supone la participación de la mayoría de los actores de la sociedad. La participación proactiva en la resolución de una cuestión común, moviliza a muchas organizaciones y sectores. Ejemplo fue la campaña contra la malaria en Venezuela que, comenzando en 1936, lleva a erradicarla en 1961, en ella participó el Estado, el sector empresarial y la comunidad en general. (Rodríguez, 2012. Cuaderno UCAB, Pág.122).

### **Modelos de gestión de responsabilidad social y otras referencias.**

Entre los documentos guías de referencia internacional que se tienen para la implementación de la Responsabilidad Social se encuentran la Norma ISO 26000:2010, AA1000 Framework (2003), Global Reporting Initiative (GRI) (2006), Guía OECD Global Compact (1999), además, se tienen otras referencias de países como La Declaración de los Derechos Humanos (ONU) (1948), Los Objetivos del Milenio (ONU), y la Agenda 21 (ONU) (1992), brevemente descritos a continuación:

#### ***AA1000 (2003).***

Accountability propone un modelo innovador de gobernabilidad que, al incluir a las diferentes partes interesadas, permite la participación directa de

miembros individuales y corporativos del mundo empresarial, o de organizaciones de la sociedad civil y del sector público de diferentes países en todos los continentes.

La norma de aseguramiento AA1000 de AccountAbility es la primera iniciativa que ofrece un estándar sin derechos de propiedad y de libre acceso que cubre completamente los aspectos relacionados con el informe público de la sostenibilidad y los resultados de una organización.

La norma de aseguramiento AA1000 es un estándar de aplicación general para evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del informe de sostenibilidad de una organización y de sus principales procesos, sistemas y competencias. Asimismo, provee de orientación sobre los elementos clave del proceso de aseguramiento.

El aseguramiento es un método de evaluación que usa un conjunto específico de principios y estándares para evaluar la calidad del informe de una organización y los principales sistemas, procesos y competencias que sustentan sus resultados. El procedimiento incluye, también, la comunicación de sus resultados con el fin de generar credibilidad en sus usuarios.

Las características clave de la norma de aseguramiento AA1000 son las siguientes:

- Cubre todos los aspectos del resultado organizacional como «resultados disponibles».
- Se centra en la relevancia del tema en relación con las partes interesadas, así como en la precisión.

- Examina de manera exhaustiva cómo la organización comprende sus propios resultados e impacto, y los puntos de vista de las partes interesadas.
- Evalúa cómo la organización informante responde a las demandas de las partes interesadas y, al hacerlo, interpreta la preparación del informe como parte de un continuo compromiso con ellas.
- Tiene un enfoque previsor al indicar la habilidad de una organización para ejecutar las políticas y metas establecidas, así como para cumplir futuras normas y expectativas.
- Establece la base de las declaraciones de aseguramiento público que sustentan la credibilidad de los informes públicos de sostenibilidad.
- Apoya e integra enfoques de aseguramiento mediante múltiples proveedores, perspectivas y estándares, incluida la compatibilidad específica que mantiene con los Sustainability Reporting Guidelines de la Global Reporting Initiative (GRI).
- Se puede aplicar a diferentes tipos y tamaños de organizaciones y puede ser usado por expertos en aseguramiento provenientes de diversas áreas geográficas y de otras culturas y sociedades.
- Requiere la asesoría de los expertos en aseguramiento para cubrir sus competencias y relaciones con la organización informante.

Recuperado de

<http://www.accountability21.net/uploadedFiles/Resources/AA1000%20traduccion%20marzo%202006.pdf>

***Global Reporting Initiative (GRI) (2006).***

La visión del GRI es aquella en la que la información sobre el desempeño económico, medioambiental y social de todas las organizaciones sea tan rutinaria y comparable como la información financiera. El GRI lleva a cabo esta visión mediante el desarrollo, mejora y construcción continuada del Marco de elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI. Todos los elementos de dicho marco se desarrollan utilizando un enfoque global y participativo de búsqueda de consenso entre todos los grupos de interés.

El marco de elaboración de memorias del GRI tiene como objetivo proporcionar un marco generalmente aceptado para informar acerca del desempeño económico, medioambiental y social de una organización. El Marco está compuesto por la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad, los Protocolos de indicadores, los Protocolos técnicos y los Suplementos sectoriales.

La Categoría de Indicadores utilizados son grandes áreas o grupos de aspectos de sostenibilidad. Las dimensiones que se incluyen en la Guía del GRI son: económicas, medioambientales y sociales. El grupo de la dimensión social se distribuye en los términos de las categorías Prácticas Laborales, Derechos Humanos, Sociedad y Responsabilidad de producto. Una categoría determinada puede tener diversos aspectos de indicadores.

<http://www.globalreporting.org/Home/LanguageBar/SpanishPage.htm> (GRI Pág.43).

### *Dimensión económica.*

La dimensión económica de la sostenibilidad afecta al impacto de la organización sobre las condiciones económicas de sus grupos de interés y de los sistemas económicos a nivel local, nacional y mundial. Los Indicadores económicos ilustran:

- El flujo de capital entre las diferentes grupos de interés
- Los principales impactos económicos de la organización sobre el conjunto de la sociedad. (GRI. Pág.28).

### *Dimensión ambiental.*

La dimensión ambiental de la sostenibilidad se refiere a los impactos de una organización en los sistemas naturales vivos e inertes, incluidos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua. Los indicadores ambientales cubren el desempeño en relación con los flujos de entrada (materiales, energía, agua) y de salida (emisiones, vertidos, residuos). Además, incluyen el desempeño en relación con la biodiversidad, cumplimiento legal ambiental y otros datos relevantes tales como los gastos de naturaleza ambiental o los impactos de productos y servicios. (GRI. Pág.29.)

### *Dimensión social.*

La dimensión social de la sostenibilidad está relacionada con los impactos de las actividades de una organización en los sistemas sociales en los que opera.

Los Indicadores de desempeño social del GRI identifican los principales aspectos del desempeño en relación con los aspectos laborales, los derechos humanos, la sociedad y la responsabilidad sobre productos. (GRI. Pág.32).

***Guía OECD Global Compact (1999).***

El Pacto Mundial pide a las empresas que hagan suyos, apoyen y lleven a la práctica un conjunto de valores fundamentales en materia de:

- Derechos Humanos.
- Normas Laborales.
- Medio Ambiente.
- Lucha contra la corrupción.

*Derechos Humanos.*

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional y
2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

*Normas Laborales.*

1. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva;

2. Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;
3. Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil y
4. Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

*Medio Ambiente.*

1. Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales;
2. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental y
3. Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

*Lucha contra la corrupción.*

1. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno. Recuperado de <http://www.un.org/es/globalcompact/principles.shtml>

El Pacto Mundial considera que la participación activa de las organizaciones sin actividad empresarial, es un factor fundamental para el avance del Pacto Mundial; sin su participación esta iniciativa faltaría su colaboración, la cuál es estratégica para hacer frente a los retos actuales. La participación de la Sociedad Civil, las Organizaciones Sindicales, los

Gobiernos, Naciones Unidas y las universidades aportan diferentes capacidades y perspectivas a la agenda de la ciudadanía corporativa.

En muchos casos estos actores pueden proporcionar conocimiento especializado y ser excelentes aliados en una gran variedad de temas, tales como la educación, salud, infraestructura y el tema del agua. Recuperado de <http://www.un.org/es/globalcompact/civilsociety.shtml>

Algunos de los factores que pueden ser claves para el éxito en la implementación de los principios incluyen:

- El tratamiento de los principios no como un elemento complementario sino como parte integral de la estrategia de negocios y operaciones;
- El firme compromiso por parte del liderazgo de la organización;
- Comunicación del compromiso con el Pacto en el interior de toda la organización: desde los altos directivos hasta los empleados, para asegurar un amplio apoyo a los principios;
- Un entorno empresarial favorable a las nuevas ideas y la innovación empresarial;
- Objetivos medibles y un sistema transparente de comunicación de los progresos;
- Voluntad y disposición para aprender y adaptarse;
- Dedicación a actividades puntuales en torno a los diez principios;
- Apertura y diálogo con las partes interesadas de la organización.

La aplicación de los principios es un proceso a largo plazo que requiere del compromiso continuo de mejora y cambio organizacional. No existe una fórmula única para aplicar los principios dentro del modelo de gestión de una organización, de hecho, varios modelos y enfoques de gestión pueden ayudar y enriquecer el proceso de implementación. Recuperado de <http://www.un.org/es/globalcompact/application.shtml>

### ***La Declaración de los Derechos Humanos (ONU) (1948).***

La Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH) es un documento hito en la historia de los derechos humanos. Redactada por representantes de diferentes ámbitos jurídico y cultural de todas las regiones del mundo, la Declaración fue proclamada por la Asamblea General de Naciones Unidas en París, el 10 de diciembre 1948, la Asamblea General en su resolución 217 A (III) como un estándar común de los logros de todos los pueblos y naciones. En él se establecen, por primera vez, los derechos humanos fundamentales como universalmente protegidos. Recuperado de <http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Introduction.aspx>

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles. Recuperado de <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>

### *Los Objetivos del Milenio (ONU).*

Los Objetivos representan las necesidades humanas y los derechos básicos que todos los individuos del planeta deberían poder disfrutar: ausencia de hambre y pobreza extrema; educación de buena calidad, empleo productivo y decente, buena salud y vivienda; el derecho de las mujeres a dar a luz sin correr peligro de muerte; y un mundo en el que la sostenibilidad del medio ambiente sea una prioridad, y en el que tanto mujeres como hombres vivan en igualdad. Los líderes mundiales también han prometido forjar una alianza de alcance mundial en pos del desarrollo, para así lograr esos objetivos universales. (Naciones Unidas. Objetivos de Desarrollo del Millenium. INFORME. 2010. Pág.3).

La Declaración del Milenio es la promesa más importante que jamás se ha hecho a las personas más vulnerables del mundo. Las responsabilidades que se derivan de la Declaración, han generado un nivel sin precedentes de compromiso y colaboración para mejorar las vidas de miles de millones de personas, y para crear un ambiente que contribuya a la paz y la seguridad mundial. Recuperado de <http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/>

- Objetivo 1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre. La Meta: Reducir a la mitad, entre 1990 y 2015, el porcentaje de personas cuyos ingresos sean inferiores a 1 dólar por día. (Pág.6).
- Objetivo 2 Lograr la enseñanza primaria universal. La Meta: Asegurar que, para el año 2015, los niños y niñas de todo el mundo puedan terminar un ciclo completo de enseñanza primaria. (Pág.16).
- Objetivo 3 Promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer. La Meta: Eliminar las desigualdades entre los sexos en la enseñanza

primaria y secundaria, preferiblemente para el año 2005, y en todos los niveles de la enseñanza para el año 2015. (Pág.20).

- Objetivo 4 Reducir la mortalidad de los niños menores de 5 años. La Meta: Reducir en dos terceras partes, entre 1990 y 2015, la mortalidad de los niños menores de 5 años. (Pág.26).
- Objetivo 5 Mejorar la salud materna. La Meta: Reducir un 75% la tasa de mortalidad materna entre 1990 y 2015. (Pág. 30).
- Objetivo 6 Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades. La Meta: Haber detenido y comenzado a reducir, para el año 2015, la propagación del VIH/SIDA. (Pág. 40).
- Objetivo 7 Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente. La Meta: Incorporar los principios del desarrollo sostenible en las políticas y los programas nacionales e invertir la pérdida de recursos del medio ambiente. (Pág. 52).
- Objetivo 8 Fomentar una alianza mundial para el desarrollo. La Meta: Atender las necesidades especiales de los países menos desarrollados, los países sin litoral y los pequeños estados insulares en vías de desarrollo. (Pág. 66-67).

### ***La Agenda 21 (ONU) (1992).***

La Agenda 21 es un plan integral de medidas que deben adoptarse a nivel mundial, nacional y localmente por organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, gobiernos y grupos principales en todas las áreas en las que los impactos humanos sobre el medio ambiente.

Las prioridades establecidas en el programa 21 se hallan agrupadas en cuatro grandes categorías: diversidad biológica, atmósfera, agua y tierra. Recuperado de <http://translate.google.co.ve/translate?hl=es&langpair=en|es&u=http://www.un.org/esa/dsd/agenda21/>

### ***ISO 9001-26000 (2010) Guía sobre Responsabilidad Social.***

La Norma Internacional se desarrolló utilizando un enfoque de múltiples partes interesadas, con la participación de expertos de más de 80 países y 40 organizaciones internacionales o regionales con sedes en distintos lugares, dedicadas a diversos aspectos de la responsabilidad social. Estos expertos representaron a seis grupos distintos de partes interesadas: consumidores, gobierno, industria, trabajadores, organizaciones no gubernamentales (ONG) y servicio, apoyo, investigación y otros. (ISO 26000, Pág.7).

#### *Objeto y campo de aplicación.*

La Organización Internacional de Estandarización, diseñó un folleto denominado *Descubriendo ISO 26000*, donde ofrece una comprensión básica de la norma internacional voluntaria, así como una orientación a todo tipo de organizaciones, con independencia de su tamaño o ubicación, sobre:

1. Conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social;
2. Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social;

3. Principios y prácticas relacionados con la responsabilidad social;
4. Materias fundamentales y temas relacionados con la responsabilidad social;
5. Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización y su esfera de influencia;
6. Identificación e involucramiento de las partes interesadas; y
7. Comunicación de los compromisos y del desempeño relacionado con la responsabilidad social. (Pág. 3).

Con esta orientación, la Norma Internacional pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad. (Pág. 3).

Las normas ISO aportan soluciones y logran beneficios para casi todos los sectores de actividad, incluida el sector energía. ISO sólo desarrolla normas para las que exista una necesidad clara en el mercado. (Pág. 2).

A escala mundial, las organizaciones y sus partes interesadas son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible. (Pág. 3).

*Beneficios que se pueden lograr al implementar la Norma ISO 26000:2010.*

Tanto la percepción que se tenga acerca del desempeño de una organización en materia de responsabilidad social, como su desempeño real pueden influir, entre otras cosas en:

- Ventaja competitiva;
  - Reputación;
  - Capacidad para atraer y retener a trabajadores o miembros de la organización, clientes o usuarios;
  - Mantenimiento de la motivación, compromiso y productividad de los empleados;
  - Percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y comunidad financiera;
  - Relación con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera.
- (Pág. 3).

*Propósito de la Norma ISO 26000:2010.*

La Norma ISO 26000 pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.

Tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social.

Se pretende promover un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social y complementar otros instrumentos e iniciativas relacionadas con ésta, sin reemplazarlos.

Al aplicar la Norma ISO 26000 es aconsejable que la organización tome en consideración la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizacional, así como las diferencias en las condiciones económicas, siempre que sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento. (Pág. 3).

ISO 26000 no es certificable, no es una norma de sistema de gestión. No es adecuada, ni pretende servir para propósitos de certificación, o uso regulatorio o contractual. Cualquier oferta de certificación o petición para obtener una certificación conforme a la Norma se consideraría una tergiversación de la ISO 26000, dado que ésta no contiene requisitos. (Pág. 4).

#### *Materias fundamentales de la responsabilidad social.*

La ISO 26000:2010 aborda siete materias fundamentales de la responsabilidad social (Figura N° 6) definidas de la siguiente manera:

#### 6.2\* Gobernanza de la Organización;

La gobernanza organizacional es el sistema mediante el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. Los sistemas de gobernanza varían dependiendo del tamaño y tipo de organización y del contexto medioambiental, económico, político, cultural y social en el que opera. Están dirigidos por una persona o grupo de personas, como propietarios, participantes u otros, que tienen la autoridad y responsabilidad de lograr los objetivos de la organización. (Pág. 32).

### 6.3\* Derechos humanos;

Los derechos humanos son los derechos básicos a los que todas las personas tienen derecho, por el hecho de ser seres humanos, con un deseo intrínseco de libertad, paz, salud y felicidad. Existen dos amplias categorías de derechos humanos. La primera categoría, es la que se relaciona con los derechos civiles y políticos e incluye derechos como: el derecho a la vida y a la libertad, igualdad ante la ley y libertad de expresión. La segunda categoría, se relaciona con los derechos económicos, sociales y culturales e incluye derechos como el derecho al trabajo, a la alimentación, a la salud, a la educación y a la seguridad social.

Varias nociones morales, legales e intelectuales ampliamente extendidas se basan en que los derechos humanos trascienden las leyes humanas o las tradiciones culturales. La primacía de los derechos humanos ha sido enfatizada por la comunidad internacional en la Carta Internacional de Derechos Humanos y los principales instrumentos sobre derechos humanos. (Pág. 34).

### 6.4\* Prácticas laborales;

Las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que realiza dentro, por y en nombre de la organización.

Las prácticas laborales se extienden más allá de la relación de la organización con sus empleados directos o de las responsabilidades que la organización tenga en un lugar de trabajo de su propiedad o que esté bajo su control directo. Las prácticas laborales incluyen las responsabilidades de la

organización respecto del trabajo que llevan a cabo otros en su nombre, incluido el trabajo subcontratado.

Las prácticas laborales incluyen contratación y promoción de trabajadores; procedimientos disciplinarios y de resolución de conflictos; transferencia y traslado de trabajadores; terminación de la relación de trabajo; capacitación y desarrollo de habilidades; salud, seguridad e higiene en el trabajo; y cualquier política o práctica que afecte las condiciones de trabajo, en particular la jornada laboral y la remuneración. Las prácticas laborales incluyen también el reconocimiento de las organizaciones de trabajadores y la representación y participación, tanto de organizaciones de trabajadores como de empleadores, en negociaciones colectivas, diálogos sociales y consultas tripartitas (ver Recuadro 6) para enfrentar los problemas sociales relacionados con el empleo. (Pág. 48).

#### 6.5\* Medio ambiente;

Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente tienen un impacto en el medioambiente natural, sin importar su ubicación. Estos impactos pueden estar asociados con el uso de recursos vivos y ni vivos, la generación de contaminación y residuos y las implicaciones para las actividades, productivos y servicios de la organización en hábitats naturales. Para disminuir su impacto sobre el medioambiente, las organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere de manera más amplia las consecuencias económicas, sociales y ambientales de sus decisiones y actividades. (Pág. 58).

#### 6.6\* Prácticas justas de operación;

Las prácticas justas de operación se relacionan con la conducta ética en los tratos que una organización hace con otras organizaciones. Incluyen las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, competidores y las asociaciones de las cuales son miembros.

Los temas relacionados con las prácticas justas de operación se dan en los ámbitos de anti-corrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, promoción de la responsabilidad social en las relaciones con otras organizaciones y respeto a los derechos de la propiedad. (Pág. 68).

#### 6.7\* Asuntos de consumidores;

Las organizaciones que proporcionan productos o servicios a consumidores y clientes tienen responsabilidades hacia ellos. Entre ellas se incluyen brindar educación e información precisa, usar procesos de mercadotecnia y contratación justos, transparentes y útiles, y promover el consumo sostenible. También involucra minimizar los riesgos de productos o servicios, mediante el diseño, la fabricación, la distribución, la entrega de información, servicios de apoyo y los procedimientos de retirada de productos. Muchas organizaciones obtienen o manejan información personal y tienen la responsabilidad de proteger la seguridad y privacidad de dicha información.

Las organizaciones tienen oportunidades significativas para contribuir con el consumo y el desarrollo sostenibles, a través de los productos y servicios que ofrecen y la información que proporcionan, incluida la información en uso, reparación y eliminación. (Pág. 72).

## 6.8\* Participación activa y desarrollo de la comunidad;

Actualmente, es ampliamente aceptado que las organizaciones deberían tener una relación con las comunidades en las que operan. Esta relación, puede basarse en la participación activa de la comunidad para que contribuya con su desarrollo. La participación activa y el desarrollo de la comunidad son partes integrales del más amplio desarrollo sostenible. La participación activa de la comunidad, ya sea de manera individual a través de asociaciones que buscan aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil. Las organizaciones que participan de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones reflejan y fortalecen los valores democráticos y cívicos.

Para los propósitos establecidos en este capítulo, “comunidad” se refiere generalmente a asentamientos residenciales o sociales ubicados en una proximidad física a la base o bases de la organización. Sin embargo, en algunas circunstancias el término puede definirse y comprenderse de una manera más amplia, por ejemplo, una comunidad virtual relacionada con un grupo ético en particular o un tema de desarrollo. Las relaciones con la comunidad variarán según la naturaleza, el tamaño y la misión de una organización. (Pág. 84).

\*La numeración indica el número correspondiente del capítulo en la Norma ISO 26000:2010.

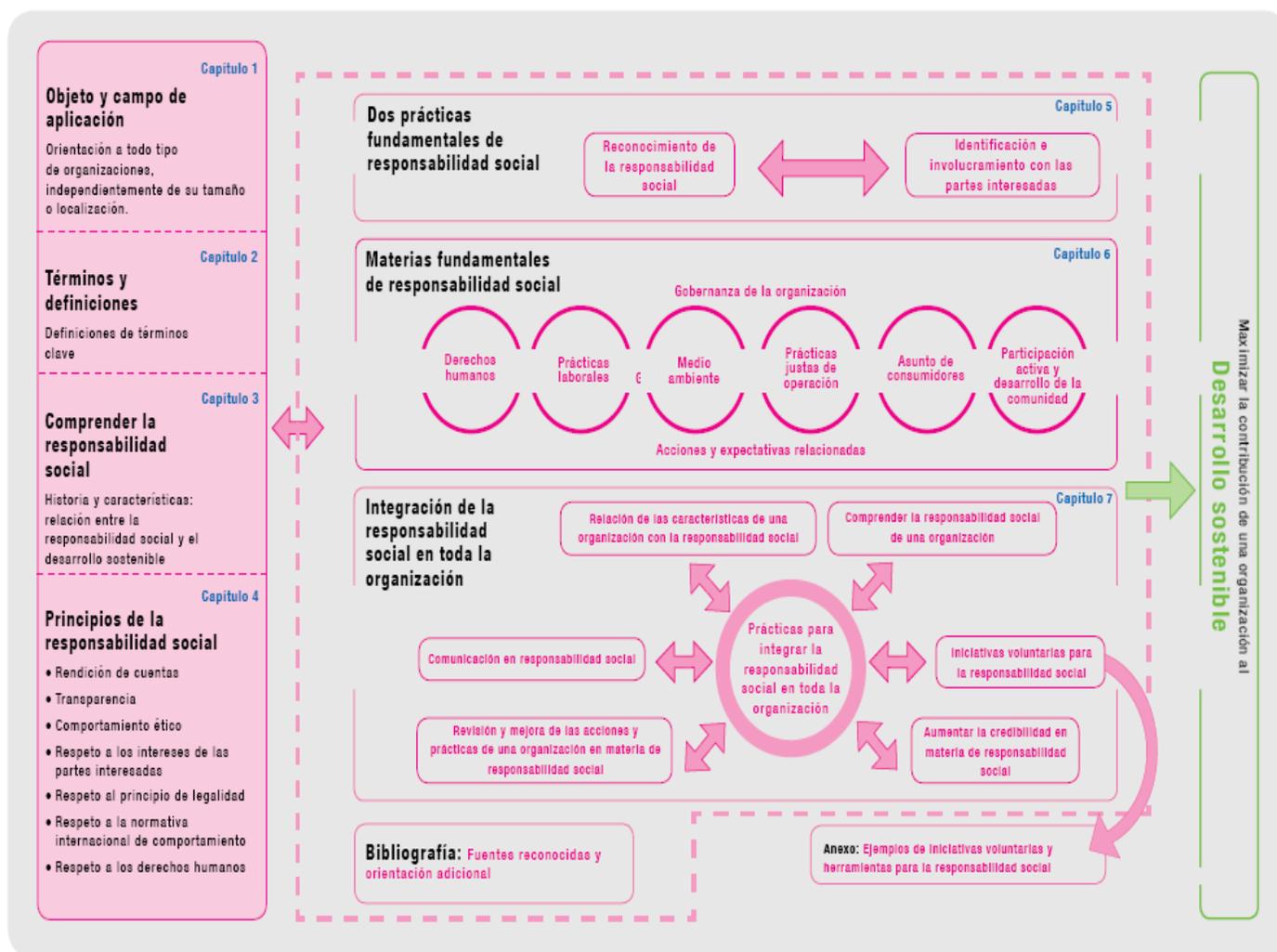
**Figura N° 11. Responsabilidad social. 7 Materias fundamentales**



Fuente: Folleto Descubriendo ISO. Año 2010.

La Figura N° 12 presenta un panorama general de la Norma ISO 26000:2010 y se destina a ayudar a las organizaciones en la comprensión de las relaciones entre los distintos capítulos de la norma.

Figura N° 12. Visión esquemática de ISO 26000



Fuente: Folleto Descubriendo ISO. Año 2010.

### El Estado y la responsabilidad social.

ISO 26000:2010 señala que esta Norma Internacional no puede reemplazar, transformar o modificar de ninguna forma la labor del Estado de expresar y obedecer al interés público. El Estado tiene el poder único de crear y

hacer cumplir las leyes, razón por la cual difiere de las organizaciones. Por ejemplo, la labor del Estado de proteger los derechos humanos difiere de las responsabilidades planteadas para las organizaciones en esta norma internacional respecto de los derechos humanos.

La responsabilidad social de las organizaciones no es ni puede ser un sustituto de la expresión vigente de las labores y responsabilidades del estado. Esta Norma Internacional no entrega una orientación sobre qué es lo que debería someterse a la regulación jurídica obligatoria. Tampoco pretende dar solución a las interrogantes que sólo pueden resolverse de manera apropiada a través de las instituciones políticas.

No obstante, como cualquier organización, los organismos gubernamentales pueden estar interesados en utilizar esta Norma Internacional para informar sobre sus políticas y acciones relacionadas con ciertos ámbitos de la responsabilidad social. (Pág.16).

### **Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad.**

La participación activa de la comunidad va más allá de identificar e involucrar a las partes interesadas en relación con los impactos de las operaciones de una organización; también abarca el apoyo y la identificación con la comunidad. Por sobre todo, implica el reconocimiento del valor de la comunidad. La participación activa de una organización en la comunidad debería surgir del reconocimiento de que la organización es una parte interesada en la comunidad y que tiene intereses significativos comunes con todos los miembros de ésta. La participación activa efectiva de la comunidad puede aumentar tanto la calidad de vida de la comunidad como la capacidad de la organización de alcanzar sus propios objetivos (en ocasiones llamada “licencia

social para operar”). La participación activa de la comunidad es, además, el medio clave para ayudar a que una organización identifique las formas en que puede contribuir efectivamente al desarrollo de la comunidad.

La contribución de una organización al desarrollo ayuda a promover niveles más altos de bienestar dentro de la comunidad. El desarrollo se refiere al mejoramiento de la calidad de vida de una población. Comprende el aumento y diversificación de las actividades económicas que satisfarán de mejor manera las necesidades de la sociedad. Para erradicar la pobreza y las desigualdades, comprender los derechos económicos y sociales y ayudar a la sociedad como un todo, también es necesario que la distribución de los beneficios del crecimiento económico sea equilibrada. Las dimensiones sociales del proceso de desarrollo se relacionan con las condiciones que conforman el derecho a un buen estándar de vida, como el derecho a la salud y el derecho a la educación; también incluyen los derechos civiles y políticos manifestados en instituciones democráticas y el estado de derecho.

La Declaración de Copenhague reconoce la “urgente necesidad de abordar profundos cambios sociales, especialmente la pobreza, el desempleo y la marginación social”. La Declaración de Copenhague y el Programa de Acción comprometieron a la comunidad internacional a hacer frente a la pobreza, perseguir el objetivo de un empleo productivo y elegido libremente, y promover la integración social por sobre los objetivos de desarrollo. La Declaración del Milenio de las Naciones Unidas volvió a enfatizar que, si bien el desarrollo debería ser guiado y conducido principalmente por políticas públicas, el proceso de desarrollo depende de las contribuciones de todas las organizaciones, públicas y privadas, grandes y pequeñas. La Declaración del Milenio expone los objetivos por medio de los cuales se pueden cumplir los principales desafíos de desarrollo del mundo. La participación activa de la

comunidad ayuda a contribuir, a nivel local, con el logro de estos objetivos. (Cláusula 6.8. Norma ISO 26000:2010).

***6.8.3 Tema 1 sobre la participación activa y el desarrollo de la comunidad: Participación activa de la comunidad.***

La participación activa de la comunidad es la ayuda proactiva de una organización a la comunidad. Es un enfoque que apunta a la resolución de problemas, a fomentar asociaciones con organizaciones locales y partes interesadas y la aspiración de ser un buen ciudadano organizacional de la comunidad. Las organizaciones contribuyen a sus comunidades a través de su participación, y el apoyo, en instituciones civiles y mediante la participación activa en redes de grupos e individuos que constituyen la sociedad civil.

La participación activa de la comunidad también es un primer paso importante y tiene un valor continuo para que las organizaciones se familiaricen con las necesidades y prioridades de la comunidad, de manera que los esfuerzos de desarrollo de la organización sean compatibles con los de la comunidad. Las estructuras que ayudan a las organizaciones a participar activamente pueden incluir, por ejemplo, los foros pertinentes establecidos por autoridades locales y asociaciones de residentes de manera transparente.

A menudo, las organizaciones pueden agruparse en asociaciones con otros para defender y promover sus propios intereses. No obstante, estas asociaciones deberían representar los intereses de sus miembros sobre la base del respeto de los derechos que otros grupos y personas tienen para hacer lo mismo, y siempre deberían operar de modo de fomentar el respeto a la ley y los procesos democráticos.

A través de sus actividades de participación en la comunidad, una organización puede asociarse con una amplia variedad de personas o grupos. Algunas comunidades tradicionales o indígenas, asociaciones de vecinos o redes de Internet se expresan sin constituir una “organización” formal. Una organización debería respetar los derechos culturales, sociales y políticos de dichos grupos, pero evitar ser cómplice de actos ilegales, como puede suceder, si dichos grupos intentan evadir pagos útiles para la sociedad (como impuestos o remuneraciones adecuadas) u ocultar actividades ilegales. Una organización debería estar consciente de que existen muchos tipos de grupos con distintos niveles de formalidad y debería garantizar que su participación activa en la comunidad sirva para promover el respeto a la ley y la democracia.

#### *6.8.3.1 Acciones y expectativas relacionadas.*

Una organización debería:

- Contribuir a procesos democráticos a través de una participación adecuada y transparente en el proceso político, que respete los derechos y opiniones de otros en cuanto a expresar y defender sus intereses, incluidos la formulación de políticas y el establecimiento, la implementación, el monitoreo y la evaluación de programas de desarrollo;
  - Mantener relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas;
  - Consultar de manera sistemática a los grupos representativos de la comunidad al momento de determinar las prioridades para las actividades de desarrollo de la comunidad e inversión social, y reconocer los derechos de los miembros de la comunidad a decidir respecto de la vida de su comunidad y, al hacerlo, maximizar sus propias capacidades, recursos y oportunidades;

- Llevar a cabo todas las actividades de manera que no viole el espíritu o el contenido de la ley;
- Participar en asociaciones locales, según sea apropiado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades; y
- Consultar a los grupos marginados, no representados y mal representados en una comunidad e involucrarlos para que puedan ampliar sus opciones y asegurar sus derechos. (Pág.88-89).

#### ***6.8.4 Tema 2 sobre la participación activa y el desarrollo de la comunidad: Educación y Cultura.***

La educación constituye una base para todo el desarrollo social y económico. La cultura es un componente importante de la identidad de la comunidad y la sociedad. La promoción de la educación y la promoción y preservación de la cultura tiene un impacto positivo sobre la cohesión social y el desarrollo.

##### *6.8.4.2 Acciones y expectativas relacionadas.*

Una organización puede contribuir de las siguientes maneras:

- Promover y apoyar la educación en todos los niveles, y tomar parte en acciones que mejoren la calidad de la educación, con el objetivo de fomentar el conocimiento local y erradicar el analfabetismo;

- Alentar el ingreso de los niños a la educación formal y contribuir a la eliminación de los obstáculos que enfrentan los niños para obtener una educación, como el trabajo infantil;
- Promover actividades culturales, respetar y valorar las culturas locales y las tradiciones culturales, respetando al mismo tiempo los principios de los derechos humanos. Las acciones para respaldar las actividades culturales que fortalecen la identidad de los grupos históricamente marginados son particularmente importantes como medio para combatir la discriminación;
- Ayudar a conservar y proteger el legado cultural, especialmente en aquellos lugares donde pueda verse impactado por las operaciones de la organización; y
- Promover el uso de los sistemas de conocimiento de comunidades indígenas y tradicionales. (Pág. 90).

***6.8.5 Tema 3 sobre la participación activa y el desarrollo de la comunidad: Creación de empleo y desarrollo de habilidades.***

El empleo es una meta asociada al desarrollo económico reconocida a nivel internacional. Al crear empleo, todas las organizaciones, grandes y pequeñas, pueden hacer una importante contribución a la reducción de la pobreza y la promoción del desarrollo económico. En la creación de empleo, se deberían aplicar las materias presentadas en las secciones 6.3 y 6.4. sobre derechos humanos y prácticas laborales respectivamente. Las organizaciones también pueden abogar por las condiciones marco necesarias para crear empleo, como el estado de derecho, la estabilidad política y la libertad económica.

#### 6.8.5.2 *Acciones y expectativas relacionadas.*

Una organización puede contribuir de las siguientes maneras:

- Considerar el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo y, cuando sea viable desde el punto de vista económico, realizar inversiones directas que promuevan la disminución de la pobreza a través de la creación de empleo;
- Considerar del impacto de sus decisiones tecnológicas sobre el empleo y, cuando sea viable a largo plazo desde el punto de vista económico, preferir tecnologías que maximicen las oportunidades de trabajo;
- Considerar el impacto de la subcontratación en la creación de empleo, tanto dentro de la organización que toma la decisión como dentro de las organizaciones externas que se ven afectadas por tales decisiones;
- Considerar de manera más general el impacto económico y social de ingresar a una comunidad o de abandonarla;
- Considerar dar preferencia a los proveedores locales de productos y servicios y contribuir al desarrollo de los proveedores locales cuando sea posible y factible;
- Considerar participar en programas nacionales y locales para el desarrollo de habilidades, incluidos los programas de aprendizaje de oficios, los programas centrados en grupos particulares en desventaja, los programas de aprendizaje a permanencia y el reconocimiento de habilidades y esquemas de certificación;

- Si no existen programas para el desarrollo de habilidades en la comunidad, considerar ayudar al desarrollo de dichos programas en asociación con otros miembros de la comunidad; y
- Considerar participar en la ayuda para promover las condiciones marco que sean necesarias para la creación de empleo. (Pág.89-90).

#### ***6.8.6 Tema 4 sobre la participación activa y el desarrollo de la comunidad: Desarrollo y acceso a la tecnología.***

Para ayudar a avanzar en el desarrollo económico y social, los países necesitan, entre otras cosas, acceso a la tecnología moderna. Las organizaciones pueden contribuir al desarrollo de las comunidades en que operan aplicando conocimientos, habilidades y tecnologías especializadas, de modo de promover el desarrollo de los recursos humanos y la difusión de la tecnología.

Las tecnologías de información y comunicación caracterizan gran parte de la vida contemporánea y son una base valiosa de muchas actividades económicas. Una organización puede contribuir a mejorar el acceso a estas tecnologías a través de capacitación, asociaciones y otras acciones.

##### ***6.8.6.2 Acciones y expectativas relacionadas.***

Una organización puede contribuir al desarrollo tecnológico de la comunidad de las siguientes maneras:

- Considerar contribuir al desarrollo de tecnologías sociales de bajo coste que pueden ser replicadas fácilmente y tienen un alto impacto social en la erradicación de la pobreza y el hambre;

- Considerar, cuando sea factible desde el punto de vista económico, desarrollar conocimiento y tecnologías a nivel local, respetando al mismo tiempo los derechos de la comunidad a estos conocimientos o tecnologías;
- Considerar su participación en asociaciones con organizaciones locales (por ejemplo, universidades o laboratorios de investigación), incluido el desarrollo científico y tecnológico con socios de la comunidad local, empleando para esta tarea a personas locales; y
- Adoptar prácticas que permitan la transferencia y la difusión tecnológica, cuando sea factible desde el punto de vista económico. Donde sea posible, la organización debería establecer términos y condiciones razonables para licencias o transferencia tecnológica, de modo de contribuir con el desarrollo local. (Pág. 91-92).

***6.8.7 Tema 5 sobre la participación activa y el desarrollo de la comunidad: Generación de riqueza e ingresos.***

Las empresas y cooperativas diversas y competitivas son el motor principal de la generación de riqueza en cualquier comunidad. Los programas de iniciativa empresarial y las cooperativas orientados a las mujeres son particularmente importantes, ya que es ampliamente reconocido que el empoderamiento de la mujer contribuye en gran medida al bienestar de la sociedad.

La generación de riqueza e ingresos depende también de la distribución justa de los beneficios de la actividad económica (por ejemplo, a través de impuestos, remuneraciones y ganancias). Cumplir con las obligaciones fiscales es esencial para ayudar a que los gobiernos generen ingresos para combatir los

problemas críticos para el desarrollo. El ingreso generado por los impuestos ofrece los medios para que las autoridades de una comunidad gestionen y desarrollen infraestructuras y proporciona bienes sociales, como servicios educacionales y de salud, y subsidios sociales para personas necesitadas. Todas estas acciones ayudan directa o indirectamente a aumentar los ingresos.

La realización de actividades económicas dentro de un marco legal adecuado es crucial para la sociedad. Una organización que realiza actividades fuera del marco legal para evitar el cumplimiento de leyes y regulaciones o el pago de impuestos, socava el estado de derecho y compite de manera desleal con las organizaciones que cumplen las leyes y regulaciones. Una organización debería respetar los marcos legales pertinentes y evitar participar o beneficiarse de actividades económicas realizadas para evadir o dificultar el contenido y el propósito de las leyes y regulaciones.

Sin embargo, se comprende que en algunas circunstancias no se puede operar dentro del marco legal deseado como consecuencia de condiciones de desarrollo y pobreza. En estas circunstancias, una organización que participa con grupos que operan fuera del marco legal debería apuntar a disminuir la pobreza y promover el desarrollo. La organización también debería buscar la creación de oportunidades que permita que estos grupos logren un mayor cumplimiento, y finalmente completo, de la ley.

En situaciones donde hay una opinión amplia con respecto a que se debería cambiar el marco legal, una organización puede considerar buscar cambios a través del proceso político adecuado, pero debería ser consciente de que es necesario respetar la ley y los principios y expectativas de la responsabilidad social.

#### 6.8.7.2 *Expectativas y acciones relacionadas.*

Una organización debería:

- Cumplir sus responsabilidades tributarias y facilitar a las autoridades la información necesaria para calcular correctamente sus impuestos;
- Participar en actividades económicas, en la medida de lo posible, con organizaciones que operen dentro del marco legal e institucional adecuado;
- Participar en actividades económicas con organizaciones que, debido a niveles inferiores de desarrollo, tengan dificultades para cumplir con las exigencias legales sólo si:
  - El objetivo es enfrentar la extrema pobreza; o
  - Existe una expectativa razonable de que el proveedor se está moviendo coherentemente para realizar sus actividades dentro del marco legal e institucional adecuado;
- Ayudar a las organizaciones a operar dentro del marco legal adecuado;
- Empeñarse en usar los recursos naturales de una manera sostenible que ayude a disminuir la pobreza;
- Según las leyes y regulaciones imperantes, buscar obtener con anterioridad el consentimiento informado de la comunidad local en lo que respecta al uso de los recursos naturales locales y respetar el uso tradicional de los recursos

naturales de parte de los pueblos locales, particularmente de las comunidades indígenas y comunidades tradicionales;

- Considerar contribuir con programas que provean acceso a alimentación y otros productos esenciales a grupos vulnerables de personas de escasos recursos,

- Considerando la importancia de contribuir para aumentar sus capacidades, recursos y oportunidades. Se debería poner especial atención en la nutrición infantil;

- Considerar contribuir con programas que apoyen a los miembros de la comunidad, en especial a las mujeres, para que puedan establecer negocios y cooperativas, mejorar la productividad y fomentar el uso eficiente de los recursos disponibles; y

- Considerar apoyar a empresarios que traigan a la comunidad los productos y servicios necesarios, lo que además puede generar empleo local. (Pág.92-93).

#### ***6.8.8 Tema 6 sobre la participación activa y el desarrollo de la comunidad: Salud.***

La salud constituye un elemento esencial de la vida en sociedad y es un derecho humano reconocido. Las amenazas a la salud pública pueden tener efectos graves sobre las comunidades y pueden entorpecer su desarrollo. Por lo tanto, todas las organizaciones, grandes y pequeñas, deberían contribuir, dentro de sus posibilidades, a la promoción de la salud mediante la prevención o, de ser necesario, la mitigación de cualquier daño a la comunidad. También

deberían contribuir, donde sea posible, a mejorar el acceso a los servicios de salud. Incluso, en comunidades en que es función del Estado proveer un sistema público de salud, todas las organizaciones pueden considerar hacer una contribución a la salud en esas comunidades. Un nivel alto de salud en la comunidad reduce la carga sobre el sector público y contribuye a tener un buen contexto económico y social para todas las organizaciones.

#### *6.8.8.2 Acciones y expectativas relacionadas.*

Una organización puede contribuir de las siguientes maneras:

- Considerar la promoción de la buena salud, por ejemplo, contribuyendo con el acceso a medicamentos y vacunas, fomentando un estilo de vida saludable, incluido el ejercicio y una buena nutrición, y desalentando el consumo de sustancias perjudiciales para la salud;
- Ayudar a tomar conciencia acerca de las principales enfermedades y su prevención, por ejemplo, según las circunstancias y prioridades locales, el VIH/SIDA, el cáncer, los infartos cardíacos, la malaria y la tuberculosis;
- Respaldar el acceso a servicios esenciales de atención en salud, agua potable y servicios sanitarios apropiados como medio para prevenir enfermedades; y
- Procurar minimizar o eliminar los impactos negativos para la salud de todo proceso de producción, producto o servicio proporcionado por la organización. (Pág. 93-84).

### ***6.8.9 Tema 7 sobre la participación activa y el desarrollo de la comunidad: Inversión social.***

La inversión social ocurre cuando las organizaciones invierten sus recursos en infraestructura y otros programas orientados a mejorar aspectos sociales de la vida en comunidad, como servicios sanitarios, agua potable segura, salud, vivienda y seguridad alimentaria. La inversión social constituye un medio a través del cual las organizaciones puedan contribuir al desarrollo de las comunidades donde operan. En general, las inversiones sociales son actividades que no están asociadas o diseñadas directamente para mejorar las actividades operacionales fundamentales de una organización. Sin embargo, las inversiones sociales generalmente están diseñadas para sostener y mejorar las relaciones de una organización con sus comunidades.

Al identificar oportunidades para la inversión social, una organización debería poner su contribución en línea con las necesidades y prioridades de las comunidades en que la organización opera. El intercambio de información, la asesoría y la negociación son herramientas útiles en un enfoque participativo al momento de identificar e implementar la inversión social.

#### *6.8.9.2 Acciones y expectativas relacionadas.*

Una organización debería:

- Cuando sea factible, considerar la realización de inversiones sociales en la comunidad o comunidades donde opera. Los tipos de inversión social incluyen proyectos relacionados con educación, capacitación, cultura, protección de la salud, generación de ingresos, desarrollo de infraestructuras, mejor acceso a la

información o cualquier otra actividad que pueda promover el desarrollo económico y social;

- Buscar áreas donde puedan utilizarse las competencias fundamentales de la organización para el fortalecimiento de la capacidad dentro de la comunidad, mejorando así su propia experiencia y contribuyendo de manera más eficaz;
- Reconocer que las inversiones sociales no impiden otras acciones sociales y la filantropía (por ejemplo, subsidios, trabajos voluntarios y donaciones). No obstante, estas acciones deberían estar en línea con los objetivos generales de la organización en lo que respecta al fortalecimiento de la capacidad. Deberían centrarse en entregar recursos a la comunidad a través de programas o proyectos de desarrollo a largo plazo;
- Promover proyectos de inversión social viables a largo plazo y que contribuyen al desarrollo sostenible, haciendo que la comunidad participe en el diseño y en la implementación. La implicación de la comunidad ayudará a la supervivencia y prosperidad de los proyectos cuando la organización ya no está involucrada;
- Considerar el fomento del desarrollo comunitario al planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deberían ampliar las oportunidades para los ciudadanos, por ejemplo, aumentar las adquisiciones y cualquier tipo de subcontratación a nivel local para apoyar el desarrollo local;
- Considerar la manera de contribuir a la comunidad, tomando en cuenta las prioridades establecidas por los responsables de políticas locales y nacionales. Esto puede mejorar los efectos de las inversiones sociales y su sostenibilidad;

- Evitar emprender acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su presencia o apoyo en curso;
- Evaluar las iniciativas comunitarias existentes, entregar información acerca de su éxito y sostenibilidad e identificar si se pueden hacer mejoras. (Pág. 95-96).

***Responsabilidad Social, Líneas Generales de la Nación y la Norma ISO 26000:2010.***

Para Guedez (2006), en “*Ética y práctica de la responsabilidad social empresarial*”, “la responsabilidad social es el ejercicio ético y sustentable de la competitividad” (...) “la ética se ejerce de forma individual, pero se construye socialmente”. El comportamiento ético va más allá de las imposiciones formales y legales que pautan su funcionamiento; se relaciona con todo lo que la empresa hace a favor de la relación con sus grupos de interés. (Pág. 84).

Por su parte las Líneas Generales de la Nación señalan el Estado es ético, de carácter solidario, preserva los derechos a la defensa de la vida y la solidaridad en comunidad como sentido de la cooperación social. Está fundado en la conciencia ética y no en la represión. (Pág. 20).

Además, este plan promueve temas asociados directamente con la responsabilidad social, entre los cuales se destacan: el rescate de los valores de solidaridad humana, la promoción de una conciencia colectiva donde el ciudadano y el Estado son corresponsables de la vida pública y de su entorno, de la inclusión social, de la participación protagónica, de la conservación de los recursos naturales.

Para el Estado es importante la gestión pública. El modelo productivo responderá primordialmente a las necesidades humanas y estará menos subordinada a la reproducción del capital. Y es precisamente el establecimiento de la categoría del compromiso de la responsabilidad social en Venezuela una de las estrategias.

Las estrategias de este plan son acciones éticas y de corresponsabilidad, que persiguen promover y desarrollar políticas en materia educativa, de salud pública integral, de identidad cultural, ambiental, económica con miras al bienestar del colectivo.

Los desafíos están dirigidos a la gestión pública de la Nación, sin embargo, no se desliga de los estándares internacionales, como se menciona en una de sus directrices, Modelo Productivo Socialista, la cual entre sus políticas contempla, la necesidad de divulgar y adoptar las normas de calidad internacional que permitan ofrecer propuestas competitivas, con lo cual se mejora el apoyo institucional para la ciencia, la tecnología y la innovación.

Entre los estándares internacionales se tiene la ISO 26000:2010, cuya norma se adapta a las necesidades de las organizaciones públicas, y en este sentido, ofrece un compendio de orientaciones y guías para desarrollar la responsabilidad social desde el enfoque interno y externo de las organizaciones, en los aspectos económicos, sociales, de recursos naturales y ambiente, de las comunidades, que son objeto de vigilancia de la gestión pública.

## **Fundamentos Jurídicos y Legales**

Por ser una empresa del sector público, sus lineamientos y su planificación estratégica es cónsona con el Plan de la Nación Simón Bolívar y está enmarcada en el Plan Estratégico 2009-20013, plan donde se aborda uno de los temas estratégicos para el país como lo es el tema de la responsabilidad social.

La responsabilidad social de acuerdo a lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en el Título I Principios Fundamentales, Artículo 2 expresa:

Venezuela se constituye en un Estado democrático y social de Derecho y de Justicia, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico y de su actuación, la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social y en general, la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político.

Significa entonces que la responsabilidad social tiene base constitucional y se declara como un valor del Estado en la carta magna. Asimismo, en el Capítulo IV, Del Poder Ciudadano Sección Primera, Artículo 274 dónde se señala:

Los órganos que ejercen el Poder Ciudadano tienen a su cargo, de conformidad con esta Constitución y la ley, prevenir, investigar y sancionar los hechos que atenten contra la ética pública y la moral administrativa; velar por la buena gestión y la legalidad en el uso del patrimonio público, el cumplimiento y la aplicación del principio de la legalidad en toda la actividad administrativa del Estado, e igualmente, promover la educación como proceso creador de la ciudadanía, así como

la solidaridad, la libertad, la democracia, la responsabilidad social y el trabajo.

En este propósito, El estado se encarga de la defensa y promoción de la responsabilidad social para el bienestar de los ciudadanos. Adicionalmente, se expresa en el Capítulo X, De los Deberes, en el Artículo 135 lo siguiente:

Las obligaciones que correspondan al Estado, conforme a esta Constitución y a la ley, en cumplimiento de los fines de bienestar social general, no excluyen las que, en virtud de la solidaridad y responsabilidad social y asistencia humanitaria, correspondan a los particulares según su capacidad. La ley proveerá lo conducente para imponer el cumplimiento de estas obligaciones en los casos en que fuere necesario. Quienes aspiren al ejercicio de cualquier profesión, tienen el deber de prestar servicio a la comunidad durante cierto tiempo, lugar y condiciones que determine la ley.

Del contenido anterior se manifiesta el deber no sólo del Estado sino también de particulares de prestar servicio a la sociedad según lo determine la Ley.

En cuanto a los proyectos autogestionados el Artículo 70 de la Constitución nacional señala:

Son medios de participación y protagonismo del pueblo en ejercicio de su soberanía, en lo político: la elección de cargos públicos, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, la iniciativa legislativa, constitucional y constituyente, el cabildo abierto y la asamblea de ciudadanos y ciudadanas cuyas decisiones serán de carácter vinculante, entre otros; y en lo social y económico,

las instancias de atención ciudadana, la autogestión, la cogestión, las cooperativas en todas sus formas incluyendo las de carácter financiero, las cajas de ahorro, la empresa comunitaria y demás formas asociativas guiadas por los valores de la mutua cooperación y la solidaridad.

### **Líneas Generales del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2007-2013.**

A este contexto constitucional se suman los lineamientos estratégicos del Estado que son las Líneas Generales del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2007-2013 en favor de la realización del Socialismo del siglo XXI. El Plan promueve la equidad, la justicia social y la solidaridad entre los seres humanos y las instituciones de la República a través de la realización de un proyecto ético cuyo objetivo final es la suprema felicidad, todo lo anterior constituye el nuevo enfoque ético socialista.

#### ***Nueva Ética Socialista.***

En éste proyecto ético Socialista Bolivariano aparecen varios desafíos:

a. La necesaria superación positiva de la miseria y la pobreza material y espiritual que garantice la realización de la ética y no su anulación. Está claro que el estado de necesidad permanente anula cualquier posibilidad real del ser ético.

b. La construcción de un Estado ético, vale decir, de una nueva ética del hecho público. Un Estado de funcionarios honestos, eficientes que más que un altar de valores, exhiban una conducta moral en sus condiciones de vida, en la relación con el pueblo y en la vocación del servicio que prestan a los demás. Un Estado del cual se

sienta parte el ciudadano. El Estado está llamado a ser el espacio ético por excelencia, si no lo es, el ciudadano no tendrá motivo para serlo.

c. Civilidad: la virtud por la que los ciudadanos se hacen responsables de la vida pública. Ningún ciudadano quiere ser súbdito ni vasallo, si no señor de la República. Política de los ciudadanos.

d. Creación de una institucionalidad cuyo valor supremo sea la práctica de la justicia y la equidad. Que frente a la dialéctica del derecho y la justicia sean capaces de decidir por la justicia, sin minar las bases del derecho.

e. Tolerancia activa militante en un medio plural donde conviven distintas religiones, distintas culturas, distintas concepciones de la vida. La tolerancia asume las diferencias y las respeta. (Pág.3-4).

Estos son los principales valores asumidos por el proyecto:

Derechos humanos de la así llamada primera generación: derechos civiles y políticos, derechos de la libertad, derecho a la vida, a la libertad de conciencia, derecho a pensar y expresarse libremente.

Derechos humanos de la segunda generación: derechos económicos, sociales y culturales.

Derecho de la tercera generación: derechos de nacer y vivir en un ambiente sano, no contaminado y el derecho a nacer y vivir en una sociedad en paz.

Señala que todos los ciudadanos somos ética y moralmente responsables de lo que les ocurre a la sociedad, a lo que se llama corresponsabilidad moral (Pág. 4).

### ***Suprema Felicidad Social.***

Como primera parte la suprema felicidad social, es la visión de largo plazo que tiene como punto de partida la construcción de una estructura social incluyente, formando una nueva sociedad de incluidos, un nuevo modelo social, productivo, socialista, humanista, endógeno, donde todos vivamos en similares condiciones rumbo a lo que decía Simón Bolívar: la suprema felicidad social.

Además, se señala como debe ser la estructura social venezolana y la política de inclusión económica y social para avanzar hacia la superación de las diferencias y de la discriminación entre el trabajo físico e intelectual y reconocer al trabajo como única actividad que genera valor y por tanto, que legitima el derecho de propiedad. Todo orientado por el principio de cada cual según su capacidad, a cada quien según su trabajo. (Pág. 7).

### ***Democracia Protagónica Revolucionaria.***

Este aspecto se manifiesta que la democracia protagónica revolucionaria se basa en la defensa, conservación y desarrollo de la vida humana y en la corresponsabilidad solidaria por la vida del otro en comunidad. El Plan agrega en este sentido, el Estado es ético, de carácter solidario, preserva los derechos a la defensa de la vida y la solidaridad en comunidad como sentido de la cooperación social. Está fundado en la conciencia ética y no en la represión, pues no admite que intereses particulares se impongan al interés general de la sociedad y el bienestar de todos. (Pág. 20).

### ***Modelo Productivo Socialista.***

La producción en la búsqueda de lograr trabajo con significado se orientará hacia la eliminación de la división social del trabajo, de su estructura jerárquica actual y a la eliminación de la disyuntiva entre satisfacción de necesidad y producción de riqueza.

El modelo productivo responderá primordialmente a las necesidades humanas y estará menos subordinada a la reproducción del capital. (Pág. 30).

### ***Nueva Geopolítica Nacional.***

En el plan se propone la modificación de la estructura territorial, se inscribe en un horizonte temporal de mediano y largo plazo requiriéndose esfuerzos sostenidos y coherentes de gestión pública, planificación estratégica y movilización de actores políticos y fuerzas sociales con una visión geoestratégica compartida en función de lograr un nuevo sistema económico-productivo, diversificado e integrado, tanto funcionalmente como territorialmente, así como la inclusión social a través de la incorporación de espacios y actividades productivas bajo regímenes de producción social, cooperativos, asociativos y solidarios donde la participación protagónica y corresponsable signe las nuevas relaciones de producción cuyos resultados sean acumulables y favorezcan la modificación de los patrones de asentamiento. (Pág. 49).

### ***Venezuela: Potencia Energética Mundial.***

El consumo de hidrocarburos de origen fósil ha estado vinculado con patrones industriales y de consumo depredadores del medio ambiente, adicionalmente, el impacto de las actividades humanas ha superado con creces la capacidad de carga del planeta, y son precisamente los pobres los que se ven más afectados por la

degradación ambiental. La producción y el uso de los recursos petroleros y energéticos deben contribuir a la preservación del ambiente. (Pág. 60).

Seguidamente se destaca, el área de interés donde se realiza el estudio: En cuanto al potencial hidroeléctrico, se pueden distinguir dos dimensiones a ser superadas: primero, es necesario incrementar la capacidad de generación de energía hidroeléctrica y al mismo tiempo promover la producción termoeléctrica basada en el aprovechamiento de otro recurso en el cual poseemos ventajas como es el gas. En segundo lugar, es necesario fortalecer y desarrollar la ampliación y distribución de la energía hidroeléctrica. (Pág. 60).

### ***Nueva Geopolítica Internacional.***

Es la estrategia de conducción multipolar de la política mundial, que se aplica mediante la diversificación de las relaciones políticas, económicas y culturales, para la creación de nuevos bloques de poder atendiendo las particularidades, de acuerdo al establecimiento de áreas de interés geoestratégicas.

La construcción de un mundo multipolar implica la creación de nuevos polos de poder que representen el quiebre de la hegemonía del imperialismo norteamericano, en la búsqueda de la justicia social, la solidaridad y las garantías de paz bajo la profundización del dialogo fraterno entre los pueblos, el respeto de las libertades de pensamiento, religión y la autodeterminación de los pueblos.

El desarrollo de la Nueva Etapa de Geopolítica Mundial se fundamenta en las siguientes tesis:

- Identificación y definición de una política de construcción y articulación de los nuevos polos de poder geopolíticos en el mundo.
- Afianzamiento de los intereses políticos comunes entre los países.
- La profundización de la amistad, confianza y solidaridad, para la cooperación y coexistencia pacífica entre los pueblos.
- Establecer como puntal para la conformación de un nuevo mapa geopolítico el desarrollo energético
- Construcción de nuevos esquemas de cooperación económica y financiera para el apalancamiento del desarrollo integral y el establecimiento del comercio justo mundial.
- Profundización del intercambio cultural, educativo, científico y comunicacional. (Pág.69).

Todos los aspectos expuestos anteriormente, demuestran el compromiso al que están sujetas las organizaciones tanto privadas como públicas, y las sociedades en asumir acciones éticas y de corresponsabilidad, del nuevo enfoque socialista que encierra cambios en el reordenamiento de la sociedad, la estructura y la geopolítica nacional e internacional. En este sentido, las empresas del Estado serán actores fundamentales del proyecto.

## **Definición de Términos Básicos**

**Ambiente de trabajo:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. (3.3.4, ISO 9000-2006).

**Áreas de influencia de EDELCA:** se denomina área de influencia de los complejos hidroeléctricos “Simón Bolívar”, en Guri, “Francisco de Miranda”, en Caruachi, “Manuel Piar”, en Tocomá y “Antonio José de Sucre” en Macagua, a las comunidades rurales que se encuentren en un radio de acción de (1) Km de ambos márgenes, o que se encuentren ubicadas en la vías de acceso a los embalses. Adicional a esto, todas las comunidades indígenas ubicadas en la cuenca alta del río Caroní, y en aquellos lugares estratégicos para la conservación de la cuenca. (Manual de Normas e Instrucciones para Gestión Social, División de Desarrollo de la Organización. Pág.5).

**Cadena de suministro** secuencia de actividades o partes que proporcionan productos y servicios a la organización (2.20, ISO 26000-2010).

**Cadena de valor** secuencia de actividades o partes que proporcionan o reciben un valor en forma de productos o servicios. (2.23, ISO 26000-2010).

**Calidad:** grado en el que un conjunto de características (3.5.1) inherentes cumple con los requisitos. (3.1.1, ISO 9000-2006).

**Cliente organización:** o persona que recibe un producto. (3.3.5, ISO 9000-2006).

**Comportamiento ético** comportamiento que es coherente con los principios de buena conducta generalmente aceptados en el contexto de una situación determinada, y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento (2.6, ISO 26000-2010).

**Desarrollo sostenible** desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. (2.21, ISO 26000-2010).

**Eficacia:** grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. (3.2.14, ISO 9000-2006)

**Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (3.2.15, ISO 9000-2006).

**Estructura de la organización:** disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal. (3.3.2, ISO 9000-2006).

**Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. (3.2.6, ISO 9000-2006).

**Gestión Social:** es el conjunto de proyectos, programas y actividades de índole social que permitan el desarrollo de capacidades locales en las comunidades urbanas, rurales e indígenas ubicadas en las áreas de influencia de EDELCA - CORPOELEC y en condiciones de pobreza, a fin de promover el desarrollo sustentable. (Manual de Normas e Instrucciones para Gestión Social, División de Desarrollo de la Organización. Pág.7)

**Gobernanza de la organización** sistema por el cuál una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos (2.12, ISO 26000-2010).

**Impacto de una organización** cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad o en el medioambiente, producido, en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades de una organización (2.8, ISO 26000-2010).

**Medioambiente** entorno natural en el cual opera una organización, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, las personas y sus interrelaciones. (2.5, ISO 26000-2010).

**Organización:** conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. (3.3.1, ISO 9000-2006).

**Parte interesada:** persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización. (3.3.7, ISO 9000-2006).

**Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (3.4.1, ISO 9000-2006).

**Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. (3.4.5, ISO 9000-2006).

**Producto:** resultado de un proceso. (3.4.2, ISO 9000-2006).

**Proveedor organización:** o persona que proporciona un **producto** (3.3.6, ISO 9000-2006).

**Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. (3.12.1, ISO 9000-2006).

**Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (3.1.4, ISO 9000-2006).

**Sistema de gestión** sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos (3.2.2, ISO 9000-2006).

**Transparencia** apertura en cuanto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad y al medioambiente, y voluntad de comunicar los mismos de manera clara, exacta y completa (2.22, ISO 26000-2010).

**Trazabilidad:** capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración. (3.5.4, ISO 9000-2006).

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### Tipo y Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación es de carácter **Exploratoria**, ya que se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado, cuando no hay suficientes estudios previos y cuando aún, sobre él, es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad. (Sabino, 2002, Pág. 43).

Sobre la base del problema planteado y de acuerdo con los objetivos expuestos en esta investigación, el tipo de diseño que se aplicó, fue de **Campo y Bibliográfico Documental**.

Según Balestrini, (2006), se define de campo pues:

Este tipo de diseño permite establecer una interacción entre los objetivos y la realidad de la situación, observar y recolectar los datos directamente de la realidad en su situación natural; profundiza en la comprensión de los hallazgos encontrados con la aplicación de los instrumentos; y proporciona una lectura de la realidad objeto de estudio más rica en cuanto al conocimiento de la misma (Pág. 132).

Según Balestrini, (2006), se define Documental Bibliográfico pues: “en los diseños bibliográficos, los datos se obtienen a partir de la aplicación de las técnicas documentales, en los informes de otras investigaciones donde se recolectaron esos datos, y/o a través de las diversas fuentes documentales” (Pág. 132).

El estudio posee un nivel **Documental Bibliográfico**, ya que se extrajeron los datos de documentos asociados a la responsabilidad social de EDELCA-CORPOELEC y de la unidad objeto de estudio, mencionando los siguientes: revistas, manuales, informes, textos especializados, libros y folletos entre otros, tal como lo indica.

Además de considerarse un diseño de Campo, el estudio propuesto, se ha clasificado como **No Experimental**, ya que “se observan los hechos estudiados tal como se manifiestan en su ambiente natural (...) y no se manipulan de manera intencional las variables”, y es donde se ubican los estudios evaluativos. (Balestrini, 2006, Pág. 132).

### **Unidad de Análisis**

Para esta investigación la unidad de análisis es la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur - Bolívar de la empresa EDELCA-CORPOELEC, donde se estudiaron las políticas, prácticas y acciones realizadas y que están asociadas a la gestión de responsabilidad social que se lleva a cabo.

Dentro de la Unidad de Análisis se encontraron subdivisiones sobre las cuales se aplicaron los conceptos de población y muestras definidos en la presente investigación, ya que de acuerdo a lo expresado por Balestrini (2006), “las unidades de análisis pueden ser instituciones, animales, objetos, en función de la delimitación del problema y los objetivos de la investigación”.

Para este caso, la unidad de muestra es la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar y las subdivisiones: la Coordinación de Desarrollo Social, el Departamento de Planificación Social, el Departamento de Desarrollo Comunitario, el

Departamento de Desarrollo Productivo y el Departamento de Proyectos Sociales, tal como se muestra en la Tabla N° 5. (Pág. 160).

### **Población o Universo de Estudio**

La Población según lo definido por Balestrini (2006), “es un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes”. (Pág. 137).

En este caso, la población o universo de estudio que se tiene en la presente investigación es de dos tipos:

- Documental
- Personas claves

La población documental esta constituida por todos los documentos, manuales, revistas, folletos de la Unidad de Análisis, que es la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar.

La población de personas claves esta conformado por todo el Personal adscrito a las sub-unidades de análisis, relacionados con las prácticas de gestión social, las políticas, prácticas y acciones que realiza la empresa EDELCA-CORPOELEC, que son: la Coordinación de Desarrollo Social, el Departamento de Planificación Social, el Departamento de Desarrollo Comunitario, el Departamento de Desarrollo Productivo y el Departamento de Proyectos Sociales, los cuales suman 61 personas.

## **Muestra del Estudio**

Para Sabino, (2002), la muestra, en un sentido amplio, es una parte del todo que llamamos universo y que sirve para representarlo. (Pág. 83).

En este sentido, la muestra de estudio es de dos tipos:

- Documental
- Personas claves

La muestra de la población documental fue la misma población, pues se revisaron durante la investigación todos los documentos, manuales, revistas, folletos de la Unidad relacionados a las prácticas de gestión social, específicamente, sobre la materia fundamental de Participación Activa y Desarrollo Comunitario.

La muestra de personas claves se constituyó de 12 personas adscritas a las sub-unidades de análisis, a las que se les aplicó el cuestionario como instrumento de obtención de la información, en cuanto a: las políticas, prácticas y acciones de la gestión de responsabilidad social, sobre la materia fundamental: Participación Activa y Desarrollo Comunitario de la Norma ISO 26000:2010 y los Lineamientos Estratégicos de la Nación. El muestreo aquí fue intencional y estratificado por cada sub-unidad considerada.

El muestreo ha sido aleatorio ya que “cada uno de uno de los elementos del universo tiene una probabilidad determinada y conocida de ser seleccionado”. (Sabino, 2006, Pág. 84).

El mismo autor explica: “uno de los procedimientos más usuales para la obtención de muestras aleatorias es mediante el sistema del azar simple, (...)”

empleada cuando los universos son relativamente pequeños”. (Sabino, 2002, Pág. 84-85).

La muestra aleatoria consistió en utilizar un sistema de sorteo al azar, para seleccionar un número de 12 personas que constituyen la muestra seleccionada de una población de 61 personas. Este muestreo resultó conveniente y adecuado para este tipo de muestras pequeñas, donde, para este caso, la autora tuvo previo conocimiento de las sub-unidades y cuyas dimensiones no eran muy amplias.

El muestreo ha sido estratificado cuando “el universo puede desagregarse en sub-conjuntos menores, homogéneos internamente pero heterogéneos entre sí, (...) cada uno de estos estratos se toma luego como un universo particular, ya de tamaño más reducido, y sobre él se seleccionan muestras...”. (Sabino, 2002, Pág. 86).

En la presente investigación, la Unidad de Análisis está dividida en estratos, por lo que cada uno de estos sub-conjuntos, constituye un universo que suman un total de 61 personas, distribuyéndose de la siguiente manera:

**Tabla N° 3.** Población de Personas de las Subunidades.

<b>Subunidades</b>	<b>Población (Personas)</b>
<b>Coordinación de Desarrollo Social</b>	14
<b>Departamento de Planificación Social</b>	8
<b>Departamento de Desarrollo Comunitario</b>	22
<b>Departamento de Proyectos Sociales</b>	5
<b>Departamento de Desarrollo Productivo</b>	12

La muestra a seleccionar para cada sub-conjunto quedó como sigue a continuación:

**Tabla N° 4.** Muestra de Personas de las Subunidades.

<b>Subunidades</b>	<b>Muestra (Personas)</b>
<b>Coordinación de Desarrollo Social</b>	<b>3</b>
<b>Departamento de Planificación Social</b>	<b>1</b>
<b>Departamento de Desarrollo Comunitario</b>	<b>5</b>
<b>Departamento de Proyectos Sociales</b>	<b>1</b>
<b>Departamento de Desarrollo Productivo</b>	<b>2</b>

El estudio se operacionalizó a través de las sub-unidades de análisis, es decir, que las muestras seleccionadas pertenecientes a cada unidad de análisis estuvo orientada a los sistemas de la Norma ISO 26000:2010 sobre la materia fundamental de Participación Activa y Desarrollo Comunitario y a las Líneas Estratégicas de la Nación 2007-2013

**Tabla N° 5.** Unidad de Análisis.

Unidad de Análisis	Sub-Unidad de Análisis	Población	Muestra
Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar	Coordinación de Desarrollo Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Documentos, manuales, revistas, folletos de la Unidad.</li> <li>· Documentos, manuales, revistas, folletos de la Unidad relacionados a las prácticas de gestión social.</li> <li>· Personal adscrito a estas Unidades: 61 personas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Documentos, manuales, revistas, folletos de la Unidad relacionados a las prácticas de gestión social, específicamente sobre la materia fundamental de Participación Activa y Desarrollo.</li> <li>· Se tomará un total de 12 personas clave adscritas a estas Unidades, a las que se les aplicará el cuestionario como instrumento de obtención de la información.</li> </ul>
	Departamento de Planificación Social		
	Departamento de Desarrollo Comunitario		
	Departamento de Desarrollo Productivo		
	Departamento de Proyectos Sociales		

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Determinado el problema, los objetivos de la investigación y los elementos teóricos, se realizó una descripción de las acciones de la gestión social de la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur – Bolívar, posteriormente, se desarrolló una evaluación a través del empleo de tres instrumentos: la Observación, el Análisis de Contenido de Documentos y la Entrevista semiestructurada para la recolección de los datos, tomando en consideración un estándar de calidad de responsabilidad social para esta coordinación, los Lineamientos Estratégicos de la Nación y criterios de responsabilidad social.

Para el caso del estudio presentado, se definieron los instrumentos y técnicas de recolección de información señalándose los siguientes:

### **La Observación.**

La observación científica consiste ...“en el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que se necesitan para resolver un problema de investigación”... (Sabino, 2002, Pág. 101).

Ander-Egg, (2003), señala entre las ventajas de la técnica de la observación, que “se puede obtener información independiente de la voluntad y capacidad para proporcionarla por parte de los individuos que constituyen la población. Esto tiene como consecuencia ventajosa que el problema de la fiabilidad y calidad de los informantes queda eliminado”.

Al inicio de la investigación, la observación fue simple y directa, captando los hechos de manera espontánea, pudiendo así registrarlos.

La observación fue No Participante, mediante esta técnica se intentó captar la realidad estudiada tomada de las oficinas de EDELCA-CORPOELEC, específicamente en la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur – Bolívar, “para el análisis de la conducta o de cualquier hecho social,” (Balestrini, 2006, Pág. 146).

Es importante destacar que la observación no fue participante, por cuanto el investigador asumió el papel de espectador de las actividades que se llevaron a cabo en la coordinación o área de estudio, además, el autor no labora en dicha unidad, de esta manera se pudo conocer la forma como que se ejecutan los trabajos, quienes los realizan, quienes los supervisan y el grado de veracidad de los datos que se suministraron. (Balestrini, 2006, Pág. 154).

Avanzada la investigación, se efectuó ...“la observación sistemática, llevando un registro de la misma, en relación a la conducta y los procesos observados en lo relativo a los antecedentes, forma, duración, frecuencia que se producen”.... (Balestrini, 2006, Pág. 154).

El talento humano, fue analizado mediante la observación directa. Para la evaluación de la situación se aplicó una entrevista semiestructurada al personal y un cuestionario.

### **Análisis de Contenido de los Documentos.**

El análisis de contenido permite estudiar el contenido manifiesto de una comunicación, clasificando sus diferentes partes de acuerdo con categorías

establecidas por el investigador con el fin de identificar de manera sistemática las características de dicha comunicación. (Ander-Egg, 2003, Pág.245).

Para el análisis profundo de las fuentes documentales, se utilizaron las técnicas de: observación documental, presentación resumida, resumen analítico y análisis crítico. (Balestrini, 2006, Pág.152).

La observación documental, es el inicio para abordar todas las fuentes documentales que sean de interés sobre el tema que se estudia, ...“mediante una lectura general de los textos de material teórico, se iniciará la búsqueda y observación de los hechos presentes en los materiales escritos que son de interés para la investigación”... hasta lograr un nivel más riguroso de lectura y con ello planteamientos esenciales y útiles para el estudio. (Balestrini, 2006, Pág.152).

Para ello, se realizó una revisión de todos los documentos asociados a la gestión de responsabilidad social, que utiliza la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur – Bolívar, y que están asociados a la presente investigación, éstos son manuales de procesos, revistas, publicaciones, informe de gestión, folletos y textos bibliográficos.

Se realizó una revisión del material escrito con el fin de obtener información documental de políticas, lineamientos, experiencias, conceptos manejados y prácticas orientadas a la Participación Activa y Desarrollo Comunitario de la Norma ISO 26000:2010 y a las Líneas Estratégicas de la Nación, esto se logró con la utilización de notas de referencias bibliográficas, presentación de gráficos e ilustraciones, entre otras, que posteriormente fueron analizadas dando cumplimiento a los objetivos de la investigación.

Para Balestrini, (2006), “la técnica de presentación resumida, permitió dar cuenta, de manera fiel y en síntesis, acerca de las ideas básicas que contienen las obras consultadas” (...) además permite “la construcción de contenidos teóricos de la investigación”. (Pág.152).

El mismo autor explica, “la técnica de resumen analítico se incorpora para descubrir la estructura de los textos consultados, y delimitar sus contenidos básicos, en función de los datos que se precisan conocer”, hasta llegar al análisis crítico donde “se realiza una evaluación interna, centrada en el desarrollo lógico y solidez de las ideas seguidas por el autor del mismo”. (Balestrini, 2006, Pág.152).

### **Entrevista semiestructurada.**

El objetivo fundamental de la aplicación del instrumento, fue determinar cómo se realiza la gestión social, además de recoger las opiniones, oportunidades de mejora y cómo es la gestión de acuerdo al cumplimiento de las expectativas expuestas por el estándar de calidad y por las Líneas Estratégicas de la Nación.

La entrevista semiestructurada, que según Sabino (2002), las entrevistas van de formalizadas o estructuradas a entrevistas libres o informales, en este rango se incluyen entrevistas guiadas o por pautas, las cuales, “son aquellas, ya algo más formalizadas, que se guían por una lista de puntos de interés que se van explorando en el curso de la entrevista”. (Pág. 109).

La entrevista se inició con preguntas abiertas y posteriormente se enfocó al estudio de los aspectos que se persiguieron analizar, de acuerdo con un orden preciso y lógico.

Las entrevistas fueron aplicadas al personal clave seleccionado de la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur – Bolívar, como muestra y que estuvo directamente vinculado con la investigación, siendo esta, de manera informal para conocer las diversas actividades desempeñadas en la unidad.

Además, durante el desarrollo de las entrevistas se emplearon también instrumentos de recolección de datos como blocks de notas, fichas, y para recoger las experiencias se utilizó una cámara fotográfica.

Por otra parte, se utilizaron las técnicas operacionales como lo son: el subrayado, citas y notas de referencias bibliográficas, construcción y presentación de índice, presentación de tablas, gráficos e ilustraciones.

**El Cuestionario**, el cual se define según Sabino (2006), como una entrevista formalizada que se centra en la aplicación a un gran número de personas de un listado invariable de preguntas. (Pág. 110).

Agrega Sabino (2006), este instrumento tendrá mayor o menor grado de estructuración, dependiendo del carácter abierto o cerrado de las preguntas, de esta manera el autor las divide en a) de alternativas, b) de final abierto”. (Pág. 110).

Con la aplicación de un cuestionario, se persiguió obtener mayor precisión en la información obtenida de las áreas abordadas asociadas a la Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad, y a los Lineamientos Estratégicos de la Nación, dicho instrumento permitió recabar datos cualitativos que pudieron ser medidos y convertidos a datos numéricos.

Este instrumento tuvo preguntas cerradas, de acuerdo a la información que se quiso obtener. Las preguntas cerradas determinaron la consideración o no de las expectativas de la Norma ISO 26000:2010, en cuanto al tema de Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad en las diversas áreas allí expuestas, además, se determinó el cumplimiento de los siete Lineamientos Estratégicos de la Nación.

El Cuestionario fue respondido, en cuanto a, “si considera” o “no considera”, las variables allí presentadas, con el fin de conocer la gestión realizada respecto a las expectativas planteadas en la Norma ISO 26000:2010, al cumplimiento de los Lineamientos Estratégicos de la Nación 2007-2013 y a los criterios de Responsabilidad Social.

Para la aplicación del instrumento, fueron seleccionadas 12 personas, encargadas de planificar y desarrollar las políticas, prácticas y acciones de la gestión de responsabilidad social de la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur – Bolívar, las cuales, se escogieron proporcionalmente en función del número total de trabajadores por cada departamento de la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur – Bolívar. El criterio utilizado desde el punto de vista estadístico para su delimitación fue intencional y no probabilístico, ya que se efectuó una selección directa del personal clave responsable para el estudio realizado.

El instrumento será validado a partir del juicio de experto con tres personas antes de su aplicación.

El cuestionario fue distribuido por cada departamento de acuerdo a la muestra de personas claves seleccionadas. (Ver Tabla N° 4).

Además, los resultados permitieron conocer la gestión de responsabilidad social según la Norma ISO 26000:2010 y las Líneas Estratégicas de la Nación.

Para la bibliografía se usaron todos los documentos asociados a la gestión de responsabilidad social, que utiliza la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur – Bolívar, manuales de procesos, revistas, informe de gestión, folletos y textos bibliográficos.

### **Técnicas de Procesamiento de los Datos**

El procesamiento de los Datos se realiza cuando ya se ha obtenido la información requerida, a través de los instrumentos aplicados de recolección de datos. Este cúmulo de datos debe ser identificado y analizado. Según Sabino (2006), “se revisará sistemáticamente toda la información disponible, juzgando su calidad y el grado de confianza que merece...”. (Pág. 123).

Los datos verbales obtenidos de la entrevista se tomaron para la descripción, el entendimiento y mayor comprensión de las actividades realizadas por las unidades que conforman la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur – Bolívar.

Los datos obtenidos del cuestionario, se presentaron como numéricos para su análisis mediante previa codificación y tabulación por cada área abordada, basado en las expectativas presentadas por la Norma ISO 26000:2010 en cuanto a la Participación Activa y al Desarrollo de la Comunidad, al cumplimiento de los Lineamientos Estratégicos de la Nación y a los criterios de Responsabilidad Social.

La información recabada en la bibliografía, permitió el conocimiento del área estudiada y contribuyó a la comprensión de los procesos, de la planificación y desarrollo de la gestión de responsabilidad social en la empresa.

Se presentaron cuadros y gráficos donde se observó mejor la situación planteada.

De igual forma, se utilizó la Interpretación, lo cual permitió realizar una serie de suposiciones y afirmaciones que explicaron el problema planteado, relacionándolo con las bases teóricas presentadas y atendiendo a la evaluación en función de un estándar de calidad y de los Lineamientos Estratégicos de la Nación finalmente alcanzado.

### **Operacionalización de las Variables**

Tomando como variable la responsabilidad social y de acuerdo al estándar de calidad elegido que más se adecuó a la organización, se aplicó una evaluación de los aspectos más resaltantes a fin de identificar las brechas, existentes entre las variables: el estándar seleccionado, los Lineamientos Estratégicos de la Nación y la realidad de la gestión de responsabilidad social en la organización.

- Objetivo de la Investigación: Evaluar la gestión de Responsabilidad Social sobre Participación Activa y Desarrollo Comunitario en la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de la Empresa Electrificación del Caroní, C.A. (EDELCA) de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC).

**Tabla N° 6.** Operacionalización de las Variables

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Categoría</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicadores</b>
<p><b>•Describir analíticamente la gestión de Responsabilidad Social que se lleva a cabo en la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de EDELCA de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC).</b></p>	<p><b>La Acción</b></p>	<p><b>Área de acción</b></p>	Realización del componente “A” del área de trabajo
			Realización del componente “Z” del área de trabajo
		<p><b>Características de los beneficiarios</b></p>	Potencialidad a desarrollar (espíritu emprendedor, creatividad, trabajo perseverante....)
			Vulnerabilidad a atacar (pobreza, abandono, enfermedad, víctima...)
			Orientación de género (participación hombre-mujer)
			Participación e inclusión de las etnias indígenas en las áreas de influencia.
<p><b>•Seleccionar aquellas nuevas prácticas de gestión de responsabilidad social y que pueden ser de utilidad para la Coordinación de Desarrollo Social Región</b></p>	<p><b>El Proyecto de Acción</b></p>	<p><b>Objetivos (la orientación de la acción)</b></p>	Claridad de los objetivos (está claro lo que se busca con el proyecto)
			Pertinencia de los objetivos (lo que se busca está en concordancia con la orientación de la responsabilidad social de la empresa)
			Auditabilidad del cumplimiento de los objetivos (se podrá

<p><b>Sur-Bolívar de EDELCA de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC).</b></p> <p><b>•Dar a conocer las oportunidades de mejora y las recomendaciones sobre las acciones de responsabilidad social en la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de EDELCA de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC).</b></p>			evaluar claramente el cumplimiento de los objetivos)
	<p><b>Productos (lo que en concreto se está apoyando)</b></p>		Claridad en la dimensión de los productos (las características de los productos a lograr se pueden apreciar con precisión)
			Calidad de los productos a realizar (las características satisfacen adecuadamente los estándares de calidad que la empresa busca lograr)
			Los productos llevan al cumplimiento de los objetivos (existe una relación evidenciada entre la realización de los productos y la consecución de los objetivos)
			Auditabilidad de la realización de los productos (se podrá evaluar claramente la realización de los productos con las calidades requeridas)
	<p><b>Procedimiento para realizar la acción</b></p>		Claridad en la presentación de los pasos para realizar los productos
		Adecuada estructuración del procedimiento (los pasos del procedimiento siguen una lógica	

			pertinente a la acción que se va a realizar)
			Pasos realizados con estándares operativos que garantizan los niveles de calidad propuestos
			Auditabilidad de las realización de los procedimientos (la realización de los pasos pueden ser fácilmente supervisados)
			Acción sistematizable (el proyecto permitirá hacer explícito y comunicable los procedimientos realizados y los procesos generados)
		<b>Resultados a alcanzar en función de los beneficiarios</b>	Número de beneficiarios (cuantificación de la población que va a ser apoyada por el proyecto)
			Dimensión del beneficio (cuantificación del apoyo que recibe en promedio cada beneficiario)
			Calidad del beneficio (calidad del apoyo que recibe en promedio cada beneficiario)
			Costo absoluto del beneficio
			Costo relativo del beneficio
		<b>Resultados a alcanzar en función de promoción de</b>	Adecuación de la respuesta / innovación ante la situación a afectar

		<b>la innovación y el desarrollo de nuevas respuestas</b>	Replicabilidad de la respuesta / innovación propuesta (facilidad con que se pudiese extender el aporte)
			Importancia de obtener esta respuesta / innovación (nivel de significación del aporte para el desarrollo social)
			Relación entre importancia del problema con la probabilidad de realizar una respuesta / innovación exitosa (relación impacto * riesgo)
		<b>Factibilidad (posibilidad de realizarse la experiencia de manera exitosa)</b>	Factibilidad técnica (se dispone del conocimiento, metodología y herramientas para realizar lo propuesto exitosamente)
			Factibilidad financiera (los distintos requerimientos económicos para realizar la actividad están disponibles)
			Factibilidad institucional (no existen impedimentos legales y de orientación por parte de las organizaciones participantes)
			Factibilidad social (la comunidad acepta las acciones y procedimientos a

			realizar)
			Factibilidad política (el estado, los gobernantes y sus agrupaciones políticas aceptarían la acción sin enfrentarla)
		<b>Sostenibilidad (la experiencia continuará luego de concluir el apoyo)</b>	Sostenibilidad técnica (se dispondrá en el tiempo del conocimiento, metodología y herramientas necesaria)
			Sostenibilidad financiera (se dispondrá en el tiempo de los recursos financieros para mantener la experiencia)
			Sostenibilidad institucional (no se avizoran cambios en las legislaciones, ni en la orientación de las organizaciones que puedan incidir en contra del proyecto)
			Sostenibilidad social (no se avizoran cambios en contra del proyecto por parte de la comunidad)
			Sostenibilidad política (no se avizoran cambios en contra del proyecto por parte del estado, los gobernantes y sus agrupaciones políticas)
	<b>El Actor</b>	<b>Tipo de organización</b>	Organización preferente por la empresa (se puede tener una orientación a favorecer un tipo de organización sobre otra)

		<b>Relación con la empresa</b>	Satisfacción de las empresas con la respuesta dada a las asignaciones anteriores de responsabilidad social
			Existencia de relación comercial satisfactoria como cliente, trabajador o proveedor
		<b>Relación con la sociedad</b>	Actor que claramente no se le puede vincular a narcotráfico, ganancias de prostitución, tráfico humano, terrorismo...
			Actor que no apologiza en contra del país de la casa matriz, la empresa, y los principios ideológicos que sustenta la empresa
	<b>La capacidad del actor de ejecutar el proyecto</b>	<b>Currículo organizacional</b>	Prestigio general de la institución
			Prestigio de la organización realizando la acción que propone
			Ha generado innovaciones en el área que busca incidir
			Está generando innovaciones en la actualidad
<b>Currícula del personal para ejecución de la acción</b>		Nivel de experiencia del personal responsable de la ejecución del proyecto	
<b>Confianza en el cumplimiento exitoso del proyecto</b>		Confianza técnica (Se tiene la percepción que el actor tiene el dominio técnico para llevar	

			exitosamente el proyecto)
			Confianza gerencial (Se tiene la percepción que el actor maneja los aspectos administrativos y gerenciales que requiere el proyecto)
			Confianza ética (se tiene la percepción que el actor va a actuar de buena fe, y que no hará acciones contrarias a la comunidad o a la empresa)
		<b>Relevancia del proyecto para el actor</b>	El proyecto corresponde claramente con la misión de la organización
			El proyecto es importante para la organización
		<b>Auditabilidad</b>	La institución presenta auditoria pública de su gestión
			Estarán claramente demarcados los diferentes apoyos que recibe la organización
<b>Objetivo Específico</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
• Comparar la gestión realizada con respecto a la aplicación de los estándares planteados en	Responsabilidad Social Norma ISO 26000:2010 Materia fundamental: Participación	Participación activa de la comunidad	Estimulo a organizaciones que son de propiedad y gerenciada por la misma comunidad.
			Programas autogestionables por parte de las

<b>la norma ISO 26000:2010.</b>	<b>activa y desarrollo de la comunidad.</b>		comunidades.
		<b>Educación y cultura</b>	Promoción de la educación y la cultura.
			Programas de rescate, difusión y creación de bienes culturales
		<b>Creación de empleo y desarrollo de habilidades</b>	Promoción de creación de empleo y desarrollo de habilidades para trabajar en la empresa.
			Promoción de creación de empleos y desarrollo de destrezas para trabajar fuera de la empresa.
		<b>Desarrollo de tecnología</b>	Participación en la promoción del desarrollo de tecnologías para la empresa.
			Participación en la promoción del desarrollo de tecnologías para fuera de la empresa.
		<b>Generación de riqueza e ingresos</b>	Impacto de la empresa en la generación de riqueza para el País.
			Ahorro de ingresos que supone la acción de la empresa.
		<b>Salud</b>	Impacto de la empresa en las actividades en el área de la Salud para la empresa. Programas de salud. Campañas de prevención. Atención médica.

			Impacto de la empresa en las actividades en el área de la Salud fuera de la empresa. Programas de salud. Campañas de prevención. Atención médica
		<b>Inversión social</b>	Impacto de la empresa en las actividades de promoción y desarrollo de inversiones sociales. Programas de Inversión Social.

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
<b>•Evaluar la gestión realizada con respecto al cumplimiento de los Lineamientos Estratégicos de la Nación 2007-2013.</b>	<b>Responsabilidad Social</b>  <b>Líneas Estratégicas de la Nación 2007-2013</b>	<b>Nueva ética socialista</b>	Rescate de los valores de solidaridad humana.
			Promoción de la conciencia colectiva.
			Fomento del trabajo creador y productivo.
			Promoción de la educación y la cultura.
			Programas de rescate, difusión y creación de bienes culturales.
			Programas para atender las necesidades de la comunidad.
		<b>Suprema felicidad social</b>	Promoción de creación de empleo y desarrollo de habilidades para trabajar en la empresa.
			Promoción de creación de empleos y desarrollo de destrezas para trabajar fuera de la empresa

			Promoción del acceso a los servicios básicos.
			Participación y compromiso en la creación de viviendas.
			Promoción de la educación ambiental, la identidad cultural, la salud y la participación comunitaria.
			Salvavarda del patrimonio cultural.
			Garantía de la conservación y uso sustentable del recurso hídrico.
			Promoción de la conservación de áreas naturales.
			Atención integral a la comunidad.
			Programas de prevención y control de enfermedades.
			Programas de educación.
		<b>Democracia protagónica revolucionaria</b>	Estimulo a organizaciones que son de propiedad y gerenciada por la misma comunidad.
			Programas autogestionables por parte de las comunidades.
			Identificación de las necesidades de la comunidad.
			Participación en la capacitación de la toma de decisiones.
			Impacto de la empresa en las actividades en el área de la Salud
			Atención integral de la salud

			de forma universal.
		<b>Modelo productivo socialista</b>	Promoción de una cultura que fortalezca la identidad social latinoamericana y caribeña.
			Promoción de la apertura de economía social, cambiando el modelo de apropiación y distribución de los excedentes.
			Promoción de los mecanismos de creación y desarrollo de EPS y redes en la economía social.
		<b>Nueva geopolítica nacional</b>	Participación en la conservación y preservación de ambientes naturales.
			Participación en la conservación de las cuencas hidrográficas y la biodiversidad.
			Participación en la promoción de una ciudad energéticamente eficiente.
		<b>Venezuela potencia energética mundial</b>	Promoción del uso racional y eficiente de la energía.
			Participación en la mejora de las condiciones de vida de los centros poblados en las áreas de influencia.
		<b>Nueva geopolítica internacional</b>	Participación en la promoción de los derechos humanos y del ambiente.
			Promoción de alianzas para el crecimiento económico y social.

## **Consideraciones Éticas y Legales**

La información utilizada en la investigación tiene fines académicos y ha sido enteramente respetada preservando el anonimato de los que la suministren, así como el uso de datos autorizados y sirve para apoyo de la unidad. De igual modo, se respeta el derecho de autor de las referencias utilizadas.

### **Código de Ética del Profesional del Colegio de Ingenieros de Venezuela.**

- **Primero (virtudes):** Actuar en cualquier forma que tienda a menoscabar el honor, la responsabilidad y aquellas virtudes de honestidad, integridad y veracidad que deben servir de base a un ejercicio cabal de la profesión.
- **Segundo (ilegalidad):** Violar o permitir que se violen las leyes, ordenanzas y reglamentaciones relacionadas con el cabal ejercicio profesional.
- **Cuarto (seriedad):** Ofrecerse para el desempeño de especialidades y funciones para las cuales no tengan capacidad, preparación y experiencia razonables.
- **Séptimo (remuneración):** Elaborar proyectos o preparar informes, con negligencia o ligereza manifiestas, o con criterio indebidamente optimista.
- **Décimo Segundo (ventajas):** Usar de las ventajas inherentes a un cargo remunerado para competir con la práctica independiente de otros profesionales.
- **Décimo Tercero (reputación):** Atentar contra la reputación o los legítimos intereses de otros profesionales, o intentar atribuir injustificadamente la comisión de errores profesionales a otros colegas.

- Décimo Octavo (autoría): Utilizar estudios, proyectos, planos, informes u otros documentos, que no sean el dominio público, sin la autorización de sus autores y/o propietarios.
- Décimo Noveno (secreto): Revelar datos reservados de índole técnico, financiero o profesionales, así como divulgar sin la debida autorización, procedimientos, procesos o características de equipos protegido por patentes o contratos que establezcan las obligaciones de guardas de secreto profesional. Así como utilizar programas, discos cintas u otros medios de información, que no sea de dominio público, sin la debida autorización de sus autores y/o propietarios, o utilizar sin autorización de códigos de acceso de otras personas, en provecho propio.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **Descripción Analítica de la Gestión de Responsabilidad**

Para el análisis e interpretación de los resultados fue necesaria la revisión de material escrito suministrado por la Coordinación de Desarrollo Social, algunos de data antigua pues aún cuando la gestión se encuentra activa, no se ha publicado recientemente algún informe sobre indicadores o resultados de actividades en los últimos años, sólo publicaciones cortas aisladas que no demuestran la gestión en un período determinado.

Adicionalmente, se realizó una recopilación de las experiencias contadas por los propios trabajadores en la gestión de responsabilidad social, con los cuales se tuvo la oportunidad de conversar y tener una mejor percepción de la realidad estudiada, lo que permitió, además, valorar los programas que allí se ejecutan.

A continuación se presenta una matriz de información de los programas y actividades a cargo de la Coordinación de Desarrollo Social:

**Tabla N° 7. Programas ejecutados por la Coordinación de Desarrollo Social.**

<b>DEPARTAMENTO DE DESARROLLO COMUNITARIO</b>	<b>PROGRAMA DIAGNÓSTICO COMUNITARIO</b>
	<p><b>Objetivo:</b> capacitar a los miembros de las organizaciones comunitarias para la identificación y priorización de necesidades y potencialidades para contribuir al diseño de políticas públicas favorables.</p> <p><b>Potencialidad a Desarrollar:</b> generar capacidades técnicas y prácticas a los miembros de las organizaciones comunitarias.</p> <p><b>Beneficiarios:</b> comunidades Los Tanques, Las Tejas, Corozal, Los Melones, La Vigía, Los Caballos y Santa Rosa.</p> <p><b>Productos y Resultados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 78 talleres se realizaron a nivel nacional en apoyo a más de 90 consejos comunales</li> <li>• 11.000 vecinos de las comunidades aledañas a los embalses de Guri, Caruachi, Macagua y Tocomá; así como las poblaciones beneficiadas por las microcentrales hidroeléctricas.</li> <li>• Asistencia a la conformación de 12 mesas técnicas de energía y 2 mesas técnicas de telecomunicaciones.</li> <li>• Levantamiento de información socio demográfica de las comunidades.</li> <li>• Tomado de <i>Informador Comunitario</i>. Desarrollo sostenible en las comunidades. (2006). N° s/n. Pág. 6.</li> </ul>
	<b>PROGRAMA ORGANIZACIÓN COMUNITARIA</b>
	<p><b>Objetivo:</b> Contribuir en la conformación y fortalecimiento de las organizaciones comunitarias.</p> <p><b>Potencialidad a Desarrollar:</b> impulsar la participación protagónica de los ciudadanos.</p> <p><b>Beneficiarios:</b> Comunidades Los Tanques, Las Tejas, Corozal, Los Melones, La Vigía, Los Caballos y Santa Rosa.</p> <p><b>Productos y Resultados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de mesas técnicas de energía y gas: comunidad de Santa Rosa.</li> <li>• Capacitación de los consejos comunales en el área de ética y ciudadanía, Ley de los Consejos Comunales: comunidad los Tanques. Asistentes: 58 miembros de la comunidad.</li> </ul> <p>Capacitación en la Ley de los Consejos Comunales, organización del banco comunal y funcionamiento de las mesas técnicas y los comités del mismo: comunidad de Santa Rosa. Beneficiarios: 156 miembros de la comunidad.</p> <p>Tomado de <i>Informador Comunitario</i>. Desarrollo sostenible en las comunidades. (2006). N° s/n. Pág. 6.</p>

## PROGRAMA BARROS Y MADERAS DE CARUACHI

**Objetivo:** contribuir en la formación, capacitación y difusión sistematizada de prácticas artesanales del Barro, madera y cerámica.

**Beneficiarios:** niños, jóvenes y adultos de las comunidades aledañas al sector de Caruachi.

**Potencialidad a desarrollar:** solidaridad, participación y justicia, sostenibilidad, motivación para el trabajo en equipo, la importancia de aspectos históricos culturales de la cerámica de la región, generar redes productivas a partir de procesos autogestionarios.

### Productos y Resultados:

- Taller de capacitación a adultos para la elaboración de piezas de cerámica.
- Taller de capacitación a niños en madera y cerámica, para la conformación de escuelas productivas y la integración escuela-comunidad.
- Taller de capacitación a adultos para la elaboración de piezas de madera con resina y talladas.
- Taller de capacitación en los temas que conforman la arquitectura en tierra adecuando la tecnología al medio rural y cultural: adobe, bahareque y tapial.
- 90 emprendedores reciben capacitación en el manejo de tornos, construcción de hornos, preparación de esmaltes y otras técnicas de interés. Encendido de horno alfarero en la comunidad de San Jacinto
- Exposición y venta de las obras. Puntos de venta: Parque La Llovizna, Ecomuseo y segundo Puente sobre el Orinoco.
- El programa impulsó la producción de bloques de adobe como alternativa en la construcción de diversas edificaciones. Ejemplo: Experiencia en la capacitación a 60 vecinos de las comunidades Boquerón, Vallecito, 5 de Marzo y Retumbo I, lo que se tradujo en la producción de unos 7.000 bloques de adobe y en la construcción de la capilla de San Francisco de Asís en la localidad de Retumbo II.
- Actividades en las comunidades de: Km 70, San Jacinto, Boquerón, Lechosal, 5 de Marzo, La Fortuna, Retumbo I y II, Vallesito e isla Fajardo.
- Más de 300 beneficiarios directos y 360 beneficiarios indirectos.

Tomado de Visión 360 grados de una gestión ejemplar. Dimensión humana y económica de una empresa con energía social. *Revista EDELCA*. (2007). N° 4. Pág. 24. (2007). *Informador Comunitario*. Año N° 3. Pág. 7.

*Informador Comunitario*. Desarrollo sostenible en las comunidades. (2006). N° s/n. Pág. 4

Ver Anexos: (2013). Circular Informativa. Expoventas de barros Caruachi. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

## PROGRAMA DIBUJO Y PINTURA

### “CREYÓN Y PAPEL”

**Objetivo:** transmitir el aprendizaje de técnicas básicas de dibujo y pintura

**Beneficiarios:** niños y adolescentes en niveles de educación inicial, básica y media diversificada de las comunidades aledañas a los embalses de EDELCA-

CORPOELEC.

**Potencialidad a desarrollar:** fortalecer la motricidad fina y gruesa de sus participantes además de promover la creatividad a través de los trazos y el color, coordinación visual y manual, la sensibilidad artística, la promoción de los valores comunitarios.

**Productos y Resultados:**

Talleres de capacitación en técnicas de dibujo nivel I. Comunidad de Santa Rosa y Los Tanques. Beneficiarios: 167 alumnos y 2 docentes.

El programa se inició en el año 2008 con la participación de 600 niños y niñas.

Tomado de Programas creyón y papel. Moral y música. *Edelcambio*. (2008). N° 41. Pág. 1 a la 12.

### ACTIVACIÓN CULTURAL COMUNITARIA

**Objetivo:** promover el fortalecimiento de los valores humanos de ciudadanía y expresiones folklóricas locales, regionales y nacionales.

**Beneficiarios:** niños, niñas, adolescentes y adultos de escasos recursos que residen en las comunidades ubicadas en el área de influencia de EDELCA-CORPOELEC.

Comunidades: Lechosal, Boq

uerón, 5 de Marzo, Retumbo I, Retumbo II, San Jacinto I, Santa Rosa, Pozo Amarillo, Isla Fajardo.

**Potencialidad a desarrollar:** fomentar el acervo cultural, preservar valores de respeto hacia las tradiciones y costumbres de la región, estimular a los jóvenes en la ejecución de instrumentos musicales, desplegar talentos artísticos, el compromiso social con la comunidad, estudiantes multiplicadores de enseñanza, inclusión futura en orquestas sinfónicas y

la capacitación en las siguientes áreas fundamentales: formación musical y ciudadana.

**Productos y Resultados:**

Talleres de capacitación en teoría y solfeo, y ejecución de instrumentos musicales en diversas comunidades. Comunidades de Santa Rosa y Los Tanques. Beneficiarios: 20 alumnos y 2 docentes.

Corales infantiles comunitarias y estudiantinas en las comunidades.

Apoyo en el suministro de instrumentos musicales.

Eventos y presentaciones musicales.

Ejecución de instrumentos musicales tradicionales: Cuatro, Guitarra, Flauta, Mandolina, Bumbac, Tambor de Gaita, Charrascas, Campanas, Maracas.

En esta iniciativa participan 10 escuelas y más de 400 estudiantes. El programa se inició en el año 2007.

Valores de: cooperación, confianza, respeto, solidaridad.

Tomado de Programas creyón y papel. Moral y música. *Edelcambio*. (2008). N° 41. Pág. 1 a la 12.

*Informador Comunitario*. (2008). Programa moral y música *Año 4 N°1*. Pág. 1 a la 11.

Noticias Región Sur. N° 561. (2011). Un canto, un verso y una flor, dedicó "Voces de Esperanza" a sus familiares. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

## PROGRAMA INTEGRACIÓN PARA LA VIDA

**Objetivo:** apoyar el desarrollo de programas de capacitación en el área de salud, y atención médica preventiva y correctiva.

**Beneficiarios:** comunidades aledañas a las áreas de influencia.

Alianzas estratégicas entre la Misión Barrio Adentro, Ministerio del Poder Popular para la Salud, Alcaldías, Gobernaciones, Instituciones gubernamentales y no gubernamentales y EDELCA-CORPOELEC.

**Potencialidad a desarrollar:** brindar a la población condiciones de salud, bienestar y calidad de vida.

**Productos y Resultados:**

- Campañas de vacunación.
- Atención primaria de salud y creación de boticas populares.
- Remodelación e instalación de módulos sanitarios tipo trailer.
- Jornadas de salud integral. 3600 personas beneficiadas en San Félix, Maracaibo y comunidades aledañas a las centrales ubicadas en Guri, Caruachi y Tocoma.
- Jornadas de cedulación y emisión de documentos.
- Jornadas de alimentación.
- Emisión de certificados médicos.
- Ayudas económicas a personas de escasos recursos.
- Gestión de pensiones a través de la Gobernación del Estado Bolívar.

Tomado de *Visión 360 grados de una gestión ejemplar. Dimensión humana y económica de una empresa con energía social. Revista EDELCA. (2007). N° 4. Pág. 24.*

*Informador Comunitario. (2007). Año 3 N° 3. Pág. 5*

*Informador Comunitario. Desarrollo sostenible en las comunidades. (2006). N° s/n. Pág. 5*

Ver Anexos: Circular Informativa. Jornada PDVAL. (2011). Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

Noticias Región Sur. (2011). N° 566. Trabajadores y comunidad beneficiados con jornada PDVAL. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

Circular Informativa. Charla "cerebro, memoria y felicidad". (2013). Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

CORPOELEC informa Región Sur. Masiva asistencia a la Charla "cerebro, memoria y felicidad". (2013). N° 041. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

## PROGRAMA DE CONTROL SANITARIO Y VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA

**Objetivo:** brindar atención en medicina general, despistaje de cancer de cuello uterino, odontología, vacunación, desparasitación, análisis de laboratorio y programas de saneamiento ambiental, además de apoyo a la formación de promotores vecinales de salud.

**Beneficiarios:** personas que habitan en las áreas de influencia de las centrales hidroeléctricas Francisco de Miranda en Caruachi y Manuel Piar en Tocomá.

**Potencialidad a desarrollar:** brindar a la población condiciones de salud, bienestar y calidad de vida.

### Productos y Resultados:

90 operativos médicos integrales anualmente.

Ver Anexos: CORPOELEC informa Fotorreportaje Bolívar. (2012). CORPOELEC continúa impulsando jornadas asistenciales. N° 004. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

CORPOELEC informa Bolívar. (2012). CORPOELEC continúa impulsando jornadas asistenciales. N° 013. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

CORPOELEC informa Región Sur. (2012). Atendida comuna eje ferrominero Guri. N° 020. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

CORPOELEC informa Región Sur. (2012). Nueve comunidades rurales reciben jornadas de fumigación. N° 024. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

## PROGRAMA CIENCIA Y TECNOLOGÍA

**Objetivo:** brindar el acceso a la ciencia y tecnología. Propiciar espacios de recreación, encuentros e intercambios científicos y tecnológicos. Brindar acceso a las bibliotecas virtuales e internet como instrumento de investigación y documentación; además, ofrece herramientas adecuadas para desarrollar el nivel de inteligencia, análisis y observación de los participantes a través de convivencias, contacto con investigadores e instituciones pertinentes.

**Beneficiarios:** niños y adolescentes de las comunidades aledañas al embalse de Caruachi.

**Potencialidad a desarrollar:** capacitación mediante alianzas estratégicas, convenios con instituciones del gobierno regional y nacional a fin de propiciar espacios de encuentro e intercambio científicos y tecnológicos.

### Productos y Resultados:

- Charlas sobre nuevas tecnologías, 1.000 niños beneficiarios anualmente.
- Charlas de ahorro de energía en la comunidad de los Tanques y Santa Rosa: 42 alumnos y 4 docentes.
- Atención a las comunidades de: Retumbo I y II, El Trical, Francisca Duarte, Los Jabillos, Km 70, Los Tanques, UEB Guri, Ciudad Guri, Liceo San Jacinto, La Ceiba, Boquerón, Lechosal, 5 de Marzo.
- 480 niños y niñas atendidos y 1.440 beneficiarios indirectos.

Tomado de Visión 360 grados de una gestión ejemplar. Dimensión humana y económica de una empresa con energía social. *Revista EDELCA*. (2007). N° 4. Pág.

24.

*Informador Comunitario*. (2007). Año Nº 3. Pág. 8.

*Informador Comunitario*. (2006). Desarrollo sostenible en las comunidades. Nº s/n. Pág. 5

Ver Anexos: CORPOELEC informa Región Sur. Corpoelec Donamos computadoras a consejos comunales del eje Macagua - Caruachi. (2013). Nº 044. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

## PROGRAMA BRIGADAS AMBIENTALES

**Objetivo:** apoyar el desarrollo de los contenidos curriculares referidos al ambiente y la conservación de los recursos naturales. Capacitar en el área ambiental a los niños de las brigadas en el buen uso de los recursos naturales, especialmente el agua. Producir mejoras por autogestión y cogestión en el entorno escolar con miras a demostrar las potencialidades de los grupos humanos organizados.

**Beneficiarios:** niños y niñas de las escuelas aledañas a la zona de influencia de EDELCA-CORPOELEC.

**Potencialidad a desarrollar:** mayor conocimiento, conciencia conservacionista y mejoras de autogestión y cogestión en el área ambiental del entorno escolar.

**Productos y Resultados:**

- Brigadas ambientales distribuidas en 32 comunidades, con un total de 850 niños y niñas.
- Conformación de las brigadas ambientales escuelas de: 5 de Marzo, Boquerón, Lechosal, Trical, Retumbo I y II, Los Jabillos, Sierra El Pao, Paolo Gachoi, Mandigal, El Arrozal, Cerro azul, Pozo Amarillo, Las Dos Ceibas, Mina Abajo, Las Caratales, La 45 y 46, Manoa, El Roble, La Laja, Km 70, San Jacinto, Chirere, San Jacinto I, Los Tanques, Luisa Cáceres de Arismendi, Ciudad Guri y Santa Rosa.
- Charla sobre el cuidado del ambiente y recurso agua. Asistentes: 531 alumnos y 9 docentes.
- Donación de materiales de jardinería (carretillas, rastrillos, baldes, machetes y azadón).
- 2 Jornadas de limpieza de áreas verdes.
- Elaboración de huertos, composteros, jardines, jornadas de siembra, visitas a las instalaciones de la empresa.
- Capacitación en el área de educación ambiental.

Tomado de Visión 360 grados de una gestión ejemplar. Dimensión humana y económica de una empresa con energía social. *Revista EDELCA*. (2007). Nº 4. Pág. 24.

*Informador Comunitario*. (2007). Año Nº 3. Pág. 6

*Informador Comunitario*. (2006). Desarrollo sostenible en las comunidades. Nº s/n. Pág. 4

## PROCESO DE CONFORMACIÓN DE EMPRESAS DE PRODUCCIÓN SOCIAL

**Objetivo:** diagnosticar las potencialidades y factibilidad de creación y puesta en marcha de la EPS, de acuerdo a las características socio productivas de la comunidad. Generar bienes y servicios, que satisfagan las necesidades básicas y esenciales de la comunidad y su entorno.

**Beneficiarios:** miembros de las comunidades. Captación, formación, consolidación y acompañamiento de las EPS y otras formas asociativas para fortalecer su desarrollo.

**Potencialidad a desarrollar:** desarrollo de la economía popular productiva, optimización de la distribución del ingreso y la riqueza, calidad de vida, beneficio colectivo, formación en materia de EPS.

### Productos y Resultados:

42 EPS distribuidas a nivel nacional: Zulia (5), Amazonas (1), Anzoátegui (2) y Bolívar (34).

- 17 EPS PRODUCCIÓN: Piscícola.
- 22 EPS SERVICIOS: Mantenimiento y servicio de Áreas Verdes.
- 1 EPS COMERCIALIZACIÓN: Panadería.

47 contratos a las EPS tuteladas, beneficiando a 297 personas directas y 2650 indirectas, en particular a las comunidades indígenas del Alto Caroní, Estado Bolívar: Wonken y Kamarata y en el Estado Amazonas a la comunidad de Cuao, en las cuales los contratos benefician en forma directa a 9 personas e indirectamente a 1960 personas.

Tomado de Visión 360 grados de una gestión ejemplar. Dimensión humana y económica de una empresa con energía social. *Revista EDELCA*. (2007). N° 4. Pág. 24.

*Informador Comunitario*. (2007). N° 3. Pág. 9.

*Informador Comunitario*. (2006). Desarrollo sostenible en las comunidades. N° s/n. Pág. 7-8.

Ver Anexos: CORPOELEC informa Región Sur. (2012). Corpoelec Bolívar y Banmujer firman contratos socioproductivos. N° 030. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

CORPOELEC informa Región Sur. (2013). Corpoelec impulsa programas socioproductivos en Los Melones. N° 055. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

## PROGRAMA PISCÍCOLA

**Objetivo:** impulsar el desarrollo endógeno y autosustentable en las comunidades aledañas a las áreas de influencia de la empresa.

**Beneficiarios:** miembros de las comunidades aledañas a la margen derecha de las Centrales Hidroeléctricas “Simón Bolívar” en Guri y “Francisco de Miranda” en Caruachi.

**Potencialidad a desarrollar:** conocimiento técnico, sostenibilidad ambiental, rentabilidad, desarrollo productivo, fortalecer la seguridad alimentaria, conservación de la biodiversidad. Manejo adecuado de los lagos, acceso a la tecnología, conocimiento agrícola y piscícola. Actualmente sigue en proyecto la Planta procesadora de

alimentos.

**Productos y Resultados:**

- Brindar asistencia técnica, insumos y materiales necesarios para el proceso de cría y comercialización de peces.
- Actividades de Adiestramiento y reproducción inducida.
- Asesoría Administrativa y de comercialización.
- Construcción de 10 Granjas piscícolas en las comunidades con una producción de 8 toneladas al año.
- Donaciones a las granjas piscícolas 190 sacos de alimentos concentrados para peces de 25 kg cada uno beneficiando a 540 personas.
- 16 EPS conformadas por 122 piscicultores capacitados por la empresa de las comunidades de KM 70, La Fortuna I y II, 5 de Marzo. En estas poblaciones fueron instalados cuatro módulos de 16 jaulas.
- Donaciones de 16 jaulas piscícolas para la cría de peces a la comunidad El Tesoro beneficiando a 24 familias.
- Capacitación de 83 personas en el área de piscicultura a la comunidad de El Tesoro La Fortuna en la margen derecha del embalse Caruachi, a las comunidades indígenas de Wonken, Uriman, Kamarata y al Ejército Bolivariano de Venezuela BAFES y GADA.
- Creación de un centro piscícola destinado a contribuir con el repoblamiento de los peces en los embalses, así como a suministrar materia prima y capacitación técnica a las granjas piscícolas.
- Alianzas con la red alimentaria Mercal para el proceso de comercialización.

Tomado de Visión 360 grados de una gestión ejemplar. Dimensión humana y económica de una empresa con energía social. *Revista EDELCA*. (2007). N° 4. Pág. 24.

*Programa Piscícola, modelo de desarrollo endógeno y autosustentable. Edelcambio*. (2007). N° 36. Pág. 1 a la 12.

*Informador Comunitario*. (2007). Año 3 N° 3. Pág. 10.

**PROGRAMA DE COMBOS ESCOLARES**

**DEPARTAMENTO DE PROYECTOS SOCIALES**

**Objetivo:** garantizar la permanencia de los niños en la escuela dotándolos de los requerimientos mínimos en cuanto a útiles escolares.

**Beneficiarios:** niños y niñas de escasos recursos económicos que asisten a las 48 escuelas primarias de las comunidades de las áreas de influencia de la empresa, ubicadas en los estados: Zulia, Carabobo, Bolívar, Yaracuy Guárico, Anzoátegui, Monagas, Táchira, Miranda y Distrito Capital.

**Potencialidad a desarrollar:** voluntariado, valores de solidaridad, sensibilizar a los trabajadores a participar en campañas sociales.

**Productos y Resultados:**

Entrega de más de 9.000 combos escolares anuales.

## CAMPAÑA SOCIAL: COMPARTE LA NAVIDAD

**Objetivo:** organizar campañas de juguetes en navidad para donaciones.

**Beneficiarios:** niños y niñas de escasos recursos económicos de las comunidades aledañas, y áreas de Occidente y de la Gran Sabana.

**Potencialidad a desarrollar:** voluntariado, valores de solidaridad, sensibilizar a los trabajadores a participar en campañas sociales.

**Productos y Resultados:**

Más de 10.000 juguetes donados anualmente.

Ver Anexos: Notielec. (2011). Trabajadores y trabajadoras de CORPOELEC llevaron alegría y sonrisas a niños de Guayana. Nº 228. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

## PROGRAMA RED DE MISIONES SOCIALES Y JORNADAS INTEGRALES SOCIO COMUNITARIAS

**Objetivo:** promover el fortalecimiento en las redes de misiones sociales conjuntamente con las instituciones públicas del estado a fin de realizar jornadas integrales socio comunitarias en beneficio del colectivo para la suprema felicidad social enmarcado en las Líneas Generales del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2007-2013.

**Beneficiarios:** se integran trabajadores y comunidades vecinas.

**Potencialidad a desarrollar:** compromiso de superación y crecimiento. La educación como agente liberador y promotor de una felicidad colectiva. Trabajo en equipo como valor promovido por los programas de educación a nivel nacional fundamentales para el desarrollo de las comunidades. Mejora de las condiciones físicas de las instalaciones educativas del entorno.

**Productos y Resultados:**

Programa de Formación Superior en la Electricidad mención electromecánica impartido por IUTJAA en la Subestación El Tigre.

Misión Rivas y Misión Robinson, Centro Cultural Comunitario Integral El Palmar, Subestación Yaracuy.

Salas de Computación e Internet, donde acuden estudiantes de las escuelas Las Velas, El Palmar y Los Tubos, Subestación Yaracuy.

Dictado de cursos y talleres en los espacios educativos.

Misión Rivas en las comunidades de Moitaco y Canaguapana, municipio Sucre del Estado Bolívar en las adyacencias de la Subestación Malena. Escuela UEB "Felipe de Inciarte".

736 personas beneficiadas en el Estado Bolívar.

Tomado de CVG EDELCA. (2007). Impulsando la revolución educativa. Misiones Educativas: espacios de inclusión. Revista EDELCA. Nº 4. Pág. 17.

Ver Anexos: Circular Informativa. (2013). Jornada de Renovación de Cédulas. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

**Gestión Realizada Respecto a la Aplicación de los Estándares Planteados en la Norma ISO 26000:2010**

**Tabla N° 8. Programas ejecutados por la Coordinación de Desarrollo Social vs. Temas de la Norma ISO 26:000 – 2010.**

PROGRAMAS EJECUTADOS	TEMAS NORMA ISO 26000 – 2010						
	TEMA 1 PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA COMUNIDAD	TEMA 2 EDUCACIÓN Y CULTURA	TEMA 3 CREACIÓN DE EMPLEO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	TEMA 4 DESARROLLO DE TECNOLOGÍA	TEMA 5 GENERACIÓN DE RIQUEZA E INGRESOS	TEMA 6 SALUD	TEMA 7 INVERSIÓN SOCIAL
DIAGNÓSTICO COMUNITARIO	X	X					
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	X	X					
PROCESO DE CONFORMACIÓN DE EPS	X		X		X		X
PROGRAMA PISCÍCOLA		X	X		X		X
BARROS Y MADERAS DE CARUACHI		X	X		X		X
BRIGADAS AMBIENTALES		X					X
DIBUJO Y PINTURA "CREYÓN Y PAPEL"		X					X
ACTIVACIÓN CULTURAL COMUNITARIA		X					X
COMBOS ESCOLARES	X	X					
COMPARTE LA NAVIDAD	X						
RED DE MISIONES SOCIALES Y JORNADAS INTEGRALES SOCIO COMUNITARIAS		X				X	

INTEGRACIÓN PARA LA VIDA						X	
CONTROL SANITARIO Y VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA						X	
CIENCIA Y TECNOLOGÍA				X			

En la Tabla N° 8, se muestra que los programas ejecutados por la Coordinación de Desarrollo Social, se identifican con cada uno de los temas planteados en la Norma ISO 26000:2010, aún cuando no es un estándar de calidad que ésta considere, se da una amplia cobertura a las áreas de esta norma. La mayor cantidad de proyectos están dirigidos a las áreas de Educación y Cultura (9) y a la Inversión Social (6).

**Gestión Realizada Respecto al Cumplimiento de los Lineamientos Estratégicos  
de la Nación 2007-2013**

**Tabla N° 9. Programas ejecutados por la Coordinación de Desarrollo  
Social vs. Líneas Generales de la Nación 2007-2013.**

PROGRAMAS EJECUTADOS	LÍNEAS GENERALES DE LA NACIÓN 2007-2013						
	EJE 1 NUEVA ÉTICA SOCIALISTA	EJE 2 SUPREMA FELICIDAD SOCIAL	EJE 3 DEMOCRACIA PROTAGÓNICA REVOLUCIO- NARIA	EJE 4 MODELO PRODUCTIVO SOCIALISTA	EJE 5 VENEZUELA POTENCIA ENERGÉTICA MUNDIAL	EJE 6 NUEVA GEOPOLÍTICA NACIONAL	EJE 7 NUEVA GEOPOLÍTICA INTERNACIONAL
DIAGNÓSTICO COMUNITARIO	X	X	X				
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	X	X	X				
PROCESO DE CONFORMACIÓN DE EPS	X	X		X			
PROGRAMA PISCÍCOLA	X	X		X			
BARROS Y MADERAS DE CARUACHI	X	X		X			
BRIGADAS AMBIENTALES					X	X	
DIBUJO Y PINTURA "CREYÓN Y PAPEL"		X		X			
ACTIVACIÓN CULTURAL COMUNITARIA		X		X			
COMBOS ESCOLARES		X					
COMPARTE LA NAVIDAD		X					
RED DE MISIONES SOCIALES Y JORNADAS INTEGRALES	X	X					X

SOCIO COMUNITARIAS							
INTEGRACIÓN PARA LA VIDA	X	X	X				
CONTROL SANITARIO Y VIGILANCIA EPIDEMIOLO- GICA	X	X	X				
CIENCIA Y TECNOLOGÍA					X		

En la Tabla N° 9, se muestra que los programas ejecutados por la Coordinación de Desarrollo Social, están alineados con cada uno de los ejes planteados en las Líneas Generales de la Nación 2007-2013, cumpliendo así con los lineamientos de Estado. La mayor cantidad de proyectos se concentran en los ejes afines a las bases sociales de Nueva Ética Socialista (8) y Suprema Felicidad Social (12), en la búsqueda de otorgar beneficios a los grupos más desprotegidos de las comunidades y disminuir la pobreza. Se enfoca en el cumplimiento de los lineamientos, estructuras y leyes por los que se rigen los entes públicos.

### **Valoración de los Programas ejecutados por la Coordinación de Desarrollo Social**

Con la intención de valorar los programas ejecutados por la Coordinación de Desarrollo Social, se han establecido las siguientes categorías de valoración para analizar los aspectos identificados anteriormente como: objetivos, los beneficiarios, la potencialidad a desarrollar, y los resultados y logros de cada uno de los proyectos; la conformación y fortalecimiento de las organizaciones comunitarias.

**Tabla N° 10. Valoración de los programas ejecutados por la Coordinación de Desarrollo Social según sus objetivos.**

PROGRAMAS EJECUTADOS	SEGÚN SUS OBJETIVOS					
	PERTINENCIA			IMPACTO		
	MUY PERTINENTE	MEDIA	POCA PERTINENCIA	ALTO	MEDIO	BAJO
DIAGNÓSTICO COMUNITARIO	X			X		
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	X			X		
PROCESO DE CONFORMACIÓN DE EPS	X			X		
PROGRAMA PISCÍCOLA	X			X		
BARROS Y MADERAS DE CARUACHI	X			X		
BRIGADAS AMBIENTALES	X			X		
DIBUJO Y PINTURA "CREYÓN Y PAPEL"	X			X		
ACTIVACIÓN CULTURAL COMUNITARIA	X			X		
COMBOS ESCOLARES	X			X		
COMPARTE LA NAVIDAD	X			X		
RED DE MISIONES SOCIALES Y JORNADAS INTEGRALES SOCIO COMUNITARIAS	X			X		
INTEGRACIÓN PARA LA VIDA	X			X		
CONTROL SANITARIO Y VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	X			X		
CIENCIA Y TECNOLOGÍA	X			X		

En la tabla N° 10 se observó que los objetivos de los proyectos ejecutados por la Coordinación de Desarrollo Social son claros y se encuentran bien identificados, ya que están relacionados con cada uno de las áreas correspondientes. Asimismo, el

impacto que generan los objetivos de cada uno de los proyectos es alto, pues reflejan la intensión de la unidad de análisis con el conjunto de actividades a desplegar, siendo un aspecto básico en el establecimiento de los proyectos a desarrollar, el conocer hacia dónde se quieren dirigir los esfuerzos.

Entre los objetivos se destacan: identificar y priorizar las necesidades y potencialidades de la comunidad; formar y capacitar a las comunidades en áreas culturales y productivas; fortalecer los valores humanos; impulsar el desarrollo endógeno y autosustentable de las comunidades, establecer alianzas con otros organismos públicos e instituciones.

**Tabla N° 11. Valoración de los programas ejecutados por la Coordinación de Desarrollo Social según sus beneficiarios.**

PROGRAMAS EJECUTADOS	SEGÚN SUS BENEFICIARIOS					
	PERTINENCIA			COBERTURA		
	MUY PERTINENTE	MEDIA	POCA PERTINENCIA	ALTA	MEDIA	BAJA
DIAGNÓSTICO COMUNITARIO	X			X		
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	X			X		
PROCESO DE CONFORMACIÓN DE EPS		X				X
PROGRAMA PISCÍCOLA	X				X	
BARROS Y MADERAS DE CARUACHI	X				X	
BRIGADAS AMBIENTALES	X				X	
DIBUJO Y PINTURA "CREYÓN Y PAPEL"	X			X		
ACTIVACIÓN CULTURAL COMUNITARIA	X			X		

COMBOS ESCOLARES	X			X		
COMPARTE LA NAVIDAD	X			X		
RED DE MISIONES SOCIALES Y JORNADAS INTEGRALES SOCIO COMUNITARIAS	X				X	
INTEGRACIÓN PARA LA VIDA	X			X		
CONTROL SANITARIO Y VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	X			X		
CIENCIA Y TECNOLOGÍA	X			X		

En la tabla N° 11, se muestra que los proyectos ejecutados en relación a sus beneficiarios son muy pertinentes, puesto que van orientados a la población que le corresponde interactuar, sin embargo, su cobertura varía por cada proyecto, se destacan con cobertura alta los proyectos de Integración para la vida, Diagnóstico comunitario y Organización comunitaria entre otros.

Se observaron también, proyectos con cobertura media pudiendo señalar el Proyecto Pisícola y Barros y Maderas de Caruachi, quienes desarrollan una gran labor que pudiera extenderse a un mayor número de beneficiarios, el proyecto con cobertura baja es el de conformación de EPS, que se desempeña a un grupo limitado de personas.

Se debe considerar que la cobertura de los proyectos dependen de otras variables no menos importantes como la disponibilidad de recursos financieros, técnicos y humanos para poder incluir a una mayor parte de la población que habita en el área geográfica de influencia de la empresa.

**Tabla N° 12. Valoración de los programas ejecutados por la Coordinación de Desarrollo Social según su potencialidad a desarrollar.**

PROGRAMAS EJECUTADOS	SEGÚN SU POTENCIALIDAD A DESARROLLAR					
	PERTINENCIA			IMPACTO		
	MUY PERTINENTE	MEDIA	POCA PERTINENCIA	ALTO	MEDIO	BAJO
DIAGNÓSTICO COMUNITARIO	X				X	
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	X				X	
PROCESO DE CONFORMACIÓN DE EPS	X			X		
PROGRAMA PISCÍCOLA	X			X		
BARROS Y MADERAS DE CARUACHI	X			X		
BRIGADAS AMBIENTALES	X			X		
DIBUJO Y PINTURA "CREYÓN Y PAPEL"	X			X		
ACTIVACIÓN CULTURAL COMUNITARIA	X			X		
COMBOS ESCOLARES	X					X
COMPARE LA NAVIDAD	X					X
RED DE MISIONES SOCIALES Y JORNADAS INTEGRALES SOCIO COMUNITARIAS	X				X	
INTEGRACIÓN PARA LA VIDA	X			X		
CONTROL SANITARIO Y VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	X			X		
CIENCIA Y TECNOLOGÍA	X			X		

En la Tabla N° 12, se observó que en cuanto a las potencialidades a desarrollar de los proyectos todos son muy pertinentes, ya que aspiran a desarrollar

una gran cantidad de capacidades y habilidades humanas, por otra parte su impacto es variable dependiendo de cada proyecto, se destacan con un impacto alto el programa de Proyecto Pisícola, Barros y Maderas de Caruachi, Activación Cultural Comunitaria, Integración para la Vida, y Programa de Ciencia y Tecnología. Tiene un mediano impacto la Red de Misiones Sociales y un bajo impacto los proyectos sociales Combos Escolares y Comparte la Navidad ya que son proyectos que se desarrollan en temporadas específicas y en un corto tiempo del año, por lo que no se involucran consecuentemente trabajadores y comunidad en general a participar.

**Tabla N° 13. Valoración de los programas ejecutados por la Coordinación de Desarrollo Social según sus resultados y logros.**

PROGRAMAS EJECUTADOS	SEGÚN SUS RESULTADOS Y LOGROS					
	PERTINENCIA			EJECUCIÓN		
	MUY PERTINENTE	MEDIA	POCA PERTINENCIA	LOGRADO	PARCIALMENTE LOGRADO	NO LOGRADO
DIAGNÓSTICO COMUNITARIO	X				X	
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	X				X	
PROCESO DE CONFORMACIÓN DE EPS		X			X	
PROGRAMA PISCÍCOLA	X			X		
BARROS Y MADERAS DE CARUACHI	X			X		
BRIGADAS AMBIENTALES	X				X	
DIBUJO Y PINTURA "CREYÓN Y PAPEL"	X			X		
ACTIVACIÓN CULTURAL COMUNITARIA	X			X		
COMBOS ESCOLARES	X			X		
COMPARTE LA NAVIDAD	X			X		

RED DE MISIONES SOCIALES Y JORNADAS INTEGRALES SOCIO COMUNITARIAS	X				X	
INTEGRACIÓN PARA LA VIDA	X				X	
CONTROL SANITARIO Y VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	X				X	
CIENCIA Y TECNOLOGÍA	X			X		

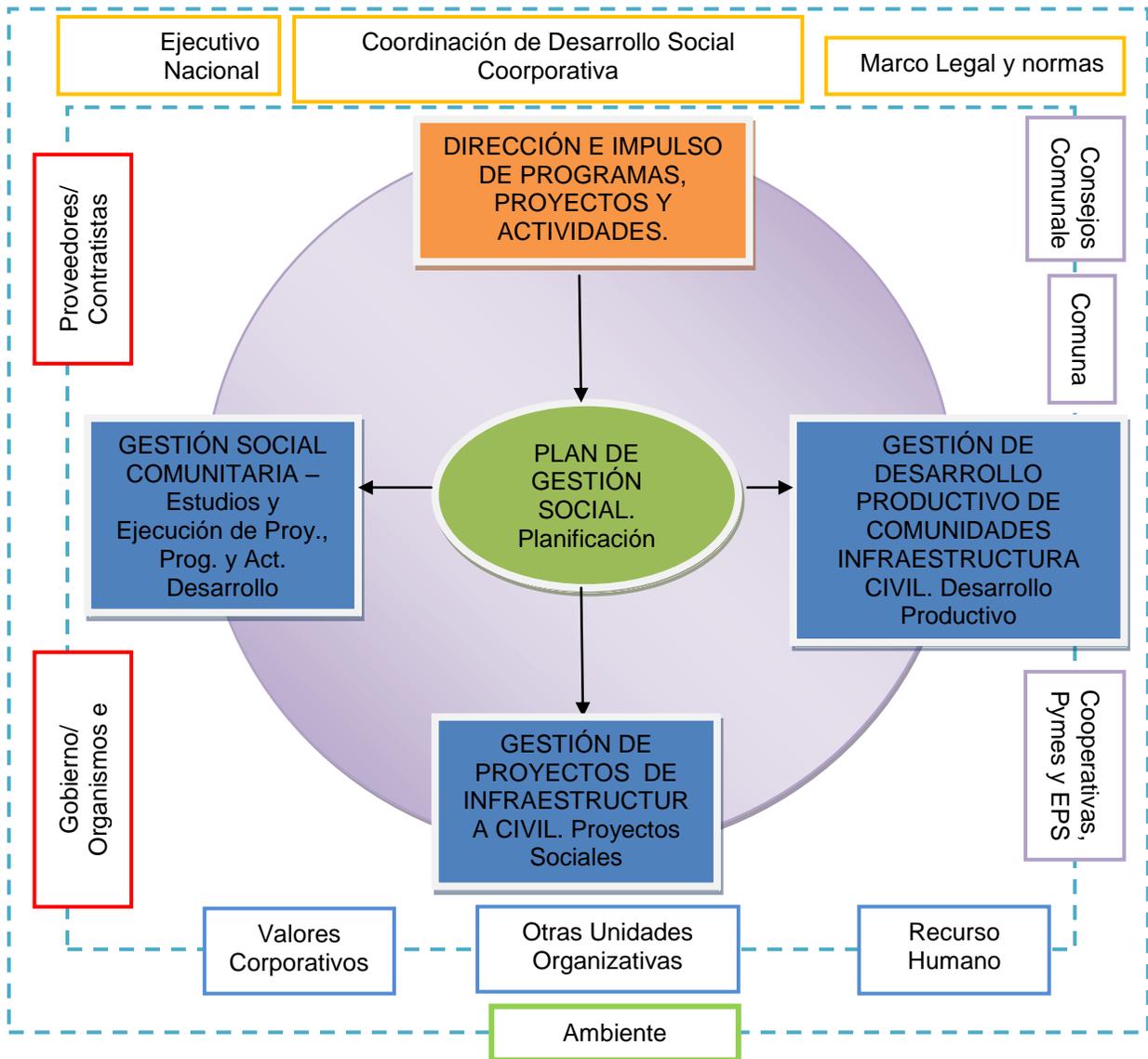
En la Tabla N° 13, se muestra cómo se perciben los resultados y logros de los proyectos que se ejecutan en la Coordinación de Desarrollo Social, en este sentido, todos los logros son producto del esfuerzo consecución de las actividades de sus proyectos.

Entre los proyectos logrados se encuentran el Proyecto Pisícola, Barros y Maderas de Caruachi, Activación Cultural Comunitaria, Dibujo y Pintura Creyón y Papel, y Programa de Ciencia y Tecnología. Los Programas medianamente logrados son los que por causas externas a la unidad de análisis no han sido ejecutados en su totalidad como el Programa Integración para la Vida y Control Sanitario y Vigilancia Epidemiológica que extendían su ayuda a la población en general y a los trabajadores, actualmente han sido limitados por recursos financieros.

Asimismo, el cumplimiento de los proyectos dependen de variables adicionales como la disponibilidad de recursos financieros, técnicos-logísticos y humanos para poder concluir con todas las actividades que han sido planificadas y que están orientadas a las comunidades de las áreas de influencia de la empresa, que no cuentan con suficientes recursos y que habitan en estas zonas de difícil acceso y alejados de los centros urbanos, con lo cual, el acceso resulta un obstáculo más, que es parte de las labores de la Coordinación.

**Gestión de responsabilidad social en la Coordinación de Desarrollo Social.**

**Figura N° 13. Mapa Gestión de responsabilidad social en la Coordinación de Desarrollo Social.**



En la Figura N° 13, se tiene un mapa de cómo se realiza la gestión de responsabilidad social en la empresa, partiendo de la Coordinación de Desarrollo Social Corporativo, el Ejecutivo Nacional de donde se emanan las leyes y lineamientos que rigen la planificación. El Plan de Gestión Social se realiza en la coordinación a nivel regional, el cual orienta todas las acciones realizadas por los departamentos que ejecutan los proyectos, programas y actividades de responsabilidad social.

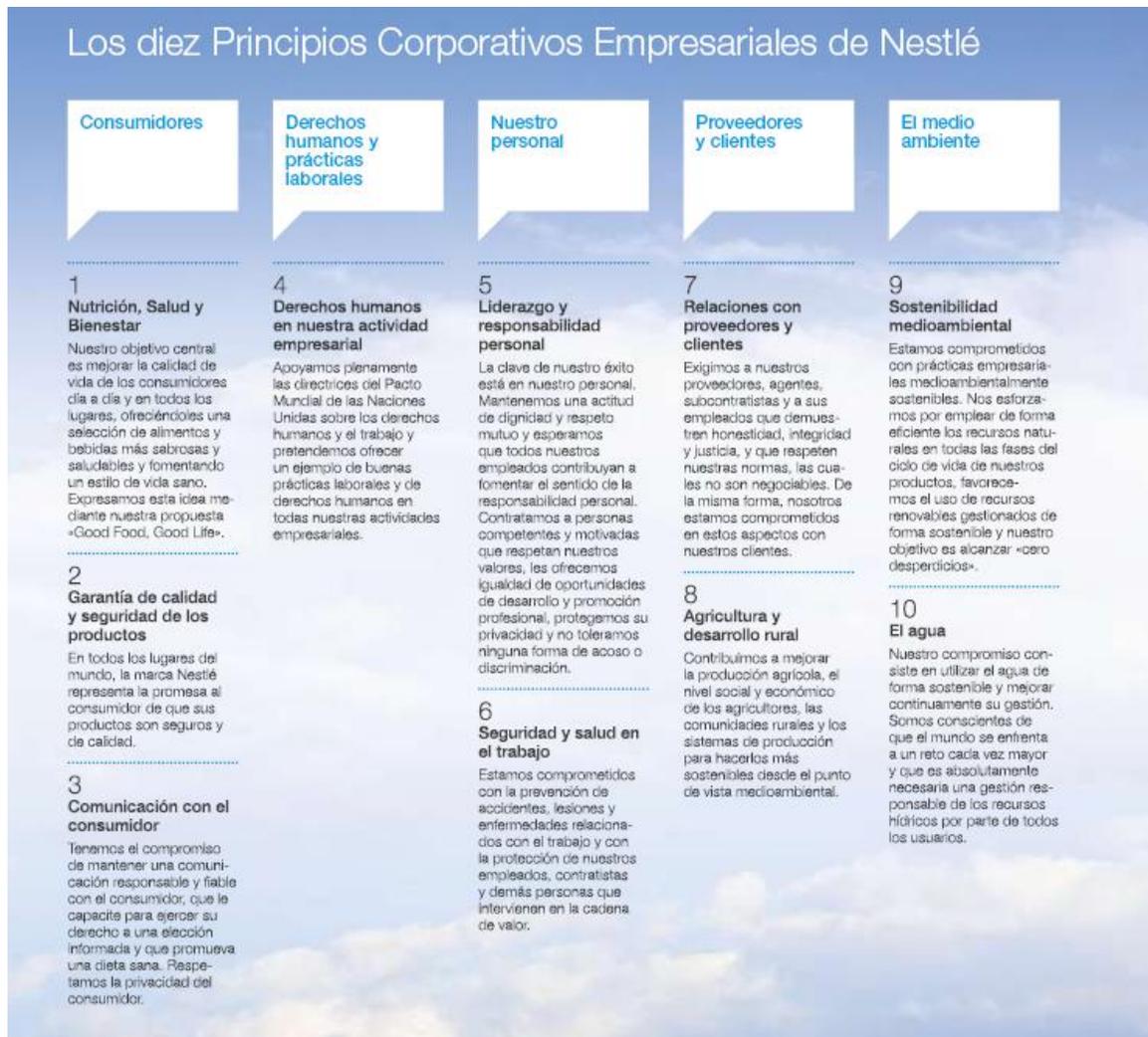
Entre los grupos de interés que se identifican están los integrantes de la sociedad y con los que interactúa: comunas, consejos comunales, PYMES, cooperativas, EPS, proveedores y contratistas, gobierno, organizaciones e instituciones públicas. La gestión se realiza siguiendo, además, los valores corporativos y sin menoscabo de las condiciones ambientales.

Se identifica también el recurso humano fundamental para la consecución de sus objetivos, y en algunos casos la integración con otras unidades organizativas.

### **Creación de valor compartido, una experiencia para imitar.**

Como empresa líder a nivel mundial, Nestlé adopta el compromiso de gestionar los negocios de forma responsable, generando riqueza tanto para la empresa como para la sociedad. Esto es lo que denomina Creación de Valor Compartido, su visión de la responsabilidad empresarial en la que se refleja el compromiso adquirido tanto con el medio ambiente como con los diferentes grupos de interés. Compromiso que queda plasmado en los Diez Principios Corporativos Empresariales de Nestlé, de obligado cumplimiento para todos los empleados de la compañía. (Nestlé España, 2010, Informe sobre Creación de Valor Compartido. Pág. 6).

**Figura N° 14. Los diez principios corporativos empresariales de Nestlé.**



**Creación de valor compartido.**

Como pilar de las actividades a largo plazo responsables y del éxito del negocio, Nestlé considera necesario gestionar sus operaciones de modo que cumplan con las normas más exigentes de la práctica empresarial y de la sostenibilidad medioambiental. Esto supone cumplir con la legislación nacional y con las convenciones pertinentes, así como con requisitos propios, que a menudo van más

allá de las obligaciones legales. Estos requisitos se encuentran en los Principios Corporativos Empresariales de Nestlé y su aplicación se verifica a través del programa CARE y de auditores internos.

Además, el modo de hacer negocios se basa en la sostenibilidad: garantizar que las actividades conserven el medio ambiente para futuras generaciones. En línea con la definición de la Comisión Brundtland, para Nestlé el desarrollo sostenible significa «desarrollo que satisface las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas».

Sin embargo, Nestlé cree que debe ir más allá del cumplimiento y la sostenibilidad hasta alcanzar un tercer nivel: la creación de valor a largo plazo, tanto para la sociedad como para los accionistas. (Nestlé. 2009. Informe abreviado de Nestlé sobre creación de valor compartido).

**Figura N° 15. Creación de valor compartido.**



Para Nestlé Creación de Valor Compartido significa lo siguiente:

- Emplear estrategias y operaciones empresariales para crear valor para los accionistas;
- Servir a los consumidores y al público al ofrecerles productos nutritivos que satisfagan sus paladares y contribuyan a su salud y bienestar;
- Intentar mejorar las condiciones económicas y sociales de las personas y las comunidades que participan a lo largo de toda la cadena de valor: de los agricultores y ganaderos que suministran ingredientes básicos, de las comunidades en las que se encuentran situadas las fábricas, de los proveedores que trabajan en conjunto y de todos los socios comerciales.

Estas experiencias de la empresa Nestlé bien podrían adecuarse a las organizaciones públicas, con el fin de que se ejecuten las acciones de responsabilidad social en cada uno de los eslabones (procesos) de la cadena de valor y así lograr una mayor sostenibilidad y compromiso a lo largo de toda la empresa, para crear ese valor compartido y un mayor impacto en las sociedades.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Los resultados de la evaluación se producen gracias a las entrevistas realizadas, donde se aplicó el instrumento previsto Guión Cuestionario, el mismo permitió a los trabajadores de la Coordinación de Desarrollo Social, identificarse con los temas allí planteados. La información obtenida fue vaciada y revisada para su tabulación y clasificación, teniéndose dos tópicos fundamentales de evaluación: las expectativas de la Norma ISO 26000: 2010 y las Líneas Generales de la Nación 2007-2013, cuyos datos y análisis se demuestran a continuación:

**Responsabilidad Social. Norma ISO 26000:2010. Materia fundamental:  
Participación activa y desarrollo de la comunidad.**

**Tabla N°14 Participación activa de la comunidad**

<b>Participación activa de la comunidad</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>1) Tema 1: Participación activa de la comunidad. La Organización en su relación con las necesidades y prioridades de las comunidades...</b>	12	100
Respetar las Leyes	10	83
Consulta a los representantes de las comunidades	9	75
Reconoce los derechos de las personas a decidir sobre su comunidad	9	75
Evalúa el impacto a la comunidad	7	58
Involucra a la comunidad en su actividad productiva	6	50
Participa en Asociaciones Locales	5	42
Apoya a Instituciones Civiles, Asociaciones, Creación de Redes o individuos	5	42

Permite la participación en la planificación de los nuevos desarrollos de la empresa	4	33
--	---	----

**Gráfico N° 1 Participación activa de la comunidad**



En el Gráfico N° 1, se observó que un 83% de los trabajadores encuestados piensa que la organización respeta las leyes; el 75% piensa que se consulta a los representantes de las comunidades al momento de considerar sus necesidades y que se reconocen los derechos de estas personas al momento de decidir sobre su comunidad; Esto indica que se consideran principalmente las leyes, las estructuras formales, la planificación, los lineamientos emanados del Estado y las actividades organizativas de la empresa en relación a la gestión social, por encima de las interrelaciones con las comunidades, agrupaciones u asociaciones locales, pues sólo un grupo del 42% señaló participar en asociaciones locales y el apoyo a instituciones

civiles u otros grupos, y otro tanto del 33% cree que se permite la participación en la planificación de los nuevos desarrollos de la empresa.

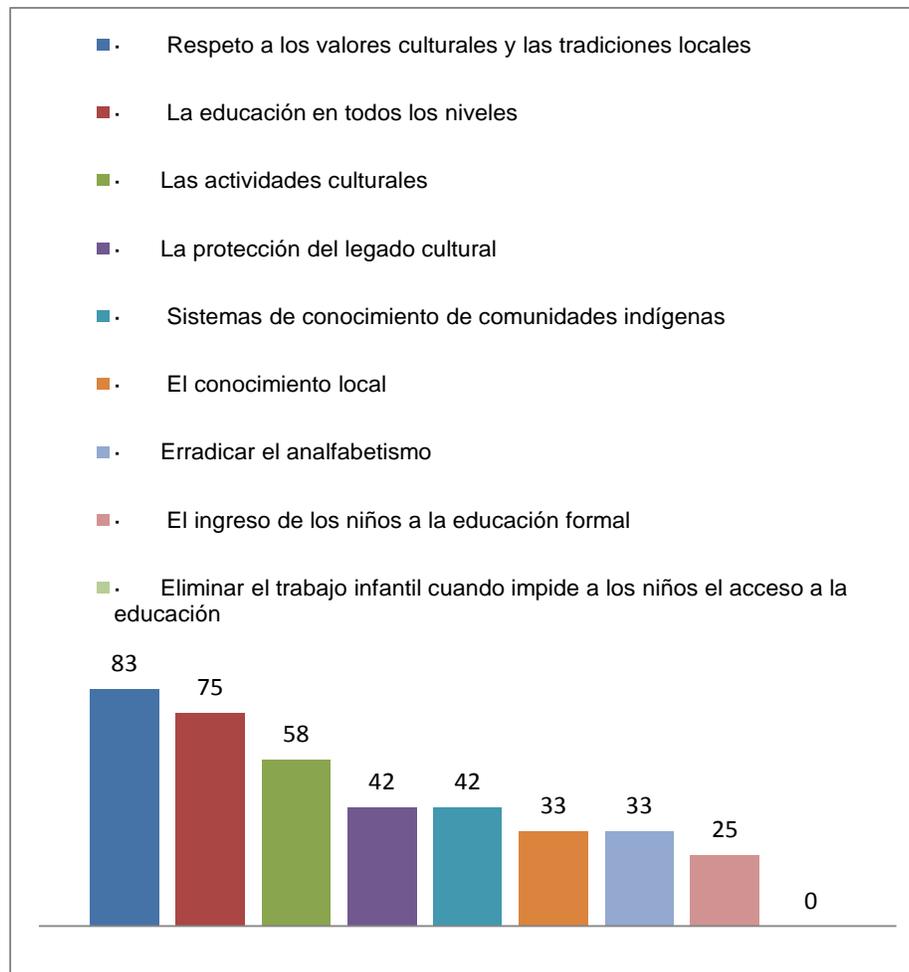
Importante destacar que los niveles de participación superior: Como ceder la prerrogativa gerencial de la planificación de los desarrollos y formar redes para ello no son aceptada por la mayoría de los entrevistados, siendo estas las bases de la construcción de la nueva institucionalidad venezolana, basada en el Poder Popular. Lo que indica que los entrevistados no están convencidos en realizar en forma concreta por los lineamientos del estado venezolano.

De modo que, como lo establece la Norma ISO 2600:2010, las organizaciones siempre deberían operar de modo de fomentar el respeto a la ley y los procesos democráticos, pero además no se debe perder de vista que las mismas se familiaricen e interrelacionen con las necesidades y prioridades de la comunidad.

**Tabla N°15 Educación y cultura**

<b>Educación y cultura</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>2) Tema 2: Educación y cultura.</b> La Organización contribuye a promover y a apoyar...	12	100
Respeto a los valores culturales y las tradiciones locales	10	83
La educación en todos los niveles	9	75
Las actividades culturales	7	58
La protección del legado cultural	5	42
Sistemas de conocimiento de comunidades indígenas	5	42
El conocimiento local	4	33
Erradicar el analfabetismo	4	33
El ingreso de los niños a la educación formal	3	25
Eliminar el trabajo infantil cuando impide a los niños el acceso a la educación	0	0,00

**Gráfico N° 2 Educación y Cultura**



En el Gráfico N°2, se evidenció que un 83% de las personas encuestadas cree que la organización promueve y apoya el respeto a los valores culturales y las tradiciones locales; un 75% piensa que la organización apoya la educación en todos los niveles; un 58,33% expresó que se apoyan las actividades culturales.

Los resultados obtenidos indicaron que la preservación de los valores y tradiciones además de la promoción de la educación en general constituyen aspectos

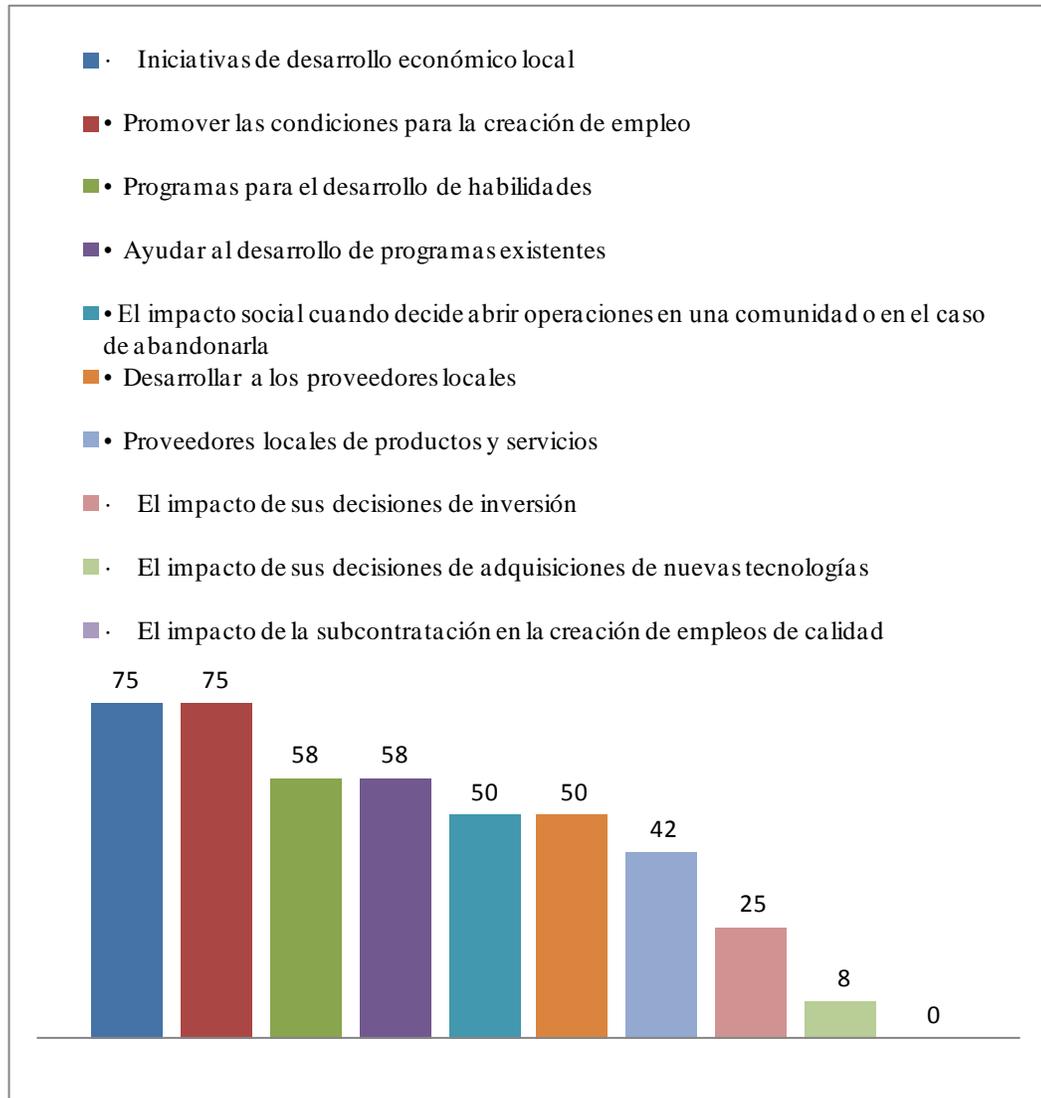
fundamentales para la organización, protegiendo el valor histórico de la región, medianamente a las comunidades indígenas, y la educación para fortalecer al desarrollo sustentable de las comunidades. Sin embargo, cuenta con menor apoyo el conocimiento local y erradicar el analfabetismo (33%), y en ninguno de los casos se promueven actividades relacionadas a eliminar el trabajo infantil cuando es un obstáculo para que los niños tengan acceso a la educación formal.

Se observó que la organización apoya más las actividades educativas y culturales a nivel general que la educación especializada a grupos como a los niños con miras a su inclusión a la educación formal y eliminación del trabajo infantil.

**Tabla N° 16 Creación de empleo y desarrollo de habilidades**

<b>Creación de empleo y desarrollo de habilidades</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>3) Tema 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades.</b> La Organización en relación con la creación de empleo y el desarrollo de habilidades de la Comunidad considera...	12	100
Iniciativas de desarrollo económico local	9	75
Promover las condiciones para la creación de empleo	9	75
Programas para el desarrollo de habilidades	7	58
Ayudar al desarrollo de programas existentes	7	58
El impacto social cuando decide abrir operaciones en una comunidad o en el caso de abandonarla	6	50
Desarrollar a los proveedores locales	6	50
Proveedores locales de productos y servicios	5	42
El impacto de sus decisiones de inversión	3	25
El impacto de sus decisiones de adquisiciones de nuevas tecnologías	1	8
El impacto de la subcontratación en la creación de empleos de calidad	0	0

**Gráfico N° 3 Creación de empleo y desarrollo de habilidades**



En el Gráfico N°3 se observó que un 75% de las personas encuestadas piensa que la organización considera las iniciativas de desarrollo local y promover las condiciones para la creación de empleo, un 58% cree que la organización considera los programas para el desarrollo de habilidades, así como ayudar al desarrollo de programas existentes; La organización considera las iniciativas locales e intenta desarrollarlas para generar beneficios e ingresos a las comunidades, lo que les hace

ser sustentables en el tiempo, por otra parte valora y potencia las habilidades existentes a través de programas que permiten maximizar esas destrezas.

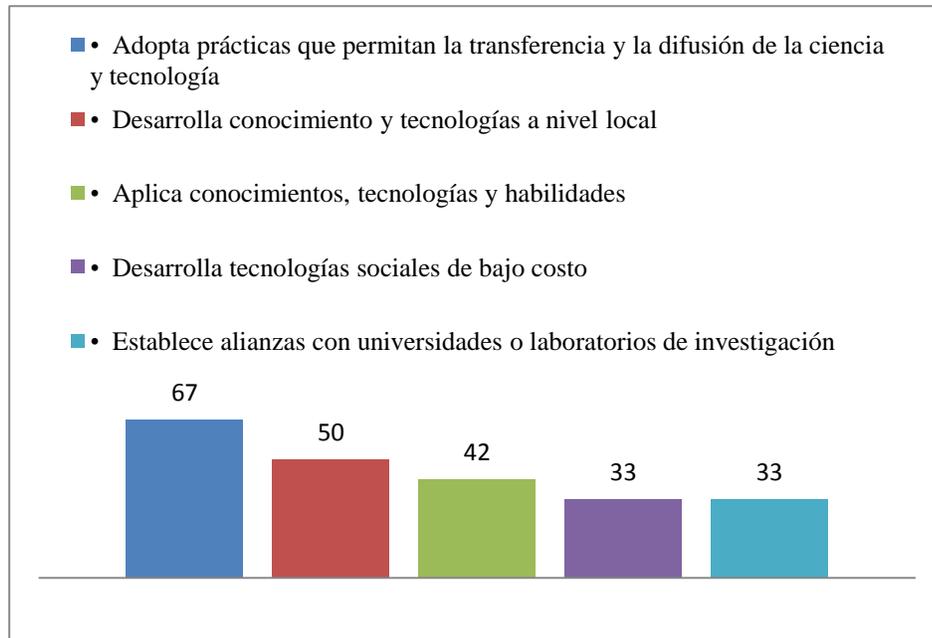
En muchos de los casos el impacto de las decisiones que se toman no ha sido considerado por la organización en relación a las decisiones de inversión (25%), incorporación de nuevas tecnologías (8%) y en ningún caso de la subcontratación.

Importante destacar que las características mas señaladas tienen que ver con apoyos a resultados externos a la empresa (generar empleabilidad en la población vecina, pero en acciones no relacionadas a la empresa), mientras que las que pudiesen ocurrir con relación a la empresa no son consideradas de forma prominente.

**Tabla N° 17 Desarrollo de tecnología**

<b>Desarrollo de tecnología</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>4) Tema 4: Desarrollo de tecnología.</b> La organización en relación al desarrollo tecnológico de las comunidades...	12	100
• Adopta prácticas que permitan la transferencia y la difusión de la ciencia y tecnología	8	67
• Desarrolla conocimiento y tecnologías a nivel local	6	50
• Aplica conocimientos, tecnologías y habilidades	5	42
• Desarrolla tecnologías sociales de bajo costo	4	33
• Establece alianzas con universidades o laboratorios de investigación	4	33

**Gráfico N° 4 Desarrollo de Tecnología**



En el Gráfico N° 4 se mostró que el 67% de las personas encuestadas señalaron que la organización adopta prácticas que permitan la transferencia y la difusión de la ciencia y tecnología; el 33% considera que la organización desarrolla tecnologías sociales de bajo costo y que se establecen alianzas con universidades o laboratorios de investigación. En referencia a la tecnología, los resultados muestran que la organización desarrolla plenamente los conocimientos y las nuevas tecnologías que puede adoptar de acuerdo a sus recursos, sin embargo, las alianzas interinstitucionales no se evidencian muy fortalecidas lo que impiden que pueda haber la ayuda necesaria para generar nuevos conocimiento con los recursos técnicos y la estructura adecuada.

**Tabla N° 18 Generación de riqueza e ingresos**

<b>Generación de riqueza e ingresos</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>5) Tema 5: Generación de riqueza e ingresos. La Organización considera...</b>	12	100
Cumplir con sus obligaciones tributarias	10	83
Usar los recursos naturales de manera sostenible que ayude a disminuir la pobreza	10	83
Programas de negocio que apoyen a la comunidad	9	75
Ayudar a las organizaciones que operan dentro del marco legal	7	58
Programas que provean acceso a alimentación y otros productos esenciales	6	50
Programas de negocio que apoyen a las mujeres	6	50
Participar en actividades económicas sólo con organizaciones que operan dentro de un marco legal o institucional adecuado	5	42
Obtener el consentimiento informado de la comunidad local por el uso de los recursos naturales	5	42
Las regulaciones indígenas en el uso de los recursos naturales y otras actividades que realiza la empresa	3	25
Apoyar a empresarios que provean a la comunidad productos y servicios	2	17
Apoyar a empresarios que generan empleo local	0	0

**Gráfico N° 5 Generación de riqueza e ingresos**



En el Gráfico N° 5, se observó que el 83% de las personas encuestadas piensa que la organización considera cumplir con sus obligaciones tributarias y usar los recursos naturales de manera sostenible que ayude a disminuir la pobreza; esto tiene que ver con las orientaciones estatales de dar cumplimiento a los compromisos fiscales y de la razón de ser de la empresa de generar energía eléctrica a partir del

recurso hídrico, con lo cual se le da gran valor a los recursos naturales por ser el motor natural para la generación.

El 75% respondió que se consideran los programas de negocio que apoyen a la comunidad; la gestión social de la unidad de análisis se compone del conjunto de proyectos sociales dirigidos a las comunidades.

Entre estos programas se tienen algunos que proveen acceso a alimentación y otros productos esenciales, además de alianzas con instituciones de la mujer; la organización participa en actividades con otras organizaciones siempre y cuando estén dentro de un marco legal o institucional adecuado y se respeten los recursos naturales.

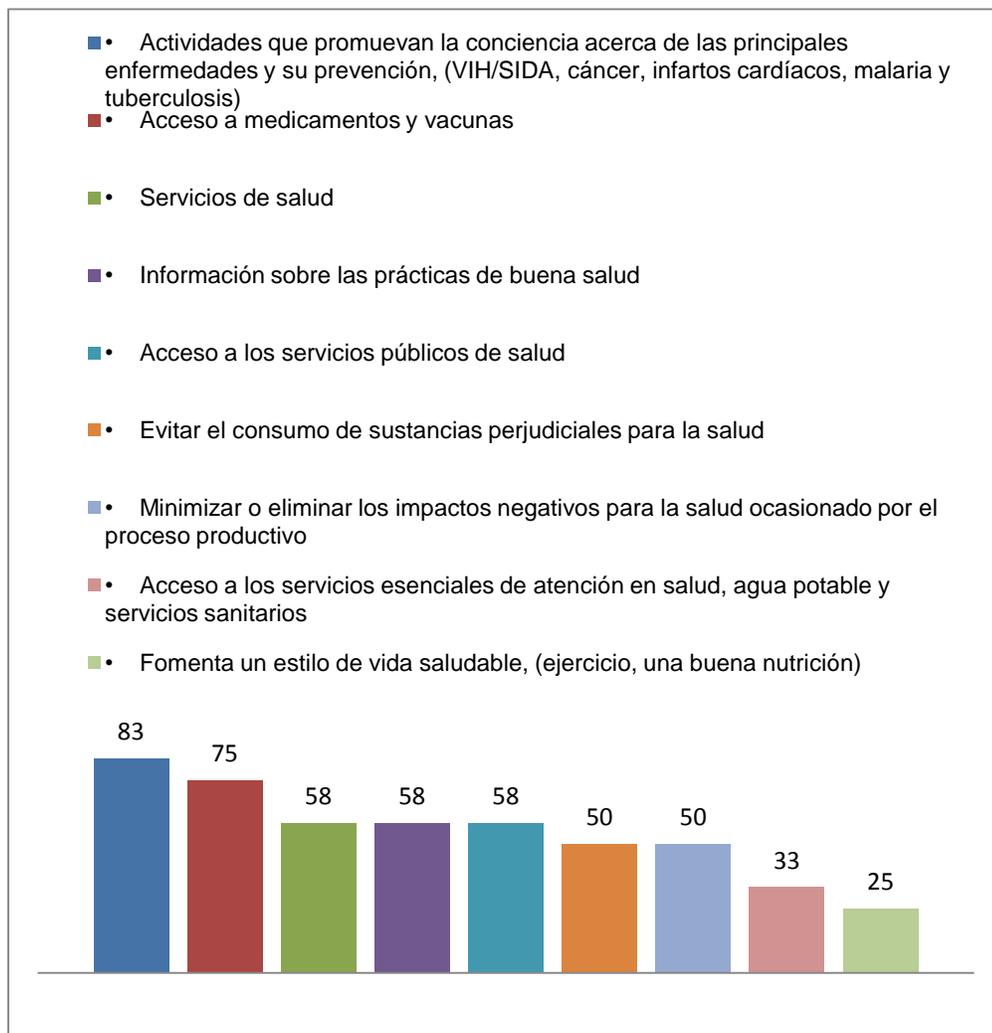
El 17% señaló que se considera apoyar a empresarios que provean a la comunidad productos y servicios, ninguno de los encuestados eligió la opción apoyar a empresarios que generan empleo local, lo que indica que no se prevé fortalecer relaciones con el sector privado.

**Tabla N° 19 Salud**

<b>Salud</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>6) Tema 6: Salud.</b> La Organización contribuye y proporciona a la Comunidad...	12	100
Actividades que promuevan la conciencia acerca de las principales enfermedades y su prevención, (VIH/SIDA, cáncer, infartos cardíacos, malaria y tuberculosis)	10	83
Acceso a medicamentos y vacunas	9	75
Servicios de salud	7	58
Información sobre las prácticas de buena salud	7	58

Acceso a los servicios públicos de salud	7	58
Evitar el consumo de sustancias perjudiciales para la salud	6	50
Minimizar o eliminar los impactos negativos para la salud ocasionado por el proceso productivo	6	50
Acceso a los servicios esenciales de atención en salud, agua potable y servicios sanitarios	4	33
Fomenta un estilo de vida saludable, (ejercicio, una buena nutrición)	3	25

**Gráfico N° 6 Salud**



En el Gráfico N° 6, se visualizó que el 83% de las personas encuestadas indicaron que la organización se preocupa por realizar actividades preventivas de Salud que promuevan la conciencia acerca de las principales enfermedades y su prevención, (VIH/SIDA, cáncer, infartos cardíacos, malaria y tuberculosis); 75% proporciona acceso a medicamentos y vacunas; el 58% piensan que la organización proporciona: servicios de salud, información sobre las prácticas de buena salud, acceso a los servicios públicos de salud.

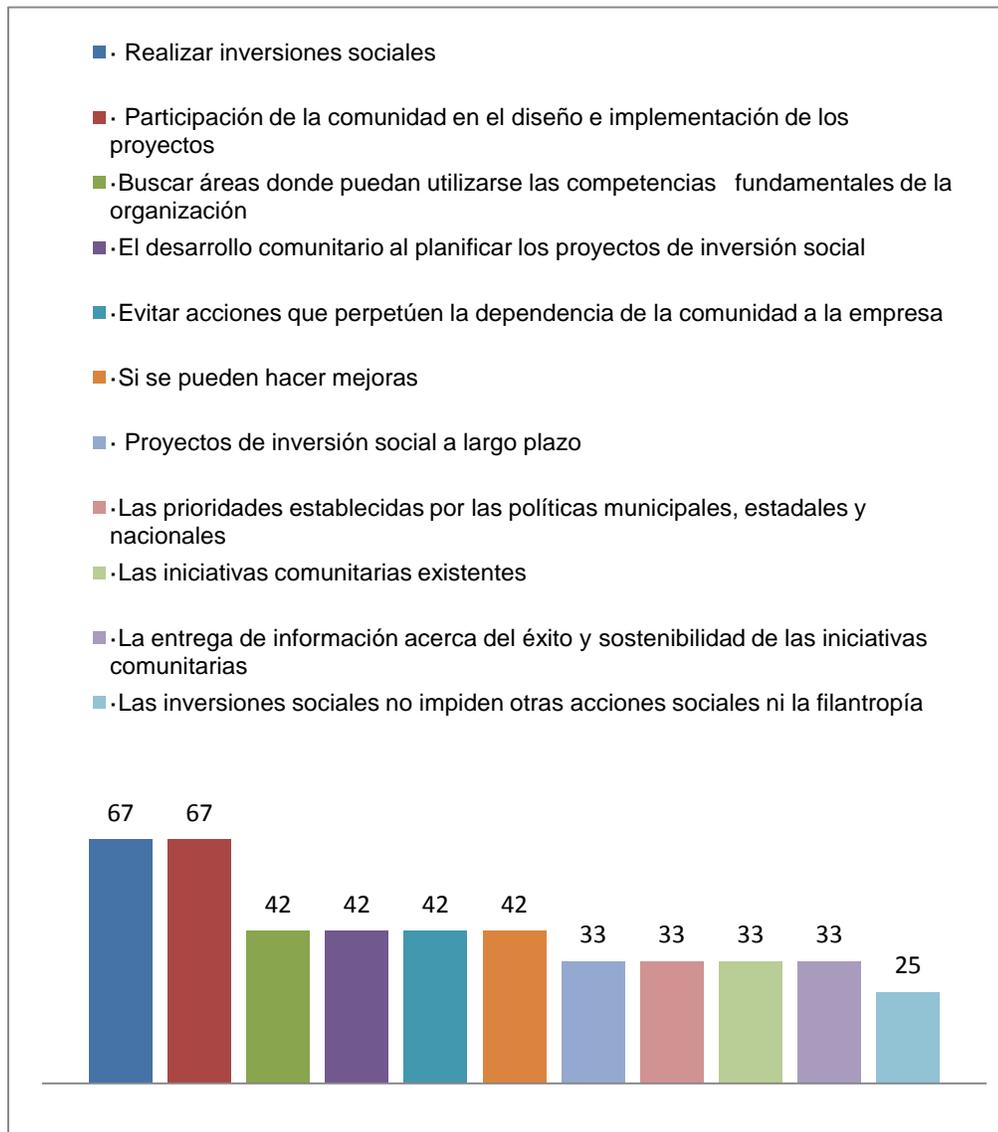
Algunas de las actividades son para minimizar o eliminar los impactos negativos para la salud ocasionado por el proceso productivo. Se observó que pocas personas eligieron a las actividades que fomentan un estilo de vida saludable, (ejercicio, una buena nutrición), ya que a pesar de que es parte del bienestar físico y mental, la prioridad son los programas de salud correctivos más que preventivos.

**Tabla N° 20 Inversión social**

<b>Inversión social</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>7) Tema 7: Inversión social.</b> La Organización, para fortalecer la capacidad de las comunidades donde opera, considera...	12	100
Realizar inversiones sociales	8	67
Participación de la comunidad en el diseño e implementación de los proyectos	8	67
Buscar áreas donde puedan utilizarse las competencias fundamentales de la organización	5	42
El desarrollo comunitario al planificar los proyectos de inversión social	5	42
Evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad a la empresa	5	42
Si se pueden hacer mejoras	5	42
Proyectos de inversión social a largo plazo	4	33
Las prioridades establecidas por las políticas municipales, estatales y nacionales	4	33
Las iniciativas comunitarias existentes	4	33

La entrega de información acerca del éxito y sostenibilidad de las iniciativas comunitarias	4	33
Las inversiones sociales no impiden otras acciones sociales ni la filantropía	3	25

**Gráfico N° 7 Inversión Social**



En el Gráfico N° 7, se visualizó que un 67% de las personas encuestadas piensan que se considera realizar inversiones sociales y la participación de la comunidad en el diseño e implementación de los proyectos; Esto debe a que la organización realiza una serie de proyectos de inversión social dirigidos a las comunidades ubicadas en las zonas aledañas a las instalaciones de la empresa.

El 42% se inclina por pensar en que se considera buscar áreas donde puedan utilizarse las competencias fundamentales de la organización, el desarrollo comunitario al planificar los proyectos de inversión social, evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad a la empresa y si se pueden hacer mejoras.

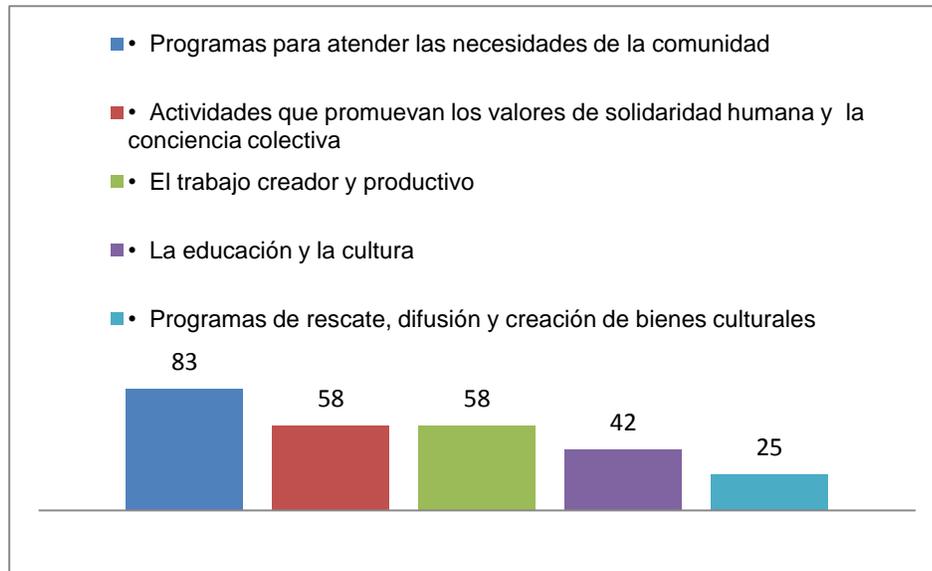
Pocos proyectos de inversión social son a largo plazo, así lo afirmó un grupo 33%. En pocos casos se consideran las iniciativas comunitarias existentes.

### **Líneas Generales de la Nación 2007-2013**

**Tabla N° 21 Nueva ética socialista**

<b>Nueva ética socialista</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>8) Eje 1: Nueva ética socialista. La Organización contribuye y promociona...</b>	12	100
Programas para atender las necesidades de la comunidad	10	83
Actividades que promuevan los valores de solidaridad humana y la conciencia colectiva	7	58
El trabajo creador y productivo	7	58
La educación y la cultura	5	42
Programas de rescate, difusión y creación de bienes culturales	3	25

**Gráfico N° 8 Nueva ética socialista**



En el Gráfico N° 8 se evidenció que el 83% piensa que la organización considera y promociona programas para atender las necesidades de la comunidad; mientras que sólo un 25% de las respuestas apuntaron a los programas de rescate, difusión y creación de bienes culturales. Esto evidencia que se considera más atender las necesidades básicas y prioritarias de la comunidad por encima de la creación de los bienes culturales.

**Tabla N° 22 Suprema felicidad social**

<b>Suprema felicidad social</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>9) Eje 2: Suprema felicidad social. La Organización promueve lo siguiente...</b>	12	100
Programas de prevención y control de enfermedades	9	75
Creación de empleos y desarrollo de destrezas para trabajar fuera de la empresa	7	58
La educación ambiental, la identidad cultural, la salud y la participación comunitaria	7	58
Atención integral a la comunidad	7	58
Programas educativos	7	58
Garantía de la conservación y uso sustentable del recurso hídrico	7	58
Actividades de salvaguarda del patrimonio cultural	5	42
Acceso a los servicios básicos	4	33
Actividades relacionadas con la creación de viviendas	4	33
Conservación de áreas naturales	4	33
Creación de empleo y desarrollo de habilidades para trabajar en la empresa	2	17

**Gráfico N° 9 Suprema felicidad social**



En el Gráfico N° 9, se observó que el 75% de las personas encuestadas indicaron que se promueven los programas de prevención y control de enfermedades; 58% señaló que la organización promueve lo siguiente: creación de empleos y desarrollo de destrezas para trabajar fuera de la empresa, la educación ambiental y la

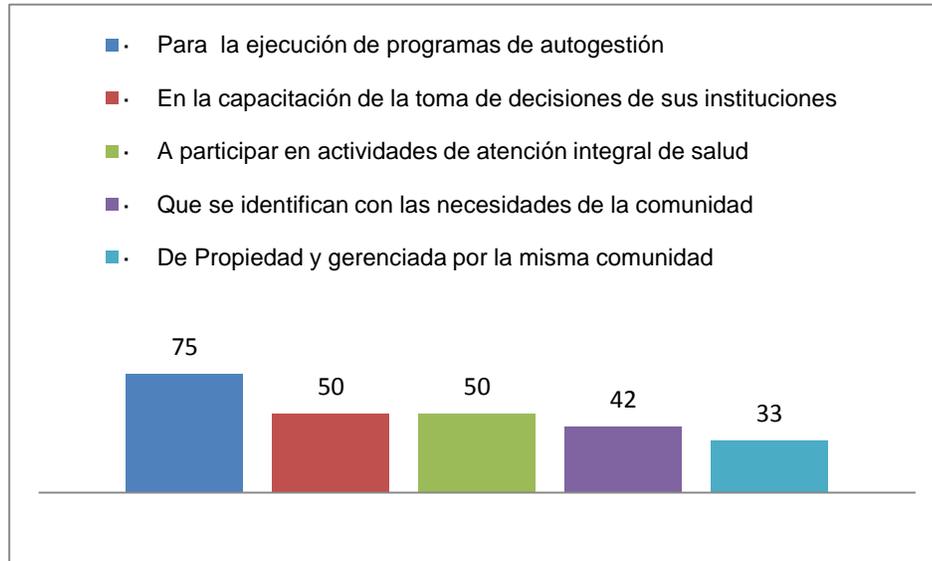
conservación del recurso hídrico, la identidad cultural, la salud y la participación comunitaria, atención integral a la comunidad y los programas educativos.

Estos resultados indican que las actividades que orientan la gestión social se realizan hacia afuera de la empresa y dirigida a las necesidades de la comunidad, en contraste se observó muy poca promoción para la creación de empleo y desarrollo de habilidades para trabajar en la empresa.

**Tabla N° 23 Democracia protagónica revolucionaria**

<b>Democracia protagónica revolucionaria</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>10) Eje 3: Democracia protagónica revolucionaria. La Organización apoya a otras organizaciones /comunidades...</b>	12	100
Para la ejecución de programas de autogestión	9	75
En la capacitación de la toma de decisiones de sus instituciones	6	50
A participar en actividades de atención integral de salud	6	50
Que se identifican con las necesidades de la comunidad	5	42
De Propiedad y gerenciada por la misma comunidad	4	33

**Gráfico N° 10 Democracia protagónica revolucionaria**

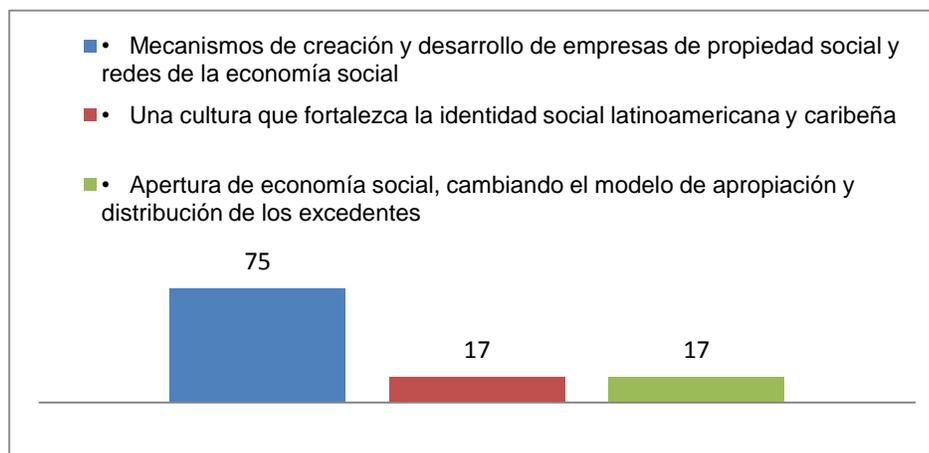


En el Gráfico N° 10, se observó que el 75% de las personas encuestadas indican que la organización apoya a otras organizaciones o comunidades para la ejecución de programas de autogestión; Sólo una porción del 33% señaló que se apoya a otras organizaciones o comunidades de propiedad y gerenciada por la misma comunidad, lo que indica que la empresa prefiere llevar los programas a cabo y dirigirlos directamente.

**Tabla N° 24 Modelo productivo socialista**

<b>Modelo productivo socialista</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>11) Eje 4: Modelo productivo socialista. La Organización apoya y promueve...</b>	12	100
Mecanismos de creación y desarrollo de empresas de propiedad social y redes de la economía social	9	75
Una cultura que fortalezca la identidad social latinoamericana y caribeña	2	17
Apertura de economía social, cambiando el modelo de apropiación y distribución de los excedentes	2	17

**Gráfico N° 11 Modelo productivo socialista**

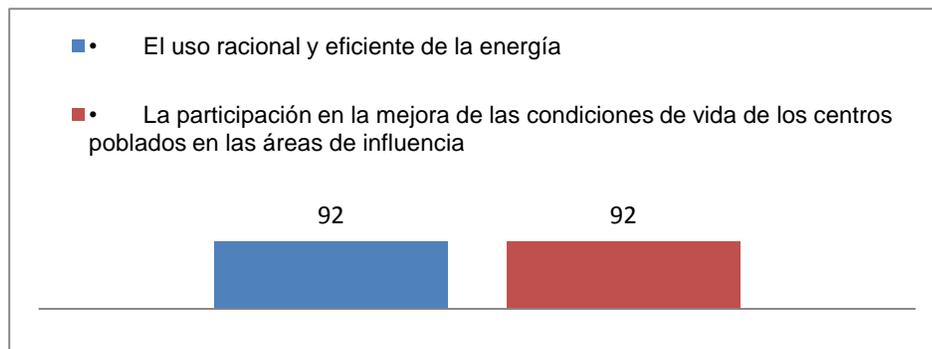


En el Gráfico N° 11, se observó que el 75% de las personas encuestadas se concentraron en el aspecto que señala que la organización apoya y promueve los mecanismos de creación y desarrollo de empresas de propiedad social y redes de la economía social, mientras que el 17% indicó que la organización apoya y promueve una cultura que fortalezca la identidad social latinoamericana y caribeña y la apertura de economía social, cambiando el modelo de apropiación y distribución de los excedentes, indicando que los esfuerzos de la empresa se encuentran destinados a fortalecimiento de la economía social con miras a superar las necesidades a través de los proyectos de inversión que ejecuta, que de las estructuras y de cambios trascendentales del modelo económico existente. Actualmente difícil transferir las competencias al Poder Popular, todavía los gerentes de las empresas públicas no tienen total confianza, de esta acción.

**Tabla N° 25 Nueva geopolítica nacional**

<b>Nueva geopolítica nacional</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>12) Eje 5: Venezuela potencia energética mundial. La Organización promueve...</b>	12	100
El uso racional y eficiente de la energía	11	92
La participación en la mejora de las condiciones de vida de los centros poblados en las áreas de influencia	11	92

**Gráfico N° 12 Nueva geopolítica nacional**

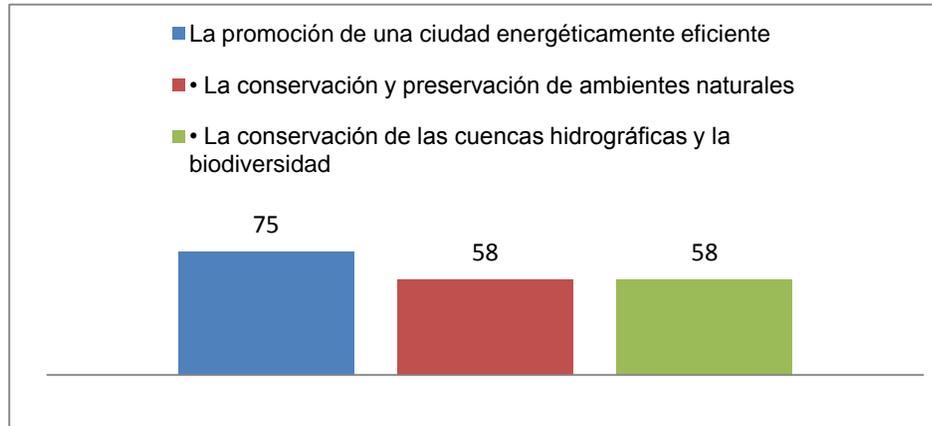


En el Gráfico N° 12, se visualizó que un 92% de las personas encuestadas indicaron que la organización promueve el uso racional y eficiente de la energía y la participación en la mejora de las condiciones de vida de los centros poblados en las áreas de influencia, ambos aspectos muy relacionados con la misión de la empresa.

**Tabla N° 26 Venezuela potencia energética mundial**

<b>Venezuela potencia energética mundial</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>13) Eje 6: Nueva geopolítica nacional. La Organización promueve la participación de las organizaciones comunitarias en...</b>	12	100
La promoción de una ciudad energéticamente eficiente	9	75
La conservación y preservación de ambientes naturales	7	58
La conservación de las cuencas hidrográficas y la biodiversidad	7	58

**Gráfico N° 13 Venezuela potencia energética mundial**

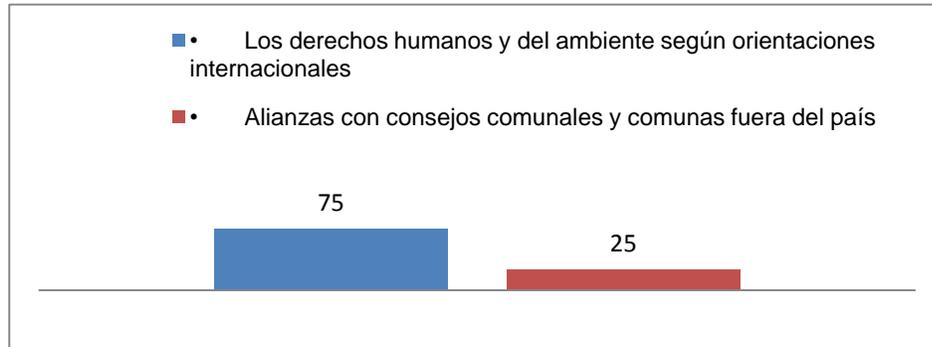


En el Gráfico N° 13, se observó que un 75% de las personas encuestadas creen que la organización promueve la participación de las organizaciones comunitarias en la promoción de una ciudad energéticamente eficiente; el 58% de las respuestas estuvieron a favor de la conservación de las cuencas hidrográficas y la biodiversidad, y la conservación y preservación de ambientes naturales. Llama la atención que la más baja respuestas sean la conservación de cuencas, cuando la hidroelectricidad tiene como insumo agua que baja por una cuenca. Para EDELCA la conservación de la cuenca significa la conservación del recurso básico para la generación de la electricidad.

**Tabla N° 27 Nueva geopolítica internacional**

<b>Nueva geopolítica internacional</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>14) Eje 7: Nueva geopolítica internacional. La Organización apoya y promueve...</b>	12	100
Los derechos humanos y del ambiente según orientaciones internacionales	9	75
Alianzas con consejos comunales y comunas fuera del país	3	25

**Gráfico N° 14 Nueva geopolítica internacional**



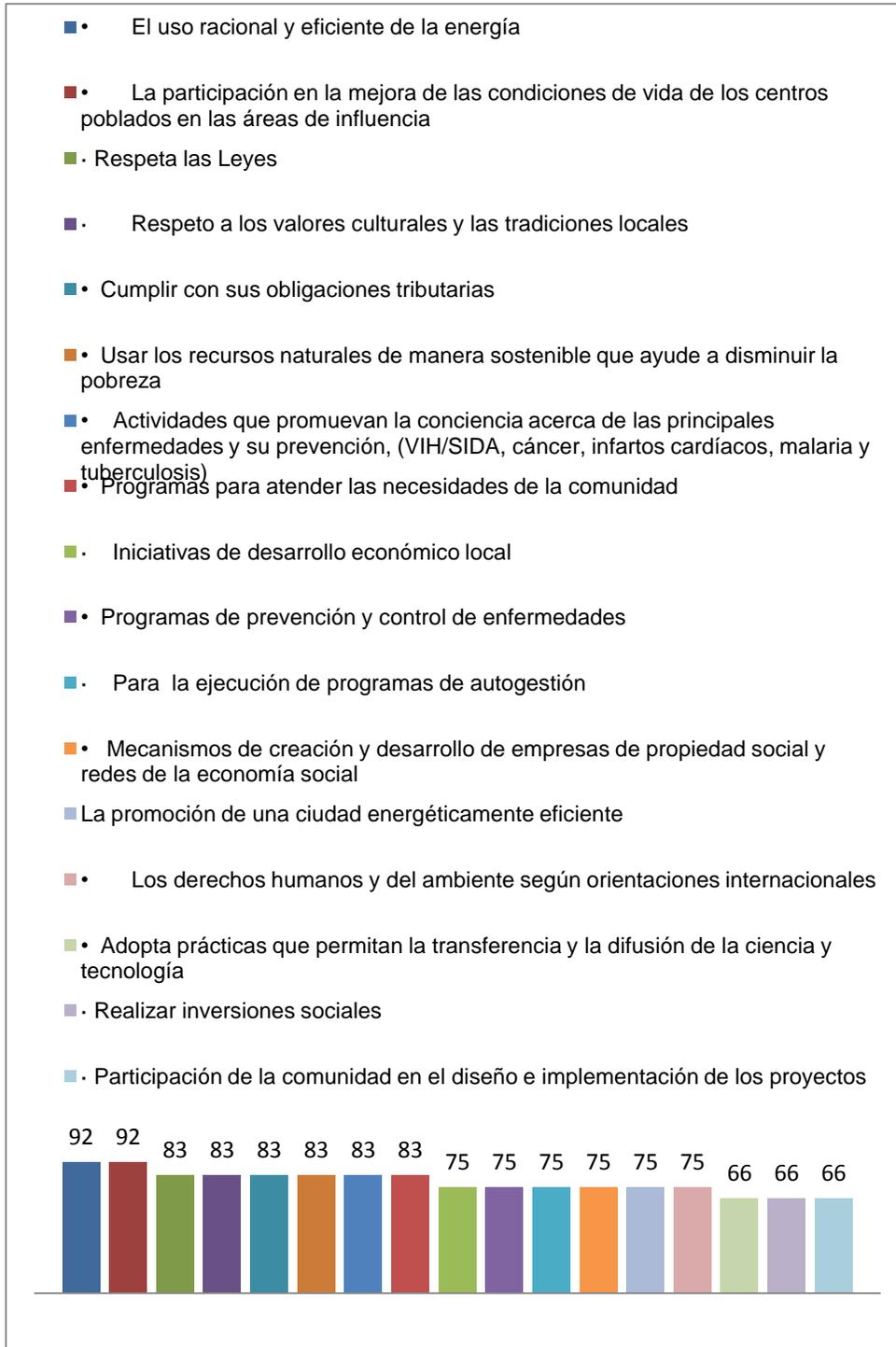
En el Gráfico N° 14, se muestra que el 75% de los encuestados piensan que la organización apoya y promueve los derechos humanos y del ambiente según orientaciones internacionales y muy pocos creen que se promueven las alianzas con consejos comunales y comunas fuera del país.

**Fortalezas de la organización en relación a la gestión social realizada por la Coordinación de Desarrollo Social - Bolívar.**

**Tabla N° 28**

<b>Aspectos líderes de los resultados</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
		12
El uso racional y eficiente de la energía	11	92
La participación en la mejora de las condiciones de vida de los centros poblados en las áreas de influencia	11	92
Respetar las Leyes	10	83
Respeto a los valores culturales y las tradiciones locales	10	83
Cumplir con sus obligaciones tributarias	10	83
Usar los recursos naturales de manera sostenible que ayude a disminuir la pobreza	10	83
Actividades que promuevan la conciencia acerca de las principales enfermedades y su prevención, (VIH/SIDA, cáncer, infartos cardíacos, malaria y tuberculosis)	10	83
Programas para atender las necesidades de la comunidad	10	83
Iniciativas de desarrollo económico local	9	75
Programas de prevención y control de enfermedades	9	75
Para la ejecución de programas de autogestión	9	75
Mecanismos de creación y desarrollo de empresas de propiedad social y redes de la economía social	9	75
La promoción de una ciudad energéticamente eficiente	9	75
Los derechos humanos y del ambiente según orientaciones internacionales	9	75
Adopta prácticas que permitan la transferencia y la difusión de la ciencia y tecnología	8	66
Realizar inversiones sociales	8	66
Participación de la comunidad en el diseño e implementación de los proyectos	8	66

**Gráfico N° 15 Aspectos líderes de los resultados**



En el Gráfico N° 15, se muestra que el 92% de los encuestados coinciden en mayor proporción en que la organización apoya y promueve el uso racional y eficiente de la energía y la participación en la mejora de las condiciones de vida de los centros poblados en las áreas de influencia.

Además, se observó que los aspectos que más apoya la organización son los que tienen que ver también con el cumplimiento de sus obligaciones, lineamientos y políticas de la empresa en materia de gestión social, se evidencia por el cumplimiento de las leyes, por las decisiones y políticas referentes a la conservación y uso de los recursos naturales, los cuales son importantes para esta empresa del Estado, que aprovecha el recurso natural hídrico para la generación de energía limpia e intenta con su gestión social minimizar su impacto.

La Coordinación de Desarrollo Social –Bolívar, promueve además la iniciativa local, (75% de las respuestas lo seleccionaron), realizando proyectos que ayudan a las comunidades a desarrollar habilidades con el objetivo final de que estas sean autosustentables en el tiempo y generen un ingreso económico que antes no tenían, beneficiando a muchas familias de las comunidades de las áreas de influencia, y además contribuyendo a disminuir la pobreza en la región cónsono con las Líneas Generales de la Nación 2007-2013.

El desarrollo de las inversiones sociales con (66% de las respuestas) es fundamental en la gestión que se realiza en la unidad de análisis, ya que gracias a estos programas, es en donde se estudian y se consideran las necesidades básicas de las comunidades que se ubican en las zonas geográficas de influencia, con el fin de brindar bienestar y mejorar las condiciones de vida de las comunidades. En otros aspectos se resaltan los valores culturales y tradiciones de la región, lo cual es significativo para conservar la identidad de la población que allí habita y de la región.

Para la unidad de análisis, la salud es un tema fundamental que han desarrollado a través de programas de prevención y detección de enfermedades lo que permite al estrato de la población que se encuentra desprotegida y de mínimos recursos acceder a este servicio de forma gratuita. Se destaca que esta unidad busca establecer alianzas con otros organismos públicos como la Alcaldía de Caroní, la Gobernación del Estado Bolívar, y otras instituciones públicas y empresa privadas (farmacias, empresas de suministro de equipos médicos e insumos) para conseguir las ayudas necesarias para proveer u orientar a las personas que tienen una condición especial de salud y que requieren de atención médica inmediata.

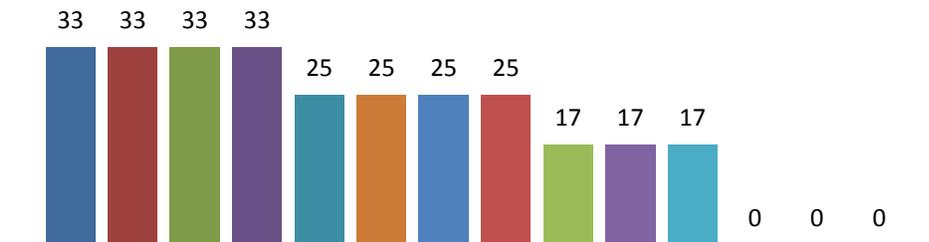
**Oportunidades de mejora en relación a la gestión social realizada por la Coordinación de Desarrollo Social Bolívar.**

**Tabla N° 29**

<b>Aspectos no líderes de los resultados</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
	12	100
Permite la participación en la planificación de los nuevos desarrollos de la empresa	4	33
Desarrolla tecnologías sociales de bajo costo	4	33
Establece alianzas con universidades o laboratorios de investigación	4	33
De Propiedad y gerenciada por la misma comunidad	4	33
Fomenta un estilo de vida saludable, (ejercicio, una buena nutrición)	3	25
Las inversiones sociales no impiden otras acciones sociales ni la filantropía	3	25
Programas de rescate, difusión y creación de bienes culturales	3	25
Alianzas con consejos comunales y comunas fuera del país	3	25
Creación de empleo y desarrollo de habilidades para trabajar en la empresa	2	17
Una cultura que fortalezca la identidad social latinoamericana y caribeña	2	17
Apertura de economía social, cambiando el modelo de apropiación y distribución de los excedentes	2	17
Eliminar el trabajo infantil cuando impide a los niños el acceso a la educación	0	0
El impacto de la subcontratación en la creación de empleos de calidad	0	0
Apoyar a empresarios que generan empleo local	0	0

**Gráfico N° 16 Aspectos no líderes de los resultados**

- Permite la participación en la planificación de los nuevos desarrollos de la empresa
- Desarrolla tecnologías sociales de bajo costo
- Establece alianzas con universidades o laboratorios de investigación
- De Propiedad y gerenciada por la misma comunidad
- Fomenta un estilo de vida saludable, (ejercicio, una buena nutrición)
- Las inversiones sociales no impiden otras acciones sociales ni la filantropía A1
- Programas de rescate, difusión y creación de bienes culturales
- Alianzas con consejos comunales y comunas fuera del país
- Creación de empleo y desarrollo de habilidades para trabajar en la empresa
- Una cultura que fortalezca la identidad social latinoamericana y caribeña
- Apertura de economía social, cambiando el modelo de apropiación y distribución de los excedentes
- Eliminar el trabajo infantil cuando impide a los niños el acceso a la educación
- El impacto de la subcontratación en la creación de empleos de calidad
- Apoyar a empresarios que generan empleo local



En el Gráfico N° 16, se muestra que el 0 % de los encuestados no consideró en sus respuestas que la organización busca o apoya alguna actividad para eliminar el trabajo infantil cuando impide a los niños el acceso a la educación, tampoco consideró el impacto de la subcontratación en la creación de empleos de calidad, ni apoyar a empresarios que generan empleo local.

La unidad de análisis aborda el tema de la educación en todos los niveles, de forma generalizada, con la capacitación y desarrollo de habilidades en los adultos para la producción de bienes y generación de ingresos. En los jóvenes y niños tiene destinados programas para la orientación musical, artística y cultural, en general, no obstante, no se reconocen actividades o programas específicos destinados a eliminar el trabajo infantil cuando impide a los niños el acceso a la educación formal, es decir, que no tengan ningún obstáculo para su formación escolar y reciban este tipo de orientación.

Las relaciones con empresas privadas que podrían generar empleos locales no está considerada, en vista de que es una empresa del Estado, las exigencias para trabajar con empresas locales son amplias y los recursos financieros son escasos, lo que no hace atractiva para los empresarios esta relación.

La participación de la comunidad en la planificación de la empresa no es destacada, ya que los desarrollos y grandes proyectos de la empresa obedecen a estrategias a gran escala para satisfacer la demanda de energía eléctrica de la población.

El desarrollo de nuevas tecnologías y establecer alianzas con universidades o laboratorios de investigación no es un aspecto resaltante, principalmente porque implica obtener unos recursos económicos que actualmente no están disponibles.

Más allá de establecer alianzas y obtener prácticas de otros países, o de cambiar el modelo económico, estos serían cambios estructurales, la unidad dedica todos sus esfuerzos a cubrir las necesidades básicas de las comunidades ubicadas en las zonas de influencia para mejorar la calidad de vida de esta población y disminuir la pobreza.

**Tabla N° 30. Matriz de análisis integral comparativo de la gestión de RS con la Norma ISO 26000:2010.**

<b>Temas del la Norma ISO 26000:2010</b>	<b>N° de Expectativas Planteadas en el Cuestionario</b>	<b>N° de Respuestas con resultados &gt; 50%</b>	<b>Temas que No superan la mayoría de las expectativas (<math>\geq 50\%</math>) de la Norma ISO 26000:2010</b>	<b>Temas que superan la mayoría de las expectativas (<math>\geq 50\%</math>) de la Norma ISO 26000:2010</b>
<b>Participación Activa de la Comunidad</b>	8	5		X
<b>Educación y Cultura</b>	9	3	X	
<b>Creación de Empleo y Desarrollo de Habilidades</b>	10	6		X
<b>Desarrollo de Tecnología</b>	5	2	X	
<b>Generación de Riqueza e Ingresos</b>	11	6		X

<b>Salud</b>	9	7		X
<b>Inversión Social</b>	11	2	X	
<b>Total</b>	63	31	En total 3 Temas que No superan las expectativas	En total 4 Temas que superan las expectativas
<b>Índice Promedio de Respuestas por expectativa planteada</b>	9	4,43		

Se observa en la Tabla N° 30, una matriz comparativa de la gestión de responsabilidad social de la Coordinación de Desarrollo Social con respecto a la aplicación de los estándares planteados en la norma ISO 26000:2010, evidenciándose que de los siete temas abordados, cuatro de ellos: Participación Activa de la Comunidad, Creación de Empleo y Desarrollo de Habilidades, Generación de Riqueza e Ingresos y Salud tienen un porcentaje de cumplimiento de las expectativas planteadas mayor o igual al 50%, es decir, que satisfacen en su mayoría las expectativas de la norma.

Por otra parte, los temas que no manifestaron la mayoría del cumplimiento de sus expectativas respecto al estándar son: Educación y Cultura, Desarrollo de Tecnología e Inversión Social, indicando un porcentaje inferior al 50%.

**Tabla N° 31. Matriz de análisis integral comparativo de la gestión de RS con las Líneas Estratégicas de la Nación 2007:2013.**

<b>Ejes de las Líneas Estratégicas de la Nación 2007:2013</b>	<b>N° de Expectativas Planteadas en el Cuestionario</b>	<b>N° de Respuestas con resultados &gt; 50%</b>	<b>Ejes que No superan la mayoría de las expectativas (≥50%) de las Líneas Estratégicas</b>	<b>Ejes que superan la mayoría de las expectativas (≥50%) de las Líneas Estratégicas</b>
<b>Nueva Ética Socialista</b>	5	3		X
<b>Suprema Felicidad</b>	11	6		X
<b>Democracia Revolucionaria</b>	5	3		X
<b>Modelo Productivo Socialista</b>	3	1	X	
<b>Nueva Geopolítica Nacional</b>	2	2		X
<b>Venezuela Potencia Energética Mundial</b>	3	3		X
<b>Nueva Geopolítica Internacional</b>	2	1		X
<b>Total</b>	31	19	En total 1 Items que No superan las expectativas	En total 6 Items que superan las expectativas
<b>Índice Promedio de Respuestas por expectativa planteada</b>	9	4,43		

En la Tabla N° 31, se observa una matriz de evaluación de la gestión de responsabilidad social respecto a las Líneas Estratégicas de la Nación 2007-2013, donde se refleja el cumplimiento amplio de los ejes descritos en los lineamientos de Estado superando la mayoría de las expectativas planteadas, tan sólo un eje de los siete señalados: Modelo Productivo Socialista resultó por debajo del 50% de las respuestas obtenidas.

Es importante resaltar que aún cuando se presentan temas o ejes con resultados inferiores al 50%, no quiere decir, que los mismos no sean considerados por la gestión de responsabilidad que realiza la coordinación, tan sólo se requiere del impulso y reforzamiento de sus actividades en esas áreas que reflejan oportunidades de mejora.

## **HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES**

EDELCA - CORPOELEC, consciente de la importancia de contribuir al desarrollo de una nueva visión estratégica integral que incluya los aspectos socioeconómicos y participativos vinculados al desarrollo endógeno de la localidad y región, ha desarrollado los lineamientos que rigen la gestión social de la empresa, cumpliendo así con el triple balance conforme a las tendencias mundiales: técnico-económico, ambiental y social.

El plan estratégico de gestión social se fundamenta en una estructura y disposición incluyente, acorde al nuevo modelo productivo, humanista y endógeno tal como se plasma en las Líneas Estratégicas de la Nación 2007-2013. De esta manera se conjugan las actividades que le son propias con la promoción del desarrollo social y del medio ambiente de forma sostenible y económicamente viable, contribuyendo de esta manera a elevar el nivel de vida de la sociedad venezolana, rumbo a la Suprema Felicidad Social.

La gestión social también cuenta con un modelo que considera acciones a corto, mediano y largo plazo, alineados con la visión social propuesta para EDELCA-CORPOELEC en el marco de los Lineamientos del Plan Económico y Social de la Nación 2007-2013, considerando las áreas estratégicas de nueva ética socialista, suprema felicidad social, democracia protagónica revolucionaria, modelo productivo socialista, nueva geopolítica nacional, Venezuela potencia energética mundial y nueva geopolítica internacional, y que de acuerdo a los resultados obtenidos en esta evaluación, la gestión de responsabilidad social da cobertura ampliamente con los ejes indicados, tan sólo se requiere fortalecer el eje modelo productivo socialista.

La Coordinación de Desarrollo Social - Bolívar ha demostrado a lo largo del estudio realizado un gran compromiso y dedicación en la planificación, desarrollo, mantenimiento y ejecución de todas sus actividades que contribuyen a la gestión social.

La relación de EDELCA-CORPOELEC, especialmente de la unidad de análisis, la Coordinación de Desarrollo Social - Bolívar, con las comunidades de su área de influencia ha permitido que se fortalezcan lazos estrechos y el impulso de sus habitantes hacia el desarrollo sustentable y sostenible, mediante la realización de los programas que se han diseñado para la superación y la satisfacción de las necesidades de las comunidades, en la búsqueda de combatir la pobreza, demostrando un nivel aceptable de cumplimiento de las expectativas respecto a la aplicación de la Norma ISO 26000:2010 en la cláusula 6,8 de Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad en cuanto a los temas de: participación activa de la comunidad, creación de empleo y desarrollo de habilidades, generación de riqueza e ingresos y salud.

Por otra parte, no superaron las expectativas los temas de educación y cultura, desarrollo de tecnología e inversión social, para los cuales la coordinación tiene programas destinados, no obstante es necesario la reorientación de sus programas y el reforzamiento de sus actividades para impulsar estas áreas que presentan debilidades.

Es un hallazgo de esta investigación evidenciar a través de la evaluación que aún cuando la organización no cuenta con la Norma ISO 26000:2010 como guía de la gestión social, los programas, proyectos y actividades que se ejecutan no se desvían de forma sustancial de las expectativas de la norma.

Resulta interesante identificar, además, que tanto los Lineamientos del sector público como las expectativas de la Norma ISO 26000:2010, persiguen rumbos similares que confluyen en algún punto, aún cuando la utopía de los lineamientos

pudieran confundir al planificador, mayor claridad otorga el estándar, percibiéndose menos burocrático y más preciso a la hora de expresar sus expectativas.

Atendiendo a los hallazgos de la investigación se tienen las siguientes recomendaciones:

Diseñar planes que integren todas las áreas de la gestión social, que cuenten con estrategias definidas en un período de tiempo determinado, para el aprovechamiento de los recursos asignados, además, podría involucrarse en la planificación a representantes de las comunidades que sean parte interesada en esos proyectos.

Desarrollar en mayor medida las áreas de la educación y salud, con nuevos recursos orientados a cubrir las necesidades especiales de las localidades, como a los niños que cursan los primeros niveles de su escolaridad, personas con discapacidad y al adulto mayor. Los programas ya existentes son muy valiosos y pueden ser fortalecidos con alianzas con centros educativos y universidades, voluntarios profesionales, centros de salud, ambulatorios, hospitales, clínicas, de igual forma, también es posible ofrecer un mínimo de atractivo que motorice ese aporte, recordando siempre el objeto de la empresa que es el norte de la organización.

Como lo señala la Norma ISO 26000:2010, el empleo, por ejemplo, es una meta asociada al desarrollo económico reconocida a nivel internacional, sin embargo, para la corporación, actualmente estas políticas no están completamente definidas, por lo que se sugiere desarrollar un plan enfocado en esta área que genere empleo independiente, y que además sea fuente productiva y multiplicadora de este empleo, para que no sea posteriormente una carga para la misma empresa, con esto se puede hacer una importante contribución a la reducción de la pobreza y la promoción del desarrollo económico.

En materia de tecnología, fortalecer y motivar nuevas alianzas interinstitucionales con universidades públicas o privadas, centros de investigación, laboratorios, empresas de comunicación y tecnología, para obtener la ayuda requerida en la apertura a nuevas tecnologías, con el trabajo mancomunado de las organizaciones, sin tener que disponer del recurso económico y la estructura para conseguir los objetivos, esto se puede conseguir a través de la negociación y ofrecimiento de beneficios atractivos y convenientes a las empresas tomando como fuente de ese atractivo el objeto principal de generación de la corporación. De esta forma se crean lazos sanos y duraderos que bien impactan al entorno.

Escuchar la voz de las comunidades: sería muy recomendable consolidar las opiniones de los grupos de las comunidades a las que la unidad de análisis presta su ayuda, a través, de instrumentos de evaluación apropiados a las comunidades, con el fin de recopilar aspectos cualitativos sobre el cumplimiento de la gestión, el alcance y la pertinencia, de esta forma se podrá obtener una valoración conjunta ideal para tomar decisiones y determinar si se continúa o se reformulan las actividades o proyectos, ya que actualmente no existe modo de conocer el impacto real de las gestión a las comunidades.

Desplegar la responsabilidad social en cuanto a la participación activa y desarrollo comunitario al resto de las unidades organizativas de EDELCA-CORPOELEC, permitiendo así la participación y el compromiso de los trabajadores de las unidades de operación, de mantenimiento, unidades de apoyo y administrativas en actividades que promuevan la responsabilidad social. A través de esta acción, el alcance se amplía y los esfuerzos se incrementan beneficiando así a un mayor número de personas en las comunidades que se encuentran en el área de influencia.

Reforzar las publicaciones y la difusión de los proyectos de gestión social de la unidad de análisis, tanto de sus actividades como de sus resultados, como

memorias de sostenibilidad, para que pueda ser del conocimiento de todos los trabajadores que también forman parte de la comunidad y que estos tengan la posibilidad de integrarse libremente para impulsar proyectos en donde se permita la participación voluntaria.

Brindar capacitación a los trabajadores de la Coordinación de Desarrollo Social – Bolívar, sobre experiencias de gestión social realizada por otras instituciones públicas y empresas del sector privado tanto nacionales como internacionales, ya que en el avance del aprendizaje y la investigación la organización encontrará su propio modelo de gestión social que más se adecúe a sus objetivos y necesidades.

Considerar la implementación de la Norma ISO 26000:2010 como un estándar de calidad internacional que proporcionará completas orientaciones en los diversos temas estudiados, ya que aún cuando se abarcan todas las áreas que afectan a la sociedad, se puede desarrollar con este estándar, un gran sistema integrado de gestión social atendiendo a cada una de sus expectativas, que además se ha demostrado a través de esta evaluación que es muy compatible con la gestión realizada por las empresas del sector público y que además reforzará las Líneas Estratégicas de la Nación.

Considerar las expectativas planteadas por un estándar de calidad como lo es la Norma ISO 26000:2010, ya que proporciona orientaciones que han sido discutidas por equipos internacionales con experiencias y multidisciplinarios de alto nivel, lo que inspira a las organizaciones a promover prácticas de responsabilidad social con garantía de fortalecer los vínculos organización-comunidades, ya que lejos de ser una obligación es un compromiso moral de las empresas, aún más las correspondientes al sector público de beneficiar y prevalecer sobre la actividad lucrativa, el beneficio social que se espera obtener de este sector.

Considerar prácticas exitosas de gestión de responsabilidad social y que pueden ser de utilidad para la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar, como lo es la Creación de Valor Compartido proyectándose a lo largo de toda la cadena de valor de la empresa, que cuente con una red de investigación para la mejora continua de sus procesos, considere la educación como punto de partida, cuente con una publicidad responsable donde muestre la gestión de la empresa y sus indicadores de responsabilidad social y que además considere el bienestar de los empleados.

### **Aportes del Trabajo Especial de Grado**

La validación del Instrumento por parte de los jueces, permitió cumplir eficazmente con el objetivo para el cual fue creado: la evaluación de la gestión de responsabilidad social en la unidad de análisis objeto de estudio.

La presente evaluación ha dado una nueva visión a la unidad de análisis y ha sido motivo de reflexión, tal como lo expresaron sus trabajadores adscritos, en los siguientes aspectos:

- Conocimiento de un estándar de Calidad (Norma ISO 26000-2010).
- Sentido de autocrítica en la gestión.
- Análisis de los objetivos.
- Identificación de las áreas que presentaron debilidades.
- Identificación de las áreas que presentaron fortalezas.
- Refuerzo de las áreas que presentaron debilidades y oportunidades de mejora.

- Exaltación de las áreas que presentaron un mayor fortalecimiento.
- Motivación para el desarrollo de nuevos proyectos.

La mayor aportación se enfoca en a) la recopilación de la documentación de la responsabilidad social; b) en el desarrollo de tema de la gestión social en el sector público; c) dar a conocer a la unidad de análisis un estándar de calidad que perfectamente se adapte a sus necesidades y a los lineamientos internos propios de un organismo del Estado, d) a la flexibilidad de adoptar la Norma ISO 2600:2010 como un estándar de calidad voluntario y de no obligatorio cumplimiento, e) al interés que prestaron los participantes de la evaluación y validadores expertos, quienes con sus aportaciones, reforzaron la importancia de la responsabilidad social y su impacto en las comunidades.

La responsabilidad social es un mar abierto alimentado de muchos de ríos, por supuesto, no todos los temas fueron abordados en esta investigación, sin embargo, ha resultado interesante esta área estudiada, y desarrollar una evaluación a la gestión social que desempeña la Coordinación de Desarrollo Social - Bolívar con un alto grado de compromiso, ha sido sin duda un reto y una responsabilidad, que ha sido fuente de motivación para la unidad y se espera para otras investigaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Accountability. (2003). *Norma sobre aseguramiento*. AA1000. Recuperado de <http://www.accountability21.net/uploadedFiles/Resources/AA1000%20traducion%20marzo%202006.pdf>
- Alvarado Escalona, William I. (2007). *“Evaluación de la gestión de la responsabilidad social empresarial en la empresa PRECA, S.A. y de sus sucursales ubicadas en el Estado Lara”*, pp. 115. Trabajo para optar al título de Especialista en Gerencia, mención Empresarial, Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”. Barquisimeto – Venezuela.
- Ander-Egg, Ezequiel. (2003). *Métodos y técnicas de investigación social. Técnicas para la recogida de datos de información*. Volumen IV. Grupo Editorial Lumen Humanitas. Buenos Aires - Argentina.
- Arcas Lario, Narciso y Briones Peñalver, Antonio Juan. (2009). *“Responsabilidad Social Empresarial de las Organizaciones de la Economía Social. Valoración de la misma en las empresas de la Región de Murcia”*, pp. 143-161. Universidad Politécnica de Cartagena. Ciriec - España N° 65/2009. [www.ciriec-revistaeconomia.es](http://www.ciriec-revistaeconomia.es) Claves ECONLIT: M100, M140, P130.
- Archel Domench, Pablo y Husillos Carqués, Javier. (2009). *“Últimos desarrollos sobre RSE en España: ¿un avance hacia la sostenibilidad?”* pp. 59-84. Universidad Pública de Navarra. Ciriec - España N° 65/2009. [www.ciriec-revistaeconomia.es](http://www.ciriec-revistaeconomia.es) Claves ECONLIT: G380, H830, Q560, Q580.
- Balestrini, Miriam. (2006). *Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación*. Séptima Edición. Caracas - Venezuela. BL Consultores Asociados. Servicio Editorial.
- Barrick (2010). *Minería Responsable en Barrick. Resumen del Informe de Responsabilidad 2010*. Recuperado de <http://www.barrick.com/Theme/Barrick/files/responsibility-reports/2010/Resumen-del-Informe-de-Responsabilidad.pdf>
- Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa (CEyCC). (2005) .Centro de Divulgación del Conocimiento Económico para la Libertad “CEDICE”, *Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial, Manual de Apoyo para Periodistas*, pp.55. Primera Edición en Español. Contenido Original Ethos Brasil. Caracas -Venezuela.

Colegio de Ingenieros de Venezuela (1996). *Código de Ética del Profesional del Colegio de Ingenieros de Venezuela*.

CVG EDELCA Filial de la Corporación Eléctrica Nacional.

(2006). *Informador Comunitario*. Desarrollo sostenible en las comunidades. N° s/n. Pág. 1 a la 11.

(2007). Impulsando la revolución educativa. Misiones Educativas: espacios de inclusión. *Revista EDELCA*. N° 4. Pág. 17.

(2007). Visión 360 grados de una gestión ejemplar. Dimensión humana y económica de una empresa con energía social. *Revista EDELCA*. N° 4. Pág. 24.

(2007). Programa Piscícola, modelo de desarrollo endógeno y autosustentable. *Edelcambio*. N° 36. Pág. 1 a la 12.

(2007). *Informador Comunitario*. Año 3. N° 3. Pág. 1 a la 11.

(2008). Programas creyón y papel. Moral y música. *Edelcambio*. N° 41. Pág. 1 a la 12.

Francés, Antonio. (2008). *Compromiso social: gerencia para el siglo XXI*. Caracas - Venezuela. Ediciones IESA.

Guédez, Víctor. (2008). *Ser Confiable. Responsabilidad Social y Reputación empresarial*. Caracas - Venezuela. Editorial Planeta.

Global Reporting Initiative. (2006). RG. *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad*. Recuperado de <http://www.globalreporting.org/Home/LanguageBar/SpanishPage.htm>

Electrificación del Caroní, C.A. (EDELCA-CORPOELEC).

(2006). *Memoria Social 2005*. Caracas – Venezuela.

(2008). *Informador Comunitario*. Programa moral y música Año 4 N°1. Pág. 1 a la 11.

(2009) Manual de Organización de la Gerencia de Desarrollo Social.

(2009) Manual de Organización del Departamento de Planificación Social.

(2009) Manual de Organización del Departamento de Desarrollo Comunitario.

(2010). *Plan Estratégico 2009-20013*. Recuperado de <http://intranet.edelca.com.ve/>

(2011). Circular Informativa. Jornada PDVAL. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

(2011). Noticias Región Sur. N° 566. Trabajadores y comunidad beneficiados con jornada PDVAL. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

(2011). Noticias Región Sur. N° 561. Un canto, un verso y una flor, dedicó “Voces de Esperanza” a sus familiares. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

(2011). Notielec. Trabajadores y trabajadoras de CORPOELEC llevaron alegría y sonrisas a niños de Guayana. N° 228. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

(2012). CORPOELEC informa Fotoreportaje Bolívar. CORPOELEC continúa impulsando jornadas asistenciales. N° 004. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

(2012). CORPOELEC informa Bolívar. CORPOELEC continúa impulsando jornadas asistenciales. N° 013. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

(2012). CORPOELEC informa Región Sur. Atendida comuna eje ferrominero Guri. N° 020. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

(2012). CORPOELEC informa Región Sur. Nueve comunidades rurales reciben jornadas de fumigación. N° 024. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

(2012). CORPOELEC informa Región Sur. Corpoelec Bolívar y Banmujer firman contratos socioproductivos. N° 030. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

(2013). Circular Informativa. Jornada de Renovación de Cédulas. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

(2013). Circular Informativa. Charla “cerebro, memoria y felicidad”. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

(2013). Circular Informativa. Expoventas de barros Caruachi. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

(2013). CORPOELEC informa Región Sur. Masiva asistencia a la Charla “cerebro, memoria y felicidad”. N° 041. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

(2013). CORPOELEC informa Región Sur. Corpoelec Donamos computadoras a consejos comunales del eje Macagua - Caruachi. N° 044. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

(2013). CORPOELEC informa Región Sur. Corpoelec impulsa programas socioproductivos en Los Melones. N° 055. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

Kramer, Mark R. (2006). *El proceso de Responsabilidad Social Corporativa de Nestlé*. Foundation Strategy Group y Nestlé S.A. Ginebra - Suiza.

Lanz Sanchez, Azalea. (2008). “*Modelo para vincular la responsabilidad social empresarial a las estrategias de negocio*”, Trabajo para optar al título de Especialista en Administración de Empresas, pp. 152. Universidad Católica Andrés Bello. Ciudad Guayana - Venezuela.

- Lacera Rincón, Ingrid Carolyn. (2009). *“La RSE: de la incoherencia teórica al incumplimiento intencional de propósitos. Una aproximación en Colombia.* Trabajo de grado para optar al título de Magister en Dirección y Gerencia de Empresas, pp 96. Facultad de Administración Universidad Del Rosario. Bogotá D.C. - Colombia.
- Marchiori, Rosella. (2004). “Elementos Teóricos para el estudio de la responsabilidad social corporativa en Venezuela”, pp 185. Trabajo para optar al título de Magister Scientiarium en Gerencia Empresarial, Universidad Centrocidental “Lisandro Alvarado”. Barquisimeto – Venezuela.
- Naciones Unidas. *Agenda 21.* (1992). Recuperado de <http://translate.google.co.ve/translate?hl=es&langpair=en|es&u=http://www.un.org/esa/dsd/agenda21/>
- Nestlé España. (2010). *Informe sobre creación de valor compartido de Nestlé en España.* España.
- Nestlé. (2009). *Informe abreviado de Nestlé sobre creación de valor compartido.* Nueva York.
- Odebrecht. (2011). *Responsabilidad Social Empresarial y Estructura Empresarial.* Recuperado de <http://www.odebrecht.com.br/es/responsabilidad-social/actividad-social>  
<http://www.odebrecht.com.br/es/organizacion-odebrecht/estructura-empresarial>
- Organización de las Naciones Unidas. (1948), Declaración de los Derechos Humanos  
Recuperado de <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>
- (1999). *Pacto Mundial* Recuperado de <http://www.un.org/es/globalcompact/index.shtml>
- (2010). *Objetivos de Desarrollo del Millenium INFORME. 2010.* New York.  
<http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/>  
[http://www.un.org/es/comun/docs/?path=/spanish/millenniumgoals/pdf/MDG\\_Report\\_2010\\_SP.pdf](http://www.un.org/es/comun/docs/?path=/spanish/millenniumgoals/pdf/MDG_Report_2010_SP.pdf)
- (2011), *¿Qué son los Derechos Humanos?* Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos.

- Organización Internacional de Normalización (ISO). (2005). Norma-ISO 9000:2006. *Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario* (ISO 9000:2005). (3ra Revisión).  
(2008). Norma-ISO 26000:2010. *Guía sobre Responsabilidad Social ISO/TMB WG SR N 157*.
- Pérez Angulo, Marcial A. (2008). “*El Modelo de Gestión de Responsabilidad Social de la empresa pública Emica, C.A. adscrita a la Alcaldía del Municipio Iribarren*”, pp. 153. Trabajo para optar al título de Magister Scientiarum en Contaduría, mención Auditoría, Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”. Barquisimeto – Venezuela.
- Pérez Sanz, Francisco. Javier. Esteban Salvador, Luisa y Gargallo Castel, Ana. (2009). “*Participación, gobierno democrático y resultados cooperativos: una perspectiva de RSE*”, pp. 163-190. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Universidad de Zaragoza. España. Claves ECONLIT: A130, M140, M200.
- Porter, Michael E. y Kramer, Mark R. (2006). *Estrategia y Sociedad*. Harvard Business Review. América Latina. Reimpresión R0612D-E. Pág. 1 a 15.
- Prado Andrea, Ogliastri Enrique, Flores Juliano, Pratt Lawrence. (2005) *¿Como Desarrollar un modelo de responsabilidad social empresarial? La experiencia del Octágono en Costa Rica*”. N°12 Abril – Junio. Pág. 82-94. Revista de Empresa.
- Puterman Perla (2010). *La Responsabilidad Social Empresarial tiene nueva cara*. Publicado originalmente en: <http://blogforoiberamericanos.blogspot.com>
- Red Venezolana de Organizaciones para el Desarrollo Social. (2011). Recuperado de <http://www.redsoc.org.ve/seccion.asp?pid=68&sid=3515>
- República Bolivariana de Venezuela (1999) *Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela*. Gaceta Oficial de la República de Venezuela, 5.253 (Extraordinario), marzo 24 de 2000.  
*Proyecto Nacional Simón Bolívar Primer Plan Socialista (PPS). Desarrollo Económico y Social de la Nación. 2007-2013*. Caracas – Venezuela. 2007.  
*Líneas Generales del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2007-2013*. Caracas – Venezuela.
- Rodríguez, Alberto. (2005). *Cómo hacer Responsabilidad Social Empresarial para la Gente. Manual para la Gerencia*. UCAB- Fundación Konrad Adenauer Caracas- Venezuela.

(2012) *La responsabilidad empresaria en la Venezuela actual*. Cuadernos UCAB. Caracas – Venezuela. Pág.115 a 126.

Sabino, Carlos A. (2002). *El Proceso de Investigación*. Caracas. Editorial Panapo.

Secretaria Ejecutiva para el Desarrollo Integral (OEA) (2007), *Programa de Desarrollo Social 2007 del Fondo de iniciativas*. Recuperado de [www.sedi.oas.org/.../8.%20Programa%20de%20desarrollo%20social%20ESP.ppt](http://www.sedi.oas.org/.../8.%20Programa%20de%20desarrollo%20social%20ESP.ppt)

Instituto Ethos. (2010). Recuperado de [http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/29/o\\_que\\_e\\_rse/o\\_que\\_e\\_rse.aspx](http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/29/o_que_e_rse/o_que_e_rse.aspx)

# **ANEXOS**

**ANEXO A**  
**GUIÓN CUESTIONARIO**

Puerto Ordaz, 26 de Junio de 2013

Ciudadano

Presente

Tengo el honor de dirigirme a usted, en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración, en el sentido de servir como experto en la aplicación del guión de Cuestionario anexo a la presente comunicación, relacionada con el trabajo de grado titulado: **GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL SECTOR PÚBLICO. Caso de estudio: Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de la Empresa Electrificación del Caroní, C.A. (EDELCA) de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC).**

Mucho le agradezco sus aportes en cuanto a su opinión en el presente instrumento, por cuanto es de gran importancia, toda vez que ayudará significativamente a garantizar la calidad del levantamiento de la información adecuada para la investigación que adelanto.

Atentamente

**Flor Maria Barillas Camacaro**

Cursante de la Especialización

Sistemas de la Calidad

Anexo: Objetivos de la Investigación y Modelo de Cuestionario.

Teléfonos: 0426-594.11.99

E-mail: fbarillas@corpoelec.gob.ve

**GUIÓN DE CUESTIONARIO PARA RECABAR  
INFORMACIÓN APLICADO A: EXPERTOS DE LA COORDINACIÓN DE  
DESARROLLO SOCIAL REGIÓN BOLÍVAR, EN EL TEMA DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**INSTRUCCIONES**

1. El objetivo del presente Guión de Entrevista (Cuestionario) es recabar información para el Trabajo Especial de Grado **GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL SECTOR PÚBLICO. Caso de estudio: Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de la Empresa Electrificación del Caroní, C.A. (EDELCA) de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC)**, que se realiza.
2. Simplemente se desea conocer su opinión con respecto a los planteamientos del estudio.
3. Cualquiera que sea su opinión es válida e importante para el estudio.
4. Los planteamientos se contestan marcando con una “X” la que Ud. considere como su escenario.

Nombres y apellidos:

Ocupación:

Cargo:

Fecha:

Lugar:

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### Objetivo General

- Evaluar la gestión de Responsabilidad Social sobre Participación Activa y Desarrollo Comunitario de la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de la Empresa Electrificación del Caroní, C.A. (EDELCA) de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC).

### Objetivos Específicos:

- Describir analíticamente la gestión de Responsabilidad Social que se lleva a cabo en la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de EDELCA de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC).
- Comparar la gestión realizada con respecto a la aplicación de los estándares planteados en la norma ISO 26000:2010.
- Evaluar la gestión realizada con respecto al cumplimiento de los Lineamientos Estratégicos de la Nación 2007-2013.
- Seleccionar aquellas nuevas prácticas de gestión de responsabilidad social y que pueden ser de utilidad para la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de EDELCA de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC).
- Dar a conocer las oportunidades de mejora y las recomendaciones sobre las acciones de responsabilidad social en la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de EDELCA de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC).

**GUIÓN DE CUESTIONARIO A SER APLICADO A EXPERTOS, EN RELACIÓN A  
LA PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD DE  
ACUERDO A LA NORMA ISO 26000:2010 Y A LOS LINEAMIENTOS  
ESTRATÉGICOS DE LA NACIÓN 2007-2013**

Los planteamientos, reflejan la consideración de la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de la Empresa Electrificación del Caroní, C.A. (EDELCA) de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC), respecto a los diferentes tópicos indicados de acuerdo a la cláusula 6.8 Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad de la Norma ISO 26000:2010 y a los Lineamientos Estratégicos de la Nación 2007-2013.

Los planteamientos serán respondidos, marcando con una X en el campo que Ud. considere como su escenario.

**Tema 1: Participación activa de la comunidad**

*La Organización en su relación con las necesidades y prioridades de las comunidades:*

- Consulta a los representantes de las comunidades
- Reconoce los derechos de las personas a decidir sobre su comunidad
- Respeta las Leyes
- Participa en Asociaciones Locales
- Involucra a la comunidad en su actividad productiva
- Evalúa el impacto a la comunidad
- Permite la participación en la planificación de los nuevos desarrollos de la empresa
- Apoya a Instituciones Civiles, Asociaciones, Creación de Redes o individuos

**Tema 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades**

*La Organización en relación con la creación de empleo y el desarrollo de habilidades de la Comunidad considera:*

- Iniciativas de desarrollo económico local
- El impacto de sus decisiones de inversión
- El impacto de sus decisiones de adquisiciones de nuevas tecnologías
- El impacto de la subcontratación en la creación de empleos de calidad
- El impacto social cuando decide abrir operaciones en una comunidad o en el caso de abandonarla
- Proveedores locales de productos y servicios
- Desarrollar a los proveedores locales
- Programas para el desarrollo de habilidades
- Ayudar al desarrollo de programas existentes
- Promover las condiciones para la creación de empleo

indígenas

**Tema 2: Educación y cultura**

*La Organización contribuye a promover y a apoyar:*

- La educación en todos los niveles
- El conocimiento local
- Erradicar el analfabetismo
- El ingreso de los niños a la educación formal
- Eliminar el trabajo infantil cuando es un obstáculo que impide a los niños el acceso a la educación
- Las actividades culturales
- Respeto a los valores culturales y las tradiciones locales
- La protección del legado cultural
- Sistemas de conocimiento de comunidades

**Tema 4: Desarrollo de tecnología**

*La organización en relación al desarrollo tecnológico de las comunidades:*

- Aplica conocimientos, tecnologías y habilidades
- Desarrolla tecnologías sociales de bajo costo
- Desarrolla conocimiento y tecnologías a nivel local
- Establece alianzas con universidades o laboratorios de investigación
- Adopta prácticas que permitan la transferencia y la difusión de la ciencia y tecnología

**Tema 5: Generación de riqueza e ingresos**

*La Organización considera:*

- Cumplir con sus obligaciones tributarias
- Participar en actividades económicas sólo con organizaciones que operan dentro de un marco legal o institucional adecuado
- Ayuda a las organizaciones que operan dentro del marco legal
- Usar los recursos naturales de manera sostenible que ayude a disminuir la pobreza
- Obtener el consentimiento informado de la comunidad local por el uso de los recursos naturales
- Las regulaciones indígenas en el uso de los recursos naturales y otras actividades que realiza la empresa
- Programas que provean acceso a alimentación y otros productos esenciales
- Programas de negocio que apoyen a la comunidad
- Programas de negocio que apoyen a las mujeres
- Apoyar a empresarios que provean a la comunidad productos y servicios
- Apoyar a empresarios que generan empleo local

**Tema 6: Salud**

• Si se pueden hacer mejoras

***La Organización contribuye y proporciona a la Comunidad:***

- Servicios de salud
- Información sobre las prácticas de buena salud
- Acceso a los servicios públicos de salud
- Acceso a medicamentos y vacunas
- Fomenta un estilo de vida saludable, (ejercicio, una buena nutrición)
- Evitar el consumo de sustancias perjudiciales para la salud
- Actividades que promuevan la conciencia acerca de las principales enfermedades y su prevención, (VIH/SIDA, cáncer, infartos cardíacos, malaria y tuberculosis)
- Acceso a los servicios esenciales de atención en salud, agua potable y servicios sanitarios
- Minimizar o eliminar los impactos negativos para la salud ocasionado por el proceso productivo


**Tema 7: Inversión social**

***La Organización, para fortalecer la capacidad de las comunidades donde opera, considera:***

- Realizar inversiones sociales
- Buscar áreas donde puedan utilizarse las competencias fundamentales de la organización
- Las inversiones sociales no impiden otras acciones sociales ni la filantropía
- Proyectos de inversión social a largo plazo
- Participación de la comunidad en el diseño e implementación de los proyectos
- El desarrollo comunitario al planificar los proyectos de inversión social
- Las prioridades establecidas por las políticas municipales, estatales y nacionales
- Evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad a la empresa
- Las iniciativas comunitarias existentes
- La entrega de información acerca del éxito y sostenibilidad de las iniciativas comunitarias


### Eje 1: Nueva ética socialista

#### La Organización contribuye y promociona:

- Actividades que promuevan los valores de solidaridad humana y la conciencia colectiva
- El trabajo creador y productivo
- La educación y la cultura
- Programas de rescate, difusión y creación de bienes culturales
- Programas para atender las necesidades de la comunidad

### Eje 2: Suprema felicidad social

#### La Organización promueve lo siguiente:

- Creación de empleo y desarrollo de habilidades para trabajar en la empresa
- Creación de empleos y desarrollo de destrezas para trabajar fuera de la empresa
- Acceso a los servicios básicos
- Actividades relacionadas con la creación de viviendas
- La educación ambiental, la identidad cultural, la salud y la participación comunitaria
- Actividades de salvaguarda del patrimonio cultural
- Garantía de la conservación y uso sustentable del recurso hídrico
- Conservación de áreas naturales
- Atención integral a la comunidad
- Programas de prevención y control de enfermedades
- Programas de educativos

### Eje 3: Democracia protagónica revolucionaria

#### La Organización apoya a otras organizaciones /comunidades:

- De Propiedad y gerenciada por la misma comunidad
- Para la ejecución de programas de autogestión
- Que se identifican con las necesidades de la comunidad
- En la capacitación de la toma de decisiones de sus instituciones
- A participar en actividades de atención integral de salud

### Eje 4: Modelo productivo socialista

#### La Organización apoya y promueve:

- Una cultura que fortalezca la identidad social latinoamericana y caribeña
- Apertura de economía social, cambiando el modelo de apropiación y distribución de los excedentes
- Mecanismos de creación y desarrollo de empresas de propiedad social y redes de la economía social

### Eje 5: Venezuela potencia energética mundial

#### La Organización promueve:

- El uso racional y eficiente de la energía
- La participación en la mejora de las condiciones de vida de los centros poblados en las áreas de influencia

### Eje 6: Nueva geopolítica nacional

#### La Organización promueve la participación de las organizaciones comunitarias en:

- La conservación y preservación de ambientes naturales
- La conservación de las cuencas hidrográficas y la biodiversidad
- La promoción de una ciudad energéticamente eficiente



**ANEXO B**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**JUICIO DE EXPERTOS**

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

EVALUACIÓN DE CRITERIOS																																						
Enunciados /Items	EXPERTO N°1									EXPERTO N° 2									EXPERTO N° 3									TOTAL										
	PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN			PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN			PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN			PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN				
	B	R	D	B	R	D	B	R	D	B	R	D	B	R	D	B	R	D	B	R	D	B	R	D	B	R	D	B	R	D	B	R	D	B	R	D	B	R
1)	X			X			X			X			X			X			X			X			3			3			3							
2)	X			X			X			X			X			X			X			X			3			3			3							
3)	X			X			X			X			X			X			X			X			3			3			3							
4)	X			X			X			X			X			X			X			X			3			3			3							
5)	X			X			X			X			X			X			X			X			3			3			3							
6)	X			X			X			X			X			X			X			X			3			3			3							
7)	X			X			X			X			X			X			X			X			3			3			3							
8)	X			X			X			X			X			X			X			X			3			3			3							
9)	X			X			X			X			X			X			X			X			3			3			3							
10)	X			X			X			X			X			X			X			X			3			3			3							
11)	X			X			X			X			X			X			X			X			3			3			3							
12)	X			X			X			X			X			X			X			X			3			3			3							
13)	X			X			X			X			X			X			X			X			3			3			3							
14)	X			X			X			X			X			X			X			X			3			3			3							

B: Bueno; R: Regular; D: Deficiente.

Las sugerencias hechas por los expertos se tomaron en consideración, modificándose aquellos ítems sugeridos por los mismos.

Los expertos fueron los siguientes:

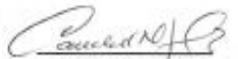
- Lic. Candida Gil, Profesora de la Universidad Católica Andrés Bello, (UCAB).
- Msc. Gustavo Andara, Profesor de la Universidad Nacional Experimental de Guayana y trabajador de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC, S.A.)
- Lic. Lisabeth Eudelys Suárez Guanipa, Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA).

Señor  
Director de Programa Sistemas de la Calidad  
Área de Ingeniería  
Estudios de Postgrado  
Universidad Católica Andrés Bello (UCAB)  
Presente.-

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
GUIÓN DE CUESTIONARIO PARA RECABAR INFORMACIÓN  
APLICADO A: EXPERTOS DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO  
SOCIAL REGIÓN BOLÍVAR, EN EL TEMA DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL**

Por medio de la presente le notifico que yo, CANDIDA MILAGROS GIL RIVAS, portador de la cédula de identidad número V-14.270.290, de profesión Ingeniero Industrial, trabajador de la empresa GIRIS Gestiones Integrales, C.A., Gerente General, que, mediante el juicio de experto, certifico la validación del instrumento de forma cualitativa, identificado como Guión de Cuestionario, soportado en el sistema de variables de la investigación del proyecto "GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL SECTOR PÚBLICO. Caso de estudio: Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de la Empresa Electrificación del Caroní, C.A. (EDELCA) de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC)" encontrándose las preguntas formuladas adecuadas a los lineamientos de pertinencia, redacción y adecuación, así como los comentarios respectivos a cada pregunta, tal como se muestra en formato anexo.

En la ciudad de Puerto Ordaz a los 13 días del mes de Abril de  
2013.

  
Cándida Milagros Gil Rivas  
C.I.: N° 14.270.290

Señor  
Director de Programa Sistemas de la Calidad  
Área de Ingeniería  
Estudios de Postgrado  
Universidad Católica Andrés Bello (UCAB)  
Presente.-

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
GUIÓN DE CUESTIONARIO PARA RECABAR INFORMACIÓN  
APLICADO A: EXPERTOS DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO  
SOCIAL REGIÓN BOLÍVAR, EN EL TEMA DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL**

Por medio de la presente le notifico que yo, GUSTAVO ANDARA PEÑA, portador de la cédula de identidad número V-5.493.978 de profesión Ingeniero Electricista, trabajador de la empresa Corpoelec, (cargo). Coordinador, que, mediante el juicio de experto, certifico la validación del instrumento de forma cualitativa, identificado como Guión de Cuestionario, soportado en el sistema de variables de la investigación del proyecto "GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL SECTOR PÚBLICO. Caso de estudio: Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de la Empresa Electrificación del Caroní, C.A. (EDELCA) de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC)" encontrándose las preguntas formuladas adecuadas a los lineamientos de pertinencia, redacción y adecuación, así como los comentarios respectivos a cada pregunta, tal como se muestra en formato anexo.

En la ciudad de Puerto Ordaz a los 20 días del mes de junio de 2013.



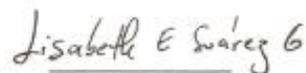
Gustavo Andara P.  
C.I.: N° 5.493.978

Señor  
Director de Programa Sistemas de la Calidad  
Área de Ingeniería  
Estudios de Postgrado  
Universidad Católica Andrés Bello (UCAB)  
Presente.-

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
GUIÓN DE CUESTIONARIO PARA RECABAR INFORMACIÓN  
APLICADO A: EXPERTOS DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO  
SOCIAL REGIÓN BOLÍVAR, EN EL TEMA DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL**

Por medio de la presente le notifico que yo, Lisabeth Eudelys Suárez Guanipa, portadora de la cédula de identidad número V-19.323.458, de profesión Licda. en Desarrollo Humano, trabajadora de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, como analista de la Dirección de Administración que, mediante el juicio de experto, certifico la validación del instrumento de forma cualitativa, identificado como Guión de Cuestionario, soportado en el sistema de variables de la investigación del proyecto **"GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL SECTOR PÚBLICO. Caso de estudio: Coordinación de Desarrollo Social Región Sur-Bolívar de la Empresa Electrificación del Caroní, C.A. (EDELCA) de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC)"** encontrándose las preguntas formuladas adecuadas a los lineamientos de pertinencia, redacción y adecuación, así como los comentarios respectivos a cada pregunta, tal como se muestra en formato anexo.

En la ciudad de Puerto Ordaz a los 15 días del mes de Junio de 2013.



Lisabeth Eudelys Suárez Guanipa

C.I.: N° 19.323.458

**ANEXO C**  
**IMÁGENES COMPLEMENTARIAS**  
**RESPONSABILIDAD SOCIAL ACTIVA**

## Jornada Renovación de Cédulas

La Coordinación de Desarrollo Social Bolívar, conjuntamente con el SAIME, invita a todos los trabajadores, trabajadoras, familiares y comunidad en general a una jornada de renovación de cédulas de identidad.

**Único requisito:** fotocopia cédula de identidad

**Día:** Miércoles 30 de Enero de 2013

**Hora:** a partir de las 9:00 de la mañana

**Lugar:** Minicine B, Edificio Sede Corpoelec Alta Vista, Planta Baja

## Charla "Cerebro, Memoria y Felicidad"

La Coordinación de Desarrollo Social Región Sur, conjuntamente con la Sociedad Venezolana de Neurología de Guayana, invitan a todos los trabajadores, trabajadoras, familiares y comunidad en general, a la Charla "Cerebro, Memoria y Felicidad", con el conferencista *Dr. Ciro Gaena*, neurólogo especialista en demencia.

Durante el encuentro se disertará sobre temas tales como los trastornos de memoria, su etiología, tratamiento y terapias alternativas.

**Fecha:** Sábado 19 de Enero de 2013

**Hora:** 9:00 a.m.

**Lugar:** Auditorio del Ecomuseo del Caroni

Energía segura y confiable para todos y todas

Energía segura y confiable para todos y todas

Fuente: Circular Informativa. 2013. Jornada de Renovación de Cédulas. Charla "cerebro, memoria y felicidad". Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gov.ve/>.

## Corpoelec Bolívar y Banmujer firman contratos socio productivos



Comunidades han sido beneficiadas a través de los enlaces Corpoelec-Banmujer

Como parte del Plan Social dirigido a las comunidades, la Coordinación de Desarrollo Social Región Sur, conjuntamente con el Banco de Desarrollo de la Mujer (Banmujer), realizaron el acto de firma de 34 Contratos Socio Productivos, con las Unidades

Económicas Asociativas en el municipio Padre Pedro Chien, del estado Bolívar.

Jomali Pérez, coordinadora de Desarrollo Social en la Región Sur, informó que los contratos fueron firmados específicamente en

las comunidades de El Mamón, El Consuelo y El Tocuyo. Dijo sentirse satisfecha de haber brindado todo el apoyo en el acompañamiento y la elaboración de 34 proyectos, donde se beneficiaron 176 personas a quienes se les otorgó un monto de 1.056.000 bolívares, para el desarrollo de Proyectos Socio Productivos, (Agrícola, Avícola y Pecuaria).

### Asistencias técnicas

Dentro de las actividades programadas por la Coordinación de Desarrollo Social, también destacan las asistencias técnicas a los proyectos desarrollados con las Unidades Económicas Asociativas, formadas en la Región Sur en el enlace con Banmujer.

En este sentido, destaca el seguimiento mediante asistencia técnica y contraloría de créditos a los proyectos desarrollados en el año 2011 en las comunidades de Pueblo Curi y Los Tanques, donde se han beneficiado más de 20 personas; asimismo en las Pavas I, Pavas II, 7 de Julio, Ezequiel Zamora y Perla Caruachi, con 128 beneficiarios directos.

De igual forma, en la comunidad indígena Kavanayen se prestó asistencia a representantes de los catorce proyectos socio productivos financiados por Banmujer durante el año 2010, quienes participaron en una feria artesanal en la población de Tumeremo. El equipo de Desarrollo Social Región Sur además presta asistencia técnica

a los productores de los sectores La Trilla, La Grulla, Los Cerritos, La Esperanza, Las Josefinas y Las Mulas.

Yolanda Cozier



Los proyectos socio productivos se han ejecutado en diversas zonas del estado Bolívar, con el apoyo de la Gerencia de Desarrollo Social de Corpoelec

Fuente: CORPOELEC informa Región Sur. 2012. Corpoelec Bolívar y Banmujer firman contratos socioproductivos. N° 030. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gov.ve/>



### Trabajadores y comunidad beneficiados con Jornada PDVAL



Más de tres toneladas de alimentos se expendieron en la Jornada PDVAL realizada en el Edificio Sede de Alta Vista

La Gerencia de Desarrollo Social y SINTRAEDELCA, con el apoyo interinstitucional de PDVAL, realizaron una Jornada especial en el Edificio Sede de Alta Vista, en la cual trabajadores, trabajadoras, familiares y comunidad aledaña pudieron disfrutar los beneficios impulsados por el Gobierno Bolivariano en materia alimenticia.

Piter Jiménez, coordinador de la Juventud de Trabajadores del PSUV y Presidente de la Contraloría Social de SINTRAEDELCA, manifestó que el trabajo mancomunado con los diversos entes públicos forma parte del trabajo social que adelanta esta organización sindical con el objetivo de llevar el mayor número de beneficios a los trabajadores y trabajadoras de CORPOELEC Zona Bolívar.

Cabe destacar, que en esta oportunidad se expendieron dos toneladas de alimentos fríos y mil setecientos kilos de secos. Entre los rubros presentes caben destacar: pollo, azúcar, caraotas, leche líquida, pasta, atún, aceitunas, jugos pasteurizados, queso, maltas, pasta de tomate,

condimentos, entre otros productos de la cesta básica.

Jhon Echeverri, vecino de la comunidad de Alta Vista, manifestó que estas jornadas siempre benefician a todos, ya que permiten conseguir los alimentos a mejor precio. Por su parte, César David, trabajador adscrito a la Gerencia de Recursos Humanos, felicitó la iniciativa como una oportunidad de adquirir productos de primera necesidad a precios regulados, de manera segura y organizada.

Una vez más nuestra Empresa a través de PDVAL, continúa garantizando la soberanía alimentaria para los habitantes de las comunidades, trabajadores y trabajadoras que hacen vida en

las adyacencias de las instalaciones de CORPOELEC Zona Bolívar.

Mariliam Hergueta



Los trabajadores, trabajadoras y comunidades pudieron disfrutar de esta Jornada de PDVAL

### Jornada PDVAL

La Gerencia de Desarrollo Social y Sintraedelca, invitan a todos los trabajadores, trabajadoras y comunidad en general a participar en la Jornada PDVAL que se realizará con el objetivo de facilitar el acceso a los beneficios otorgados por el Gobierno Bolivariano para garantizar la seguridad alimentaria de nuestra población.

Lugar: Planta Baja, Edificio CORPOELEC, Alta Vista.

Fecha: Viernes 8 de Julio de 2011

Hora: A partir de las 9:00 de la mañana



### Nueve comunidades rurales reciben jornadas de fumigación

2.700 personas fueron beneficiadas directamente con el Programa de Control Sanitario y Vigilancia Epidemiológica

La Coordinación de Desarrollo Social, con el apoyo del Instituto de Salud Pública del Estado Bolívar, División de Demarcación Epidemiología, ubicado en Ciudad Bolívar, realizó once jornadas de fumigación en el marco del Programa de Control Sanitario y Vigilancia Epidemiológica que se adelanta como parte de la construcción del Proyecto Hidroeléctrico Manuel Piar, en Tocoma.

Las comunidades beneficiadas fueron Las Tejas, Los Caballos, María Luisa, Pueblo Guri, Los Melones, Los Tanques, San Antonio de Paraiso, Retumbo I y Valcico, en las cuales se beneficiaron directamente 2.700 personas.

Durante la realización de las jornadas de fumigación se aplicó ablatización a las aguas que están contenidas en tanque o pipotes en cada una de las casas, con el objetivo que las mismas no sean criadero de insectos propagadores de enfermedades. Además se suministró, mediante tripticos, información valiosa relacionada a las medidas y control del Caracol Africano.

El Programa de Control Sanitario y Vigilancia Epidemiológica tiene como objetivo disminuir los riesgos en la salud de las poblaciones aledañas a la construcción del Proyecto Hidroeléctrico Tocoma mediante acciones de atención médica primaria, preventiva y curativa, así como la implementación de mejoras sanitarias.

Mariliam Hergueta



Beneficiadas 2.700 personas con la fumigación impulsada por Corpoelec, a través del Programa de Control Sanitario y Vigilancia Epidemiológica

### Atendendida Comuna Eje Ferrominero Guri

La Coordinación de Desarrollo Social Región Bolívar, adelanta el Programa de Diagnóstico y Organización Comunitaria, a través del cual se atiende a las comunidades rurales 7 de Julio, Las Tejas, Caratal, Santa Rosa, Km 70 y Los Caballos todas ubicadas en el Estado Bolívar.

El objetivo del Programa de Diagnóstico y Organización Comunitaria es generar capacidades técnicas y prácticas a los miembros de las organizaciones vecinales para el manejo de métodos estadísticos que permitan recolectar, procesar, sistematizar y analizar las realidades socio-económicas y demográficas de las comunidades concretándolas en proyectos comunitarios que satisfagan sus necesidades vitales.

Cabe destacar que el fin es contribuir con la identificación y priorización de las necesidades y potencialidades, garantizando así el diseño de políticas públicas locales orientadas a mejorar la calidad de vida de los habitantes, profundizando el fortalecimiento del poder popular.

En este sentido se realizaron actividades tendientes a fortalecer y atender a los Consejos Comunales, tales como reuniones con los Consejos Comunales 7 de Julio, Perla Canachi y Ezequiel Zamora para hacer seguimiento de los avances de cada uno. De igual manera se dio apoyo a los Consejos Comunales Caratal, Las Tejas, Los Caballos y Santa Rosa para la conformación de las Mesas Técnicas de Energía, la importancia de la misma y el beneficio que la organización y trabajo comunal puede generar a las poblaciones.

Mariliam Hergueta



El equipo de Corpoelec Bolívar adelanta el Programa de Diagnóstico y Organización Comunitaria para brindar herramientas a las comunidades en materia de organización para mejorar su calidad de vida

Fuente:

Circular Informativa. 2011. Jornada PDVAL.

Noticias Región Sur. 2011. N° 566. Trabajadores y comunidad.

CORPOELEC informa Región Sur. 2012. Atendida comuna eje ferrominero Guri. N° 020.

CORPOELEC informa Región Sur. 2012. Nueve comunidades rurales reciben jornadas de fumigación. N° 024.

Recuperado de

<http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

## Masiva asistencia a la Charla "Cerebro, Memoria y Felicidad"

En el marco del Programa Integración Para la Vida, la Coordinación de Desarrollo Social Región Bolívar conjuntamente con la Sociedad Venezolana de Neurología de Guayana Capítulo Cinco, realizaron en el Auditorio del Ecomuseo del Caroní la charla "Cerebro, Memoria y Felicidad" dirigida a familiares y pacientes con la enfermedad de Alzheimer.

La ponencia estuvo a cargo del Doctor Ciro Caona, neurólogo especialista en demencia y Alzheimer, quien trató temas tales como la alimentación y rutina de ejercicios especiales para los pacientes con este mal. Destacó que es muy importante la ingesta de pescado, verduras, frutos secos y frescos, así como incluir en el área recreativa juegos como ludo, ajedrez, bingo, lectura, armar rompecabezas, películas y aprender canciones, todas actividades dirigidas a ejercitar la memoria.

Berlys Pláceres, coordinadora del Programa Integración para la Vida, señaló que a esta actividad asistieron cerca de trescientas personas, "es muy importante para nosotros brindar espacios para discutir e instruir sobre temas de salud fundamentales para la comunidad".

Para el próximo mes de febrero está previsto repetir la charla sobre la enfermedad de Alzheimer, así como realizar una charla y despistaje del cáncer de próstata dirigida a trabajadores y comunidad en general. De igual manera, la profesora Pláceres, acompañada de psicólogos y médicos, dictará una ponencia titulada "¿Cómo hablarle a nuestros hijos de sexualidad?" dirigida a padres e hijos, en diferentes escuelas y entes educativos ubicados en el municipio Caroní.

Mariliam Hergueta

## Corpoelec continúa impulsando jornadas asistenciales

Corpoelec Bolívar a través de la Unidad de Desarrollo Social realizó diversas jornadas integrales comunitarias y médico-asistenciales durante el primer semestre de 2012, beneficiando a 2 mil 667 personas; además de distribuir 7,1 toneladas de alimentos, apoyando así a las comunidades más necesitadas

Se realizaron 9 actividades de atención médica con entrega de medicamentos gratuitos, 15 jornadas integrales comunitarias, 21 jornadas de vacunación de animales, así como ferias de venta de productos de la cesta básica a muy bajo costo y de óptima calidad, para un total de 45 eventos de atención a las comunidades.

Jomali Pérez, de Desarrollo Social explicó que, como parte de las políticas de acción social que

desarrollan, "también se efectuaron jornadas integrales comunitarias en las comunidades: San Jacinto, Retumboll, Vista el Sol, en el edificio sede de Corpoelec, así como en las centrales hidroeléctricas: Manuel Piar en Tocoma, Antonio José de Sucre en Macagua y Simón Bolívar en Curi".

Para la realización exitosa de las jornadas integrales contaron con la participación activa de diversas instituciones públicas, como: Misión Barrio Adentro, Misión Identidad, Banco del Pueblo Soberano, Banco de Venezuela, el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (Seniat), El Instituto Nacional de Tránsito Terrestre (INTT), entre otras.

Anabel Caballero

**CORPOELEC**  
EMPRESA ELÉCTRICA SOCIALISTA

**Expo Venta de Barros Caruachi**

La Coordinación de Desarrollo Social invita a los trabajadores, trabajadoras y sus familiares a la Expo Venta de Barros Caruachi, que se estará realizando en el Atrium del Ecomuseo del Caroní, desde hoy 2 hasta el próximo 6 de enero.

Energía segura y confiable para todos y todas.

Gobierno Bolivariano de Venezuela

Corazón VENEZOLANO

¡Consolidando la Integración!  
De Interés 2012

Fuente:

CORPOELEC informa Región Sur. 2013. Masiva asistencia a la Charla "cerebro, memoria y felicidad". N° 041. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>.

CORPOELEC informa Bolívar. 2012. CORPOELEC continúa impulsando jornadas asistenciales. N° 013. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>.

Circular Informativa. 2013. Expoventas de barro Caruachi. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>.

Con la entrega de juguetes en comunidades del estado Bolívar

## Trabajadores y trabajadoras de CORPOELEC llevaron alegría y sonrisas a niños de Guayana

Más de tres mil juguetes fueron donados a través de la campaña "Mantengamos viva la luz de la Navidad"



Momentos en que la gerente de Desarrollo Social de CORPOELEC, Jomali Pérez, hacía entrega de regalos a los niños de la U.E. Bolivariana Pueblo Gurí

Trabajadores y trabajadoras de CORPOELEC Generación Sur se unieron de manera solidaria y comprometida a la campaña "Mantengamos viva la luz de la Navidad", a través de la cual donaron más de tres mil juguetes que fueron entregados, por ellos mismos, a los niños y niñas de diversas comunidades de los municipios Angostura, Caroní y Heres del estado Bolívar.

Gisela Rodríguez, jefa encargada del Departamento de Desarrollo Comunitario en Guayana, destacó que la campaña de entrega de juguetes a los niños y niñas de las comunidades aledañas a las márgenes izquierda y derecha de las Centrales Hidroeléctricas del Bajo Caroní ha sido un éxito, gracias a la participación de todos los hombres y mujeres de CORPOELEC en Guayana. De igual manera manifestó que

esta es una acción social de gran relevancia, que permite la integración trabajador-comunidad, mediante la inclusión de más venezolanos y venezolanas en las políticas y programas de la Estatal Eléctrica.

En esta oportunidad, la entrega de juguetes se canalizó en diversas rutas que abarcaron: las comunidades de Campo Alegre, Misiones del Caroní, 7 de Julio, 5 de Marzo, Lechosal, Boqueron, Retumbo I y II, Perla Caruachi, El Trical, San Jacinto I y II, Km 70, Los Tanques, Santa Rosa, La Vigia, Las Tejas, Pueblo Gurí, Los Caballos y Pozo Amarillo, así como en los Hospitales Uyapar y Guaiparo, ambos ubicados en Ciudad Guayana.

Por su parte la profesora Francis Gómez, coordinadora de la U.E.N. Simón Bolívar, manifestó que un juguete es una herramienta pedagógica

de enorme valor para el niño, ya que le permite expresar emociones, aplicar conocimientos, desarrollar destrezas motoras y sociales que les permiten su óptimo desarrollo físico y mental. En virtud de ello agradeció esta noble labor que lleva a los niños más necesitados la alegría de recibir el esperado juguete.

Jomali Pérez, Gerente de Desarrollo Social de CORPOELEC en Guayana, expresó que este tipo de actividades forman parte de la responsabilidad social de todos los Trabajadores y trabajadoras de la Corporación Eléctrica Nacional en Guayana para regalar una sonrisa a todos los niños y niñas de esta comunidad y, al mismo tiempo, brindarles un mensaje de esperanza, alegría y solidaridad que representa la época decembrina.

Sinay Alejandra Maestre,

estudiante de la U.E.B.R. Casacoima, señaló estar muy contenta ya que este momento significó haber compartido con todos sus compañeros los juguetes. Asimismo, el niño Josniel Rojas, habitante de la comunidad Las Tejas, indicó estar muy emocionado por participar en esta entrega de regalos, ya que es una forma de compartir y al mismo tiempo traer diversión y alegría a todos los niños de la comunidad.

Con esta entrega de juguetes a las comunidades del estado Bolívar, CORPOELEC, empresa socialista adscrita al Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica, afianza su compromiso social con el pueblo venezolano regalando alegría y sonrisas a miles de niños y niñas, a fin de lograr la mayor suma de felicidad posible. ◀

## Corpoelec impulsa programas socioproductivos en Los Melones

La Empresa Eléctrica Socialista Corpoelec, organizó a los beneficiados del Plan de Compensación y Reasentamiento Tocoma en el Asentamiento de Campesinos y Campesinas, Productores y Productoras de Los Melones, a fin de generar beneficios para esta población afectada, restableciendo sus niveles de vida, similares o superiores a los existentes.



Jomali Pérez, líder de la Coordinación de Desarrollo Social Bolívar

Jomali Pérez, Coordinadora de Desarrollo Social Bolívar, explicó que se han establecidos importantes alianzas con la Gran Misión Agrovenezuela, "hemos venido coordinando los enlaces necesarios para la asistencia técnica en materia socioproductiva, dado que cada familia beneficiada tiene 5 hectáreas por parcela, generando un total de 150 has disponibles para la producción agrícola, pecuaria y piscícola, además del financiamiento para los rubros que serán activados. Lo importante de esto es que ya van tomando conciencia que sólo en organización y trabajo colectivo pueden avanzar, y esta es una de las grandes conquistas de este proceso".

Pérez indicó que desde la Coordinación de Desarrollo Social Bolívar, se realizó un estudio sociodemográfico de las familias beneficiadas, "esto nos permite conocer las fortalezas y debilidades, las características y dinámica que tiene esta población en términos de edad, sexo, empleo, salud, ocupación y educación. A partir de esa información se han activado programas educativos y socioproductivos, tales como la Misión Robinson, con un plan de estudio acordado por los pobladores y con

un facilitador de la misma comunidad".

Paralelamente, en alianza con la empresa contratista OIV Tocoma, se inició un programa de producción agrícola con 15 módulos que abarcará todo el año 2013, el primero arrancó durante el mes de febrero con la producción de humus, seguido de los temas de control de maleza, cosecha y recolección, almacenamiento y mantenimiento, reutilización de recursos, ciclos productivos, siembras cuidadosas, control biológico, cultivo por semilla, cultivo de plantas y árboles, los riegos, herramientas para el cultivo y cosecha, contaminación de plaguicidas, entre otros.

Enmarcado en el Programa de Artesanía Barros y Madera Caruachi, los pobladores de la comunidad de Los Melones están recibiendo formación para construir a partir del adobe sus respectivos depósitos de herramientas agrícolas en armonía de sus nuevas viviendas otorgadas por Corpoelec. La Coordinadora de Desarrollo Social Bolívar expresó que "es un programa endógeno, donde se utiliza la tierra que poseen en su propio espacio el cual presenta un alto contenido arcilloso propicio

para desarrollar bloques de adobe con equipos manuales desarrollados y ensablados por los Talleres de la Corporación, además de contar con el apoyo de la empresa Maderas del Orinoco para el suministro de la materia prima del techo machihembrado".

Este Programa Social se ha desarrollado gracias a alianzas interinstitucionales del Gobierno Bolivariano con el Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierra, Corporación Venezolana de Guayana, el Instituto de Salud Pública, Instituto Venezolano de Seguros Sociales, así como las Misiones Educativas, Barrio Adentro, Gran Misión Agrovenezuela Vivienda, además de la inclusión de programas sociales de Corpoelec que se han desarrollado para ir construyendo con la comunidad el fortalecimiento de la gestión comunitaria y en construcción del estado comunal.

Fuente: CORPOELEC informa Región Sur. 2013. Corpoelec impulsa programas socioproductivos en Los Melones. N° 055. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

## Donamos computadoras a consejos comunales del eje Macagua - Caruachi



Dieciocho consejos comunales del eje Macagua-Caruachi recibieron la donación de equipos de computación

Dieciocho consejos comunales del eje Macagua-Caruachi recibieron en donación igual número de equipos de computación por parte de Corpoelec Empresa Eléctrica Socialista, a través de la Coordinación de Desarrollo Social Bolívar.

Así lo informó la economista Jomali Pérez, líder de la Coordinación de Desarrollo Social Bolívar, quien destacó que este donativo viene a fortalecer el Programa Organización Comunitaria, enmarcado en las líneas del Plan Nacional Simón Bolívar, que ejecuta la Empresa Eléctrica con el objetivo de impulsar

el fortalecimiento de los consejos comunales como entidades primigenias del poder popular.

Pérez destacó que este programa ha realizado talleres de capacitación a las comunidades con el objetivo de brindar herramientas para el desarrollo de los observatorios sociales y que el mismo cuenta con el apoyo del Instituto Nacional de Estadísticas. De esta manera los consejos comunales asumen el compromiso de recoger información confiable de diversas variables del eje, para lo cual los equipos informáticos son fundamentales. Asimismo servirán como herramientas para el levantamiento y consolidación de los proyectos contentivos de las necesidades del sector.

Las consejos comunales que recibieron la donación son: Perla Caruachi, 5 de Marzo, 7 de Julio, Santa Fe, El Tesoro, Retumbo I, Trical, Retumbo II, La Laguna, La Fortuna Socialista, Valor y Fuerza de Francisca Duarte, Ezequiel Zamora, Las Piedritas, Los Cavellinos, Francisco de Miranda, Misiones del Caroní, Lechoza, La Fortuna y Los Cardones.

Surelys Mata de Azuaje, representante del Consejo Comunal El Tesoro, destacó que "nuestra comunidad es privilegiada por esta herramienta de trabajo que nos permitirá elaborar comunicaciones, informes y todo lo necesario para beneficio de este sector, además nos permitirá familiarizarnos con

la tecnología y entender que es útil para consolidar nuestro trabajo".

Por su parte, Alirio Hernández, vocero del Consejo Comunal Francisco de Miranda, "agradecemos a Dios y a nuestro Comandante Hugo Chávez Fria, por impulsar la consolidación del poder popular a través de Corpoelec y su equipo de Desarrollo Social, quienes están trabajando por el beneficio de nuestra comunidad, en esta oportunidad la donación de esta computadora nos ayudará a impulsar nuestros proyectos".

Manliam Hergueta



Usa bombillos fluorescentes compactos en lugar de los incandescentes comunes, ya que permiten mejorar la iluminación, no aumentan la temperatura de los ambientes y disminuyen en 80% el uso de energía eléctrica.



Fuente: CORPOELEC informa Región Sur. 2013. Corpoelec Donamos computadoras a consejos comunales del eje Macagua - Caruachi. N° 044. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/>

# Jornada Integral Comunitaria



Misión Barrio Adentro le brindó asistencia médica gratuita a los usuarios y usuarias

Misión Identidad estuvo presente con la emisión por primera vez, renovación y duplicado de cédula de identidad

Consejo de Protección del niño, niña y adolescentes atendió las solicitudes de permiso de viaje



Trabajadores de Corpoelec y público en general se beneficiaron con esta Jornada Integral

Se contó con la presencia del Senlat para la renovación de Rif

Estas Jornadas Integrales permite facilitar el acceso a los servicios básicos a los trabajadores



Fuente: CORPOELEC informa Fotoreportaje Bolívar. CORPOELEC continúa impulsando jornadas asistenciales. Nº 004. Recuperado de <http://intranet.corpoelec.gob.ve/> CORPOELEC. 2012.