

**PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL PARA LA ELECTRIFICADORA DEL CAQUETÁ S.A. ESP.**

**PROPOSAL FOR A SOCIAL BUSINESS RESPONSIBILITY MANAGEMENT MODEL
FOR THE ELECTRIFICADORA DEL CAQUETÁ S.A. ESP.**

Carlos Eduardo Hurtado Suzunaga¹

Marcelo Enrique Caruso Azcárate²

Resumen

Este artículo analiza diferentes aspectos de la Responsabilidad Social Empresarial y su aplicabilidad a las empresas del sector de energía eléctrica y particularmente a la Empresa de Energía Eléctrica del Caquetá, ELECTROCAQUETA S.A. ESP., con el objetivo de establecer los ejes principales para una propuesta de un programa de RSE para la empresa, que permita mantener su sostenibilidad en el tiempo y elevar su relación e imagen frente a las comunidades del departamento del Caquetá, atendiendo al equilibrio social y económico.

A través de una metodología descriptiva mixta se analizó desde las dimensiones de la RSE, la documentación interna y externa relativa a la RSE de ELECTROCAQUETA y se aplicaron encuestas a los trabajadores de la empresa, directivos de la empresa y directivos de organizaciones sociales del Departamento. Estableciendo como resultado que los ejes principales de intervención son: componente de gobernanza y participación, ambiental, clientes, y comunitario, para el desarrollo de una propuesta del programa de RSE para ELECTROCAQUETÁ.

¹ **Profesión** Ing. Electricista Teléfono: 84357259 Celular: 312 375 1000 Fax, Dirección electrónica: churtado63@hotmail.com Dirección institucional: calle 22 12- 93 Dirección residencial. Carrera 9 8-60 Florencia - Caquetá

² **Profesión** Dr. En Ciencias Filosóficas Teléfono: Celular: 3103052440 Fax,
Dirección electrónica: mcarusu@umanizales.edu.co Dirección i
nstitucional: Dirección residencial.

Se concluye que la RSE en las Empresas Comerciales e Industriales del Estado, las Empresas de Economía Mixta y específicamente en Electrocaquetà no sólo ayudan a posicionar la imagen y el buen nombre de la empresa ante los grupos de interés, sino que además, producto de la participación accionaria del capital Estatal, su distribución de utilidades y programas sociales tienen la función social de redistribuir el ingreso, mejorando la calidad de vida de las comunidades de su entorno y en el caso de las empresas de energía eléctrica son importantes sus acciones y programas en la sostenibilidad ambiental y la garantía del ambiente sano en desarrollo de los principios de prevención y precaución ambiental.

Palabras claves: Responsabilidad Social Empresarial, acciones de RSE, grupos de interés (stakeholders), sostenibilidad, gobernanza, Empresas de economía mixta.

Abstract

This article analyzes different aspects of Corporate Social Responsibility and its applicability in companies in the electric energy sector and specifically in the Caquetá Electric Power Company, ELECTROCAQUETA SA ESP., With the aim of establishing the main axes for a proposal for a CSR program for the company, which allows it to maintain its sustainability over time and raise its relationship and image vis-à-vis the communities of the department of Caquetá, taking into account social and economic balance.

Through a mixed descriptive methodology, the internal and external documentation related to CSR of ELECTROCAQUETA was analyzed from the dimensions of CSR and surveys were applied to company workers, company managers and managers of social organizations of the Department. As a result, the main axes of intervention are: governance and participation component, environmental, clients, and community, for the development of a proposal for the CSR program for ELECTROCAQUETÁ.

It is concluded that CSR in State Commercial and Industrial Companies, Mixed Economy and specific Companies in Electrocaquetà not only help to position the image and good name of the company before interest groups, but also as a product of the shareholding of State capital, its distribution of profits and social programs have the social function of redistributing income, improving the quality of life of the surrounding communities and in the case of electric power companies, their actions and programs in environmental sustainability and the guarantee of a

healthy environment in development of the principles of environmental prevention and precaution.

Key words: Corporate Social Responsibility, CSR actions, interest groups (stakeholders), sustainability, governance, Mixed economy companies.

Introducción

En Colombia, los cambios de las políticas en materia energética provienen desde principios del siglo XX, pero los más importantes se dan a partir de la Constitución Política de 1991 y con la promulgación de las leyes 142 y 143 de 1994. Como lo plantean (Sandoval, 2004) y (Bello y Beltrán, 2010) estas medidas del ordenamiento jurídico se dan producto de la necesidad de modernizar el Estado, originando la liberalización del mercado de los servicios de públicos domiciliarios, entre ellos el sector energético; reduciendo el papel del Estado a asegurar la prestación eficiente de estos servicios a fin de mejorar la calidad de vida de la población y el bienestar general. A partir de estas normas los servicios públicos domiciliarios pueden ser prestados por los particulares y el Estado se reserva el derecho de ejercer la regulación y el control.

El cambio en esta normatividad obliga a que las empresas del sector se preparen para enfrentar la competencia generada por la liberalización del mercado del sector eléctrico.

En este sentido la Responsabilidad Social Empresarial RSE debe servir como un medio para mejorar la imagen empresarial y las relaciones con sus grupos de interés preservando su sostenibilidad económica y social en el tiempo, como lo plantean (Castillo, 1986); (McGuire, 1963 y Keith Davis, 1965 citados por Carroll, 1979) la empresa en el ejercicio de su función, ha de tomar conciencia de los efectos de sus acciones y decisiones sobre el entorno social, más allá del interés técnico o económico directo de la empresa, con el objetivo de mejorar su buen nombre, respuesta y participación en el entorno.

Atendiendo a estos retos empresariales de ELECTROCAQUETÁ, la investigación tuvo como objetivo: Establecer los ejes principales para una propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial para la Electrificadora del Caquetá S.A. ESP que permitan ayudar a elevar su relación e imagen con las comunidades y empresas a las cuales presta el servicio de energía eléctrica en el departamento del Caquetá. Desarrollando una metodología descriptiva, con técnicas de investigación mixtas, se abordó la necesidad que tiene la empresa de desarrollar gestiones de RSE para enfrentar la competencia y su permanencia en el tiempo fruto de la liberalización del mercado del sector eléctrico y la entrada de nuevos competidores al mercado eléctrico regional.

Competencia que se agudiza con los cambios en la situación política nacional, como lo afirma (Cote, 2017), con los cambios en el orden público producto del acuerdo final de paz con las FARC-EP se da impulso a obras de conectividad, mejoramiento de infraestructura, planes de inversión social y urbanización, que aumentan la confianza de los inversionistas en el departamento; lo anterior abre la posibilidad que empresas dedicadas a la producción y comercialización de energía entren a la región aumentando la competencia por los usuarios y la competitividad del sector energético en los 15 municipios que atiende ELECTROCAQUETÁ³.

Este es el entorno competitivo que debe visualizar ELECTROCAQUETÁ, para ir más allá de la venta de energía, y convertirse en un referente para la comunidad, actuando con responsabilidad social, de lo cual se desprende la necesidad de establecer los ejes principales para implementar la propuesta de un programa de RSE que permita establecer un vínculo ético y socio afectivo con sus usuarios que incline su preferencia hacia ELECTROCAQUETÁ entre las diversas opciones para adquirir el servicio eléctrico.

Además, por ser una empresa de mayoría accionaria de propiedad Estado, las utilidades correspondientes podrán ser destinadas a garantizar los derechos de la

³ Electrocaquetá atiende solo 15 municipios dado que Cartagena del Chira cuenta con su propia empresa de servicios públicos de energía

población, y si su proyecto de RSE es construido participativamente con programas y servicios comunitarios, puede fidelizar y mejorar las relaciones con los consumidores permitiendo la supervivencia en el tiempo de la empresa.

1. Marco Teórico

Se estableció como categoría principal de análisis la Responsabilidad Social Empresarial y como subcategorías: Acciones de la RSE, los grupos de interés y la responsabilidad social en Colombia.

Los orígenes de la RSE anteceden al siglo XX, cuando se dan casos de filantropía como una expresión de ésta según (Carroll, 1979) y la evolución de la RSE se ha dado durante décadas. El debate fundamental entre los académicos y teóricos de la RSE es con la postura teórica de Friedman, quien argumenta que la RSE es subversiva: "pocas tendencias podrían minar tan profundamente los fundamentos de nuestra sociedad libre como la aceptación por parte de los funcionarios corporativos de una responsabilidad social que no sea ganar tanto dinero para sus accionistas como sea posible" (Friedman, 1962, p 133). Así, (Friedman, 1970, p.5), hace nula su aceptación de las RSE, aseverando "*La responsabilidad social de un negocio es aumentar sus ganancias*". Por su parte (Davis Keith, 1960 citado por Carroll, 1979) sugirió que la responsabilidad social se refiere a "las decisiones y acciones de los hombres de negocios tomadas por razones, al menos parcialmente, más allá del interés técnico o económico directo de la empresa" (p.2), y argumenta en pro de la responsabilidad social, diciendo: una definición de responsabilidad social abordaría completamente la gama de obligaciones que las empresas tienen con la sociedad, incorporando las categorías: económica, legal, ética y discrecional del desempeño empresarial, las cuales no se excluyen mutuamente sino que se combinan entre sí y se complementan. (Carroll, 1999) presenta una lista de puntos de vista algunos teóricos frente a la RSE así:

1. Sólo ganancias (Friedman, 1962)
2. Ir más allá de las ganancias (Davis, 1960) y (Backman, 1975)
3. Ir más allá de los requisitos económicos y legales (McGuire, 1963)

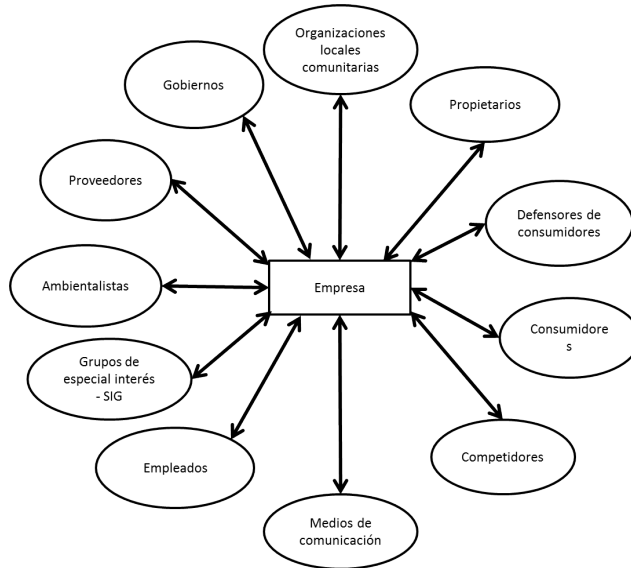
4. Actividades voluntarias (Manne y Wallich, 1972)
5. Actividades económicas, legales, voluntarias (Steiner, 1975).
6. Círculos concéntricos, cada vez más amplios (CED/1971), (Davis y Blomstrom, 1975)
7. Preocupación por un sistema social más amplio (Eells y Walton, 1966)
8. Responsabilidad en varias áreas de problemas sociales (Hay, Gray y Gates, 1976)
9. Valor compartido (Porter, M y Kramer, M., 2011)
10. Gestión de los Stakeholders (Mitchell, R., Agle, B. y Wood, D., 1997)
12. La gestión responsable (Carroll, 1977)

Por su parte (Castillo, C. A., 1986), (Gastalver, R. M, 2015), (Amado, N., 2009) y (Perdiguero, T. G., & García, R. A., 2005) conceptualizan que en la RSE las directivas empresariales deben tomar conciencia de los efectos reales de las acciones empresariales sobre el entorno social, siendo una acción voluntaria que va más allá del cumplimiento de la normatividad legal, buscando mejorar la imagen y la participación más amplia en su entorno, a través de la ética, el papel social y otras que buscan también un desarrollo sostenible. La RSE concierne a la totalidad de las relaciones de las empresas con los grupos participantes y se despliegan en cuatro niveles: 1) responsabilidad con los trabajadores, la organización y calidad del trabajo; 2) Responsabilidad por la calidad, seguridad y utilidad social de los productos y servicios. 3) Implicación comunitaria, contribución de la empresa al desarrollo social; 4) Actitud responsable, honestidad e integridad de la empresa con el conjunto de los grupos participantes, consumidores, accionistas e inversionistas. (Castillo C.N, 1986)

La teoría de los grupos de interés (stakeholders) es utilizada cada día más como teoría complementaria y colaborativa en el desarrollo de las formulaciones teórico-prácticas de la RSE. Esta teoría que nació como una teoría estratégica de gestión; como la definió (Freeman, 1984) los grupos o partes interesadas son *“cualquier grupo o individuo que pueda verse afectado por el logro de los objetivos de la empresa”* y *cada uno puede dividirse en subgrupos* (pp. 24- 25) (ver gráfica 1), Aunque según

(González E, 2007) Freeman sigue defendiendo el uso de esta teoría como metodología de gestión estratégica exclusivamente y en ningún caso, normativa.

Gráfica 1. (stakeholder Exhibit 1.5 Viewof de firm) Grupos de interés Anexo 1.5 Vista de la firma.



Fuente: Freeman, R., 1984). Strategic Management: A Stakeholder Approach. p. 25 Traducción con google traductor.

La regulación sobre la RSE según (Acevedo, Zárate y Garzón, 2013) e (Ibarra, 2014) está encuadrada en el debate entre si se debe regular o no dentro del marco de una legislación blanda (*soft law*) o a través de la ley dura (*hard law*) y aquellos que piensan que se debe conciliar estas dos posiciones, desde esta perspectiva, (Ibarra, P. A., 2014), (International Council on Human Rights Policy, 2002, pp. 2, 6), (Vogel, 2005 citado por Ibarra, 2014 p. 57) (Ángel Cabo, N., 2008) y (González, R. A. y Mayz, C., 2008) desarrollan diferentes aspectos del debate, exponiendo las diferentes posiciones a favor o en contra.

1.1 Normas Internacionales de RSE

Los diferentes organismos multilaterales como: La Organización Internacional del Trabajo OIT, las Naciones Unidas ONU, la Organización Cooperación y el Desarrollo OCDE, han desarrollado normas y directrices para las empresas a fin de crear

paramentos y compromisos internacionales de RSE, a continuación se presenta una resumen de dichas normas en la Tabla 1.

Tabla 1.

Principales normas emanadas de los organismos multilaterales.

Norma	Organización	Componentes	Características principales
Líneas directrices para empresas multinacionales	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)	Articulan principios y reglas voluntarias para una conducta empresarial de carácter responsable; han sido objeto de cuatro revisiones, la última en el año 2011. Las Directrices actualizadas y la Decisión conexas se adoptaron por los 42 gobiernos adherentes el 25 de mayo de 2011. Se actualizaron temas referentes a los derechos humanos, acorde con los Principios Rectores sobre las Empresas y la puesta en práctica del Marco de las Naciones Unidas para “Proteger, Respetar y Remediar”. Recomendaciones sobre publicación de información, empleo y relaciones laborales, medioambiente, lucha contra la corrupción, interés de los consumidores, ciencia y tecnología, competencia y tributación con el fin de garantizar el desarrollo sostenible.	La adopción por las empresas es voluntaria, y en el caso del Estado que la adopta es vinculante, adquiriendo con la OCDE y los países miembros, el deber de divulgar y promocionar la Declaración y sus directrices, así como fijar de un punto de contacto como instancia encargada de su implementación. Estas Líneas Directrices son principalmente <i>recomendaciones</i> dirigidas por los gobiernos a las empresas multinacionales a fin de concertar las actividades económicas con las políticas públicas, robustecer la confianza mutua, mejorar el clima para la inversión extranjera y optimizar el aporte de las empresas al desarrollo sostenible.
Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social:	el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo	revisado en varias ocasiones, en la reunión 279. ^a (noviembre de 2000); en la 295. ^a (marzo de 2006.); y en la 329. ^a (marzo de 2017) en la cual se introdujeron enmiendas a fin de armonizarla con los cambios desarrollados desde 2006, con la Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa (2008), las nuevas normas internacionales del trabajo, las conclusiones de la CIT relativas a la promoción de empresas sostenibles (2007), relativas al trabajo decente en las cadenas mundiales de suministro (2016), los Principios Rectores sobre las empresas y los DDHH puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para «proteger, respetar y remediar» (2011) y los objetivos y metas de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (2015), igualmente la Agenda de Acción de Addis Abeba (2015) sobre la financiación para el	La declaración invita a los Estados Miembros de la OIT, a las organizaciones de trabajadores y de empleadores, a empresas multinacionales que operan en dichos Estados a observar los principios en ella contenidos. Es instrumento único en el mundo este ámbito que ha sido elaborado y adoptado por los gobiernos, los empleadores y los trabajadores. Sus principios van dirigidos a las empresas multinacionales y nacionales, los gobiernos de los países de origen y de acogida, y las organizaciones de empleadores y de trabajadores, orientan en el empleo, la formación, las condiciones de trabajo y de vida, las relaciones de trabajo y las políticas generales. (OIT, 2017)

		desarrollo, el Acuerdo de París (2015) sobre el cambio climático y las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (revisadas en 2011). (OIT, 2017).	
El Pacto Global (The Global Compact):	Naciones Unidas En 1999 el Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan, presentó a la comunidad empresarial una propuesta de Pacto Mundial (<i>The Global Compact</i>)	Incluye aspectos laborales, ambientales, de derechos humanos y lucha contra la corrupción, la fase operacional del Pacto Mundial se inició en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York el 26 de julio de 2000. El Secretario General invitó a los dirigentes empresariales a sumarse a una iniciativa internacional —el Pacto Mundial— en cuyo marco las empresas colaborarían con los organismos de las Naciones Unidas, las organizaciones laborales y la sociedad civil para promover principios sociales y ambientales de carácter universal y tomar medidas que promuevan los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). (Universidad de Murcia, Sf.)	La sostenibilidad corporativa comienza con el sistema de valores de una compañía y un enfoque basado en principios para hacer negocios. Esto significa operar de manera que, como mínimo, cumpla con responsabilidades fundamentales en las áreas de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción. Incorpora los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas Estos principios se derivan de: la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción. ONU, 2018)
Libro verde: marco europeo para la responsabilidad social de las empresas.	Unión Europea Publicado el 18 de julio de 2001	Establece la dimensión interna (gestión del talento humano, salud y seguridad laboral, adaptación al cambio, manejo del impacto ambiental y de recursos naturales durante el proceso de producción, etc.), como externa (integración de la compañía con las comunidades locales, relación con socios, comerciantes, proveedores y consumidores, respeto por los derechos humanos, problemas ecológicos, etc.).	Considera la esencia eminentemente voluntarista de la RSE y examina cada una de sus esferas Todo con el ánimo de extender recomendaciones a las empresas en aras de conseguir un medioambiente más limpio y mejorar la sociedad.

Fuente: Elaboración propia en base a estos instrumentos internacionales.

1.2 Normas Técnicas Relativas a la RSE

Las Principales normas técnicas están en correspondencia y articuladas con la normatividad internacional emanada de los diferentes organismos multilaterales como se resumen en la tabla 2

Tabla 2.

Las principales Normas técnicas.

Norma Técnica	Desarrollada por	Componentes	Características principales
Norma AA 1000	Institute for Social and Ethical Accountability (ISEA). Organización sin ánimo de lucro de trascendencia internacional fundada en 1996. Asociación Española para la Calidad. (2019)	Se compone de tres normas: AA 1000 SES. AA 1000 APS y AAA 1000 AS busca mejorar la sostenibilidad por medio de la evaluación, la explicación y el fortalecimiento de la claridad y credibilidad de los informes de las empresas	Aseguramiento de la sostenibilidad. Para identificar y entender los resultados de la actividad empresarial, entre ellos los puntos de vista de las partes de interés para reflexionar, decidir y tomar medidas, bajo la confianza dada por la credibilidad de los datos. Basada en principios de relevancia, exhaustividad y capacidad de respuesta aplicados al aseguramiento; Estrategia para que las compañías mejoren e implanten más procesos de responsabilidad, buscando que los resultados optimicen su actividad económica, buen nombre y efecto social. Acevedo. et al. (2013)
Norma SA 8000	Consejo de Prioridades Económicas CEPAA Estados Unidos	La SA 8000 tiene tres versiones 2001. 2004. 2008 y 2014 esta última sustituye las anteriores	Trabajo infantil: Trabajo forzoso u obligatorio: Salud y seguridad: Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva; Discriminación: Prácticas disciplinarias: Horas de trabajo: Remuneración: Sistema de gestión (SAI. 2014)
Norma ISO 26000	Grupo de Trabajo sobre Responsabilidad Social de la International Standard Organization (ISO)	Delimitación objetivos y campo de aplicación: los términos y definiciones: la comprensión de la responsabilidad social: los principios de la RS. ISO 26000:2010 (traducción oficial). (2010).	La norma da orientación a las compañías en la construcción del desarrollo sostenible y en la adopción de un comportamiento socialmente responsable haciendo énfasis en los resultados y mejoras en el desempeño de la RS. Puede ser utilizada por todo tipo de organizaciones públicas y privadas. ISO 26000:2010 (traducción oficial). (2010)
Norma GTC 180	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec)	La norma tiene 5 capítulos y tres anexos: 1. Objeto y campo de aplicación: 2. Términos y definiciones. 3. Consideraciones sobre la responsabilidad social: 4. Enfoque Estratégico y 5. Lineamientos para la implementación y Gestión. Modelo simplificado en cuatro etapas PHVA -(planear - hacer - verificar -actuar). (ICONTEC. 2C	Proporciona orientaciones para la gestión socialmente responsable de carácter voluntario, para establecer, implementar, mantener, evidenciar y mejorar de forma continua un enfoque de responsabilidad social en la gestión, involucrando y comunicado a las partes interesadas, aplicable a toda organización en los principios del respeto a la dignidad, el desarrollo humano integral y la solidaridad: la responsabilidad legal: la autorregulación ética y la participación (ICONTEC. 2C

Fuente: Elaboración propia.

1.3 Estándares Internacionales

Con el fin de controlar, evaluar y calificar la aplicación de la normatividad internacional sobre la RSE, así como la aplicación de las normas técnicas, diferentes instituciones han desarrollado una serie de indicadores y reportes de RSE entre ellos:

Global Reporting Initiative GRI es una organización internacional independiente, pionera en los informes de sostenibilidad desde 1997 con sede en Amsterdam, Países Bajos. Trabaja a través centros Regionales y los informes GRI se producen en más de 100 países. Los estándares GRI representan las mejores prácticas mundiales en informes de sostenibilidad. Están diseñados para ser utilizados como un conjunto por cualquier organización que quiera informar sobre sus impactos y cómo contribuye al desarrollo sostenible. Están divididos en 3 componentes: Fundamentos 101 es el punto de partida para el uso de los estándares GRI; Estándares universales 102, 103 son para aportar información contextual sobre una organización e informar del enfoque de gestión de cada tema material; estándares GRI 200 Económicos GRI 300 Ambientales GRI 400 Sociales (GRI, 2016).

Los Indicadores ETHOS son un instrumento de concienciación, aprendizaje y monitoreo de la RSE y buscan facilitar la utilización integrada con iniciativas relevantes como el Pacto Global, las Metas del Milenio, La Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI) y con la Norma SA8000. los Indicadores Etnos están organizados en siete temas: Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo, Público Interno, Medio Ambiente Proveedores, Consumidores y Clientes, Comunidad, Gobierno y Sociedad Cada tema se divide en un conjunto de indicadores, cuya finalidad es plantear cómo puede la compañía mejorar su desempeño en aquel aspecto. (Instituto ETHOS, 2007)

1.4 La RSE en Colombia

Los empresarios colombianos han evolucionado de la Filantropía aplicando conceptos como la Sostenibilidad, el Valor Compartido, la RSE, entre otros, en consecuencia, las empresas conviven diferentes formas por medio de las cuales son socialmente responsables. (Pulido, 2008), (Fundación ANDI, 2018, p. 2), (Solís, 2008)

Por otra parte el debate sobre la RSE en el país se encuentra en la discusión acerca de la obligatoriedad o voluntariedad de la RSE según (Acevedo, Zárate y Garzón, 2013); (Ibarra, 2014) algunos de los principales aspectos de la RSE como: Derechos

humanos, protección al medio ambiente, derechos laborales y lucha anticorrupción, se encuentran incorporados en el ordenamiento jurídico a través de las leyes aprobatorias de los convenios y tratados internacionales, que son parte de Bloque de Constitucionalidad. Igualmente en los pronunciamientos de la Corte Constitucional, como la Sentencia T-247/10, que en sus conclusiones establece parámetros para que las empresas colombianas desarrollen sus programas de RSE.

1.4.1 La RSE en las Empresas Comerciales e Industriales del Estado, y en las Empresas mixtas. Se rigen por la Constitución y las leyes colombianas, así el art 115 constitucional que dice: *“los establecimientos públicos y las empresas industriales o comerciales del Estado, forman parte de la Rama Ejecutiva”*; las sociedades de economía mixta, y las empresas de servicios públicos, las cuales dada su naturaleza jurídica, tienen personería jurídica propia, autonomía administrativa y financiera, se rigen bajo las normas del derecho privado de acuerdo con el Código de Comercio que las define en el art. 461 del título VII, sin embargo, dada la participación económica del Estado en el patrimonio de estas entidades, de acuerdo los artículos 462 al 468 Título VII del Código de Comercio y especialmente en el Art. 464 del CC y los artículos 209, 210 y 267 de la Carta Política, por tanto estas entidades están sometidas al control de la Contraloría General de la República. Además se rigen por la ley 489 de Diciembre 29 de 1998 principalmente en los art. 68, el art. 69, y los art. 85 y art. 97 y la ley 142 de 1994 que establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios, es de anotar que para el caso de ELECTROCAQUETÁ S.A. ESP., esta disposición aplica con todo su rigor.

La gobernanza de las empresas mixtas en aplicación de la Constitución deben *facilitar la participación en las decisiones que los afectan en la vida económica, política, social y administrativa* como resultado de los proyectos y las actividades que se ejecutan. En esta dirección la Corte Constitucional ha dicho en varias sentencias entre ellas: C180/1994, C- Sentencia C-418/2002 que la participación no es únicamente la participación política, y no solo se expresa en un sistema de toma de decisiones, sino que es un modelo de comportamiento social y político, fundamentado en los principios

del pluralismo, la tolerancia, la protección de los derechos y libertades, así como en una gran responsabilidad de los ciudadanos en la definición del destino colectivo donde cada ciudadano es parte activa en las determinaciones de carácter público y que tiene algo que decir en relación con ellas, lo cual genera verdaderos derechos amparados por la Carta Política, cuya normatividad plasma los mecanismos idóneos para su ejercicio. La participación es un principio constitucional que no se agota en el terreno de las decisiones políticas y que, por tanto, se extiende a los más diversos campos.

La normatividad aplicable en gobernanza, información y participación ciudadana se encuentra reglamentada en la Ley 909 de 2004 de la función pública; la Ley 1712 de 2014; Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y Ley 1757 de 2015 promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Las empresas con participación del Estado deben desarrollar elementos de entrega de información, informes de gestión, manejo de la información pública, facilitar la constitución y consolidación de comités de usuarios y veedurías ciudadanas en cumplimiento de la normatividad y el mandato constitucional.

2. Materiales y Métodos:

La presente investigación está enmarcada dentro de la línea de investigación Desarrollo Social y Humano por medio de una metodología descriptiva utilizando técnicas de análisis mixto, cualitativas como el análisis documental, y cuantitativas con la aplicación de encuestas a la población objeto del estudio, lo cual permitió establecer los ejes principales para una propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial para ELECTROCAQUETÁ S.A. ESP, que permitan elevar su relación e imagen frente a las comunidades que atiende en el departamento del Caquetá.

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2006) “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.” (p.102)

Las técnicas de recolección de información fueron cuantificas y cualitativas utilizando fuentes primarias que es la información directa dada al investigador en el trabajo de campo por la población objeto de estudio, mediante encuestas y Fuentes secundarias que es la información recolectada a través de documentos, artículos científicos, tesis e investigaciones relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial, que sirven como fundamento teórico para soportar la investigación y el desarrollo del plan a implementar. (Hernández et al, 2006)

Se operativizaron las variables para facilitar la organización y análisis de las categorías y el control de los instrumentos de investigación, se diseñaron los cuestionarios de las encuestas adaptando la metodología replicable para el sector energético con equidad de género de la Organización Latinoamericana de Energía (OLADE), y los estándares Etnos y GRI. Los cuales dicha entidad ha aplicado en varias empresas del sector eléctrico de centro américa. Por lo cual estos instrumentos se encuentran debidamente validados.

Los datos obtenidos fueron tabulados y analizados mediante el programa IBM SSPP Statistics.

El área de estudio es la empresa Electrificadora del Caquetá S.A. E.S.P. la cual desarrolla sus actividades en un departamento en vías de desarrollo, y que aún cuenta con cerca de un 65% de su población rural sin fluido eléctrico, por lo que cada proyecto aprobado del orden nacional y que ejecuta la electrificadora del Caquetá, es relevante en la región. Por tal razón la presente investigación tiene como unidad de análisis la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en ELECTROCAQUETÁ, por lo cual se analizan las variables y categorías relacionadas con la RSE y su aplicación en lo referente a: lo ambiental, la lucha contra la corrupción, la gobernanza y participación ciudadana, el empleo y el derecho al trabajo, a partir del análisis documental y la obtención de información primaria por medio del trabajo de campo en la población objeto de esta investigación, con el fin de determinar el estado actual del RSE en

ELECTROCAQUETÁ y así establecer los ejes principales para una propuesta de un programa de RSE para la empresa.

La Población objeto de este estudio fueron: 107 trabajadores de la electrificadora del Caquetá, entre directivos y operativos de los cuales se encuestaron a 30 trabajadores escogidos de forma aleatoria no probabilística, igualmente se encuestaron a 20 directivos de Organizaciones sociales del departamento a las cuales se le aplicaron las encuestas que se elaboraron a partir de la adaptación de la metodología y los indicadores GRI y ETNOS diseñados en la Metodología para la implementación de acciones de RSE en empresas del sector energético con equidad de género de la Organización Latinoamericana de Energía (OLADE). Instrumentos que han sido aplicados en diferentes empresas del sector eléctrico de Centroamérica.

3. Resultados

3.1 Análisis Documental de RSE en ELECTROCAQUETÁ

Con el análisis documental se estableció que el cumplimiento de los compromisos internacionales y nacionales del RSE es reconocido en diferentes partes de los documentos analizados, sin embargo no se encontró evidencia de que la empresa haya solicitado su adhesión a organismos como el GRI, ni que haya adoptado o implantado normas como la AA1000, ISO 26000, GTC180 entre otras; no obstante la empresa desarrolla en sus objetivos estratégicos, principios y valores algunos elementos RSE colocándolos como un eje fundamental, en algunos casos se presupuestan recursos financieros para acciones de RSE como en educación pero no se evidencia la cuantía.

Al analizar cada uno de los componentes de la RSE: derechos humanos; derecho a la información y publicación de informes; empleo y relaciones laborales; medio ambiente; lucha contra la corrupción; interés de los consumidores y finalmente los compromisos con el Estado, se encontró que se viene trabajando en la implementación de programas de RSE en ELECTROCAQUETA pero estos aún son incipientes, las políticas y acciones de RSE están desarticuladas; así por ejemplo en el caso de la lucha contra la

corrupción la empresa no hace una divulgación amplia y constante de su política anticorrupción y es expuesto en los diferentes documentos de forma generalizada y tangencial, igualmente sucede en el caso del medio ambiente donde no se evidencia en los documentos que la empresa tenga una política encaminada a la promoción y protección del medio ambiente dirigida y coordinada con los diferentes entes; en el caso de la información y publicación de informes, aunque la empresa presenta sus informes de gestión, publica en su página web, diferentes documentos y opciones de preguntas, quejas y reclamos PQR, según algunos de los documentos analizados, los usuarios, y otros grupos de interés no tienen el conocimiento, ni sienten tener acceso a dicha información por lo que hay que mejorar el plan de comunicación de la RSE.

3.2 Resultados de la Encuesta a Trabajadores de la Empresa y Directivos de ONGS del Departamento

La encuesta se aplicó a 30 empleados de ELECTROCAQUETA y a 20 directivos de organizaciones sociales representativas de los municipios que atiende la empresa.

Como se puede observar en la tabla 3, la mayoría de los encuestados contestaron que sí creen que la RSE permite ganar prestigio y un mejor desarrollo a las empresas. Y mostraron tener un mediano conocimiento respecto a un enfoque de RSE de la empresa en sus procesos.

Respecto a la existencia de un programa RSE en ELECTROCAQUETA los trabajadores respondieron tener una mediana idea de su existencia en tanto que los directivos sociales respondieron que no saben en un 90%. Las anteriores preguntas muestran que el conocimiento que tienen los trabajadores y los usuarios respecto a el enfoque y las políticas de RSE es bastante bajo, sin embargo, todos los trabajadores y el 90% de los directivos sociales consideran que la empresa se caracteriza por tener una cultura ética; respecto al conocimiento de la existencia del código de ética en la empresa el 81% de los trabajadores manifestó conocerlo y en relación a si la empresa tiene orientaciones precisas de anticorrupción para sus empleados y proveedores presenta también una información deficiente por parte de los trabajadores y de los

directivos de ONG, igualmente sucede en referencia al conocimiento sobre si los principios y valores de la empresa contemplan la RSE, por lo que de acuerdo a estas respuestas se puede inferir que existe un segmento entre el 20% y el 30% de los trabajadores y de los directivos de organizaciones sociales que no tienen conocimiento de las acciones de RSE respecto a responsabilidades éticas empresariales en ELECTROCAQUETÁ y las políticas de anticorrupción, y que éstas son parte de la planeación estratégica de la empresa.

En relación a si ELECTROCAQUETA se caracteriza por respetar el medio ambiente, el 97% de los trabajadores y el 70% de los directivos de las ONG respondieron que Sí, esta visión de los trabajadores corresponde más a los compromisos operativos de la empresa y a su forma de ejecutarlos, que a un planteamiento estratégico de RSE para con el medio ambiente, mientras que en los usuarios hay 30% que no tiene claridad sobre este manejo en las prácticas de RSE de la empresa.

En relación a si visitado la página Web de la empresa para buscar información relativa a la RSE, la mayoría de los directivos encuestados no ha hecho este tipo de búsquedas en la red. Referente a la información completa, precisa y comprensible de los productos y servicios, el 45% cree que Sí se brinda esa información, el 10% contestó que No y el otro 45% manifestaron que No sabe. Respecto a si la empresa tiene políticas y mecanismos para recibir las preocupaciones, sugerencias y críticas de los colaboradores el 88% manifestó que Sí, y el 84% considera que la empresa tiene mecanismos de diálogos abierto con los trabajadores; en tanto que los directivos sociales consideran que la empresa tiene mecanismos ágiles para atender los reclamos, quejas y sugerencias de los usuarios en un 55% respondieron Sí, un 20% No y un 25% No sabe. Las anteriores respuestas muestran que se debe mejorar el componente de comunicación con los grupos de intereses.

En cuanto a si la empresa brinda incentivos que mejoran la calidad de vida de sus trabajadores, en un 72% respondió que Sí, situación que es coherente con los resultados del análisis documental donde este componente de la RSE muestra un

cumplimiento a través de la convención laboral y laudo arbitral con el sindicato de trabajadores.

Tabla 3.

Resultados de la encuesta a trabajadores de ELECTROCAQUETA y directivos de organizaciones sociales bloque 1

PREGUNTA	TRABAJADORES DE LA EMPRESA					DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES SOCIALES				
	Si	No	No sabe	M.	DE	Si	No	No sabe	media	dev. Estandar
¿Cree que la responsabilidad social permite ganar prestigio y un mejor desarrollo económico de las empresas?	94%	6%	0%	1,09	0,390	100%	0	0	1,0	0
¿Tiene conocimiento si la empresa tiene un enfoque de responsabilidad social en sus diferentes procesos?	59%	19%	22%	1,63	0,833	80%	15%	5%		
¿Sabe la existencia de un programa de desarrollo de la responsabilidad Social Empresarial en ELECTROCAQUETA?	5%	15,6	34,4	1,84	0,920	90%	10%	0	2,9	0,308
¿ELECTROCAQUETA se caracteriza por tener una cultura ética para realizar sus actividades?	100%	0	0	1	0	40%	20%	40%	3,0	1,231
¿Conoce el código de ética de la empresa?	81%	19%	0	1,19	0,397					
sabe si la empresa tiene orientaciones precisas de anticorrupción para sus empleados y proveedores (para evitar y sancionar sobornos, corrupción, extorsión, propinas)	72%	3%	25%	1,53	0,879	45%	5%	45%	2,0	1,000
¿Conoce si los principios y valores de la empresa contemplan la responsabilidad social?	72%	28%	0%	1,28	0,457					
¿Sabe si la empresa tiene mecanismo ágiles y expeditos para atender los reclamos, quejas y sugerencias de sus usuarios y colaboradores?	88%	9%	3%	1,16	0,448	55%	20%	25%	1,7	0,875
¿La empresa tiene mecanismos de dialogo abiertos con los trabajadores?	84%	16%	0	1,160	0,369					
ha visitado la página WEB de la empresa para buscar información relativa a la responsabilidad social de la empresa						10%	85%	5%	1,95	0,394
¿Cree que Electrocaquetà se caracteriza por respetar el medio ambiente?	97,%	3%	00,097	0,177		70%	10	20%	1,7	1,129
¿Reciben los usuarios la información completa, precisa y comprensible de sus productos o servicios?						45%	10%	45%	2,0	0,973

¿La empresa brinda incentivos que mejoran la calidad de vida de sus trabajadores?	73,%	25%	2%	1,31	0,535
---	------	-----	----	------	-------

Fuente: Elaboración propia con datos del trabajo de campo.

Respecto a la existencia de un área u oficina responsable de la aplicación de la RSE en la empresa, los trabajadores y de los Directivos de Organizaciones sociales mostraron un tener un conocimiento muy bajo respecto a quienes o quién es responsable de los programas de RSE de la empresa.

La mayoría de los trabajadores considera que la empresa respeta el derecho de libre asociación de sus colaboradores evitando toda acción coercitiva o discriminatoria. En tanto que los directivos sociales manifestaron que la empresa si garantiza la cobertura y proporciona la misma calidad y nivel de servicio a todos los grupos de consumidores solamente en un 40% lo cual es un porcentaje muy bajo; en relación a la calidad del servicio de atención al cliente el 45% lo califican como Bueno y el 55% restante lo califican como Regular. (Ver tabla 4.)

PREGUNTA	TRABAJADORES DE LA EMPRESA					DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES SOCIALES				
	Si	No	No sabe	media	dev. Estándar	Si	No	No sabe	media	dev. Estándar
¿Sabe de la existencia de un área oficina responsable de la aplicación de la responsabilidad social en la empresa?	45%	32%	23%	1,78	0,792	10%	10%	80%	2,7	0,657
¿La empresa respeta el derecho de la libre asociación de los colaboradores evitando toda acción coercitiva o discriminatoria?	87%	12,5%	0%	1,13	0,336					
¿La empresa garantiza la cobertura y proporciona la misma calidad y nivel de servicio a todos los grupos de consumidores sin discriminación?						40%	50%	10%	2,15	0,988
¿ Sabe si la empresa Contribuye en la mejoras de infraestructura y medio ambiente local que puedan ser disfrutadas por la comunidad (viviendas, carreteras, puentes, escuelas, hospitales, acceso a la electricidad)						10%	10%	80%	3,000	0,657

¿Realiza en la comunidad y en conjunto con organizaciones locales, campañas de educación y/o de interés público?	10%	90%	2,9	0,308
En su concepto el servicio de atención al cliente de la empresa es:	Buena	Regular	Mala	media desv. Estándar
	45%	55%	0	1,55 0,51

Tabla 4.

Resultados de la encuesta bloque 2.

Fuente: Elaboración propia con datos de trabajo de campo.

En cuanto a las preguntas relacionadas con la gobernanza, tanto los trabajadores de la empresa como los directivos de organizaciones sociales manifestaron no tener un conocimiento respecto a si la empresa lleva registros de los impactos positivos y negativos para las comunidades de los proyectos que desarrolla con un 56% y 100% sumando las respuestas de No y No sabe, igualmente respondieron respecto a si la empresa realiza audiencias públicas u otro tipo de reuniones para consultar a la comunidad sobre los proyectos que desarrolla, el 48% de los trabajadores y el 100% de los directivos de ONG contestaron No o No saben; en relación a si la empresa garantiza la participación de la comunidad y los trabajadores en su gestión, el 43% de los trabajadores y 95% de los directivos de las ONGS respondieron No y No Saben. De acuerdo a las anteriores respuestas este es uno de los ejes que se debe reforzar en el programa de RSE. Igualmente el 90% de los directivos encuestados manifestaron no saber que la empresa contribuya en mejoras de la infraestructura local y medio ambiente local que pueda ser disfrutada por la comunidad, igualmente los directivos manifestaron no tener conocimiento de campañas de interés público que realice la empresa con organizaciones locales o la comunidad. (Ver tabla 5.)

Tabla 5.

Resultados de las encuestas Bloque 3

PREGUNTA	TRABAJADORES DE LA EMPRESA					DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES SOCIALES				
	SI	NO	No sabe	media	Dev estándar.	SI	NO	No sabe	media	Dev estándar.
¿Tiene conocimiento si la empresa tiene un sistema para cuentas sobre	34%	22%	34%	2,13	0,942	0	5%	95%	2,95	0,224

sus impactos positivos y negativos a la sociedad en general?									
¿La empresa realiza audiencias públicas u otro tipo de reuniones para consultar a la comunidad sobre los proyectos que desarrolla?	50%	12%	38%	1,88	0,972	0 30%	70%	2,70	0,470
¿La empresa garantiza la participación de la comunidad y los trabajadores en su gestión?	56%	37%	6%	1,81	0,975	5%	10%	85%	2,80

Fuente: Elaboración propia con datos del trabajo de campo.

El 84.38% de los trabajadores considera que la empresa debe implementar un programa de RSE y en cuanto a cuál enfoque y dimensión le debe dar, el 43% considera que debe ser un enfoque ambiental y social, el 27.67% un enfoque ambiental y económico, el 16.67% un enfoque social y el 10% un enfoque económico; respecto a sus dimensiones el 75% considera que deben de ser internas y externas (ver tabla 6).

Tabla 6

Tipo de programa de RSE que debe implementar ELECTROCAQUETÁ.

¿Cree que la empresa debe implementar un programa de RSE y que enfoque le debe dar y hacia qué dimensiones?	Si	No	No sabe	media	desv estándar
	84,38%	9,38	6,35	1,25	0,622
Tipo de enfoque	económico social		Ambiental - económico	Ambiental - social	Ambiental - económico
	10,00%	16,67	3,30%	43,33%	26,67%
Dimensiones	interna	Externa	ambas dimensiones	no responde	
	6,25%	12,5%	75,00%	6,25%	

Fuente: Elaboración propia con datos del trabajo de campo.

Como se puede ver en la tabla 6., la mayoría de los trabajadores tiene conocimiento de los programas de educación en salud, higiene y salud ocupacional con el 81% y el 93%, en tanto que el 100% de los trabajadores contestó que la empresa proporciona los equipos de seguridad para evitar accidentes de trabajo.

Respecto a si se tiene conocimiento de campañas de RSE, la mayoría de los directivos de las ONGS respondieron que No en todos los subcomponentes de este eje. (Ver tabla 7.)

Tabla 7

Resultados de las encuestas bloque 3.

Directivos de organizaciones sociales			
¿Sabe si la empresa tiene programas de responsabilidad social en los siguientes aspectos?:	si	no	No sabe
Educación ambiental	5%	5%	90%
Reducción del consumo y utilización adecuada de los servicios de energía	25%	5%	70%
Educación para el trabajo en las comunidades	0	5%	95%
No discriminación racial, religiosa, política y de genero	0	55%	95%
Deportes y recreación a la comunidad	0	10%	90%
Emprendimiento social	0	10%	90%
Compra de bienes y servicios a las comunidades	0	10%	90%
Lucha contra la corrupción	5%	5%	90%
Derechos humanos y paz	0%	5%	95%
Salud sexual y reproductiva	0	5%	95%
Reducción y lucha contra la drogadicción y el alcoholismo	0	5%	95%

Trabajadores			
La empresa tiene programas de educación en:	Si	No	No Sabe
Salud	81%	18,75%	
Higiene	81%	3,13%	15,63 %
Salud ocupacional	93%	2,42%	3,83 %
¿La empresa proporciona equipos de seguridad necesarios para evitar accidentes de trabajo?	100%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia con datos de trabajo de campo.

De Acuerdo a la tabla 8, los directivos de Organizaciones sociales califican como regular las actividades de la empresa para con sus usuarios en todos sus componentes al darle una calificación de 3.02.

Tabla 8

Actividades de la empresa con sus usuarios.

actividades de la empresa para sus usuarios	1	2	3	4	5	Calificación
1 acceso a la información sobre productos y servicios	0	0	12	5	3	3,55
2 resolución de quejas y reclamos	0	1	8	10	1	3,55
3 dialogo con la comunidad	2	6	10	2	0	2,60
4 programas de beneficio social	1	9	9	1	0	2,50
5 atención de sugerencias	2	3	9	6	0	3,20
6 informes de gestión	1	12	5	0	2	2,50
7 actividades de protección del medio ambiente	2	5	9	3	1	2,80
8 Atención por interrupciones de servicio	0	3	7	8	2	3,45
Total calificación actividades de la empresa para sus usuarios						3,02

Elaboración propia trabajo de campo

Los trabajadores consideran que las condiciones laborales son buenas al calificarlas en una escala de 1 a 5, los encuestados una calificación de 3.92 . (Ver tabla.9)

Tabla 9.

Condiciones laborales

Condiciones laborales	1	2	3	4	5	Calificación
Seguridad laboral	0	1	1	5	25	4,69
Ambiente de trabajo	0	3	3	16	10	4,03
Buen trato y cordialidad por parte de los superiores	1	0	5	21	5	3,91
y no discriminación	1	1	4	16	10	4,03
Desarrollo del talento humano	0	1	8	15	7	3,78
Libertad de asociación	0	2	2	16	12	4,19
Bienestar social, recreación y apoyo a las familia	1	0	10	12	9	3,88
Promoción laboral	2	1	10	14	5	3,59
Incentivos laborales	5	2	12	9	4	3,16
Total calificación componente de derechos fundamentales y laborales						3,92

Fuente: Elaboración propia con datos del trabajo de campo

3.3 Aplicación de formulario a los directivos de Área de ELECTROCAQUETÁ

De Acuerdo con los resultados del instrumento aplicado a los directivos encargados de las áreas para establecer el estado actual de ELECTROCAQUETÁ frente al cumplimiento de la RSE para empresas de energía, en el cual se hicieron 267 preguntas cualitativas y 11 cuantitativas se pudo establecer que los compromisos de la empresa frente las diferentes variables y categorías de la RSE con los diferentes grupos de interés, tiene un cumplimiento del 51% y se encuentran en proceso un 1% de los objetivos de RSE, mientras que no se cumple en un 32%, (Ver tabla 10).

Tabla 10.

Total indicadores RSE ELECTROCAQUETÁ.

INDICADORES RSE	SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
1. Gobernanza: valores, transparencia y gobierno	47	0	6	25
2. Público Interno	19	2	14	8
3. Proveedores	7	0	0	6
4. Mercadeo Y Clientes	15	0	1	0
5. Medio Ambiente	23	2	24	4
6. Comunidad	20	0	25	0
7. Gobierno y Sociedad	4	0	15	0
Total Preguntas	135	4	85	43
Porcentaje	51%	1%	32%	

Fuente: Elaboración propia con datos del trabajo de campo.

Los componentes que presentan mayor debilidad son: en **Gobernanza: valores, transparencia y gobierno**, fundamentalmente en sus subcomponentes de Conducta y Ética Empresarial con un énfasis en el primero; en el componente **Público Interno** la debilidad se presenta principalmente en el Compromiso con el Desarrollo de los Trabajadores; para el componente de **Proveedores** ésta debilidad se presenta en los Criterios de Selección y compra a las comunidades; en tanto que para el grupo de **Clientes** la deficiencia más marcada está en Propaganda y Comunicación. Para el componente del **Medio Ambiente** que marca una calificación de No cumplimiento del 45%, sus deficiencias se evidencian en los siguientes subcomponentes en el siguiente orden: 1) Minimizar las entradas y salidas de materiales, 2) Compromiso con el mejoramiento de la calidad ambiental, 3) Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de los hábitats naturales 4) Gestión sobre los impactos en el medio ambiente y el Ciclo de vida de los productos o servicios y con una menor impacto en la Educación y concientización ambiental y en el Uso sostenible de los recursos. En tanto que en el componente de **Comunidad** se presenta un bajo cumplimiento en los subcomponentes en el siguiente orden: Participación en la Acción Social, Políticas de relacionadas con la comunidad, Generación de riqueza e ingresos y con una menor incidencia Creación de empleo y desarrollo de habilidades y

Relaciones con organizaciones locales. Finalmente, en el Componente de **Gobierno y Sociedad** que tiene un No cumplimiento del 79%, (el que obtiene la calificación más baja), sus deficiencias se evidencian fundamentalmente en el subcomponente de Participación en Proyectos sociales gubernamentales.

3.4 Experiencias exitosas de RSE en algunas empresas del sector eléctrico.

Se analizaron algunas las experiencias de algunas empresas del sector eléctrico, encontrando que en Colombia diferentes empresas del sector eléctrico han venido implementando programas de Responsabilidad Social Empresarial como un medio para buscar el desarrollo integral de sus trabajadores, y la creación de valor para accionistas y la sociedad buscando que no exista un divorcio entre la rentabilidad y la ética con la que trabajan las empresas.

Las empresas analizadas son carácter mixto, como las Empresas de Energía de Pereira, las Empresas Públicas de Medellín EPM, el Grupo Energía Bogotá, y otras que han sido recientemente privatizadas como en el caso de ISA

Sus programas de RSE están alineados con sus objetivos organizacionales, los principios del Pacto Global, la aplicación de normas técnicas como la ISO 26000 y reportes a los estándares GRI, además dan especial importancia al desarrollo de programas de derechos humanos, medio ambiente, anticorrupción y transparencia.

Sus programas sociales están dirigidos a mejorar la calidad de vida de las comunidades de su entorno como una forma de redistribuir sus utilidades buscando equilibrio entre la generación de valor para nuestros accionistas, el bienestar de las comunidades, la minimización del impacto ambiental, y la generación de valor compartido

4. Discusión

En desarrollo del objetivo central de esta investigación se establecieron los ejes principales para implementar un programa de RSE la Electrificadora del Caquetá los cuales son: medio ambiente, clientes o usuarios y gobernanza, desde luego que se deben desarrollar los demás aspectos de acuerdo a la normatividad y estándares

internacionales, las normas técnicas e indicadores. Como lo indican (Energía y Sociedad, 2019), (Cortes, Romero y Zabala, 2012) en la actualidad las organizaciones deben tener una responsabilidad social que haga compatible el desarrollo económico con la sostenibilidad ambiental y el desarrollo de su entorno social, como lo reseña el editorial de (Financial Times, 2019)

“Hay razones claras por las cuales se necesitan más acciones. Entre estas, se encuentra que aumenta la marea de las protestas por no lograr abordar el cambio climático, el compromiso de los trabajadores y clientes más jóvenes con empresas orientadas a propósitos concretos... Como dijo Paul Polman, el ex director ejecutivo de Unilever... el costo de no actuar rápidamente se vuelve significativamente más alto que el costo de actuar. Por lo menos, el interés propio fundamentado debería animar a las empresas —y a los accionistas— a mantener a los empleados felices, a las comunidades saludables y a los gobiernos financiados... El director ejecutivo de Danone plantea que... Un segundo imperativo relacionado es acelerar las mejoras en las medidas no financieras que evalúan el impacto que las empresas tienen en la sociedad y el medio ambiente. El consenso sobre ese tipo de medidas proporcionaría nuevos puntos de referencia sólidos para avanzar y le permitiría a los reguladores, a los inversores y al personal exigir a los ejecutivos que rindan cuentas y recompensarlos en consecuencia. Finalmente, existe la necesidad de soluciones estructurales y regulatorias”. (p. 39)

En este sentido, los programas de RSE de empresas del sector de energía deben contar con un fuerte componente ambiental y social que permita ayudar a la humanidad a cumplir con los objetivos de desarrollo sustentable ODS, aunque en Colombia no existe una legislación específica respecto a la RSE y dado que las acciones de RSE son voluntarias en su criterio general, no obstante según (Acevedo, Zárate, & Garzón, 2013) y (Ibarra, 2014) la legislación sobre RSE en el país está normalizada por el bloque de constitucionalidad que hace obligatorio el cumplimiento de los compromisos del país en derechos laborales, Derechos humanos y ambientales, por tal razón en las empresas sociales y comerciales del estado y las empresas Mixtas del sector de Energía y en

particular ELECTROCAQUETÁ S.A .Esp., deben, con más razón que las privadas, implantar programas de RSE que permitan mejorar su posicionamiento económico y social, ya que como se evidencio en la investigación tanto los trabajadores, directivos de la empresa y directivos de las ONG están de acuerdo con que la RSE da prestigio y un mejor desarrollo a las empresas. Sin embargo, estos mismos actores mostraron tener un bajo conocimiento respecto al enfoque, a las acciones y políticas de RSE, y en relación a elementos claves como el Medio Ambiente, la participación ciudadana y lucha anticorrupción, de ahí la importancia de incorporar la RSE en los objetivos, principios y valores estratégicos de la empresa, a pesar de reconocer que la empresa se caracteriza por tener una cultura ética. Entonces, como lo plantean (Cortes, et al., 2012), (Castro, Espinel, Gaspar y León, 2013), los programas de RSE van más allá del manejo de la imagen y el marketing de la empresa, promotora de good will y deben incluir otros aspectos que mejoren la cultura y el clima organizacional, el medio ambiente y los derechos humanos; en síntesis, deben tener una dimensión social, económica y ambiental que permita mejorar la competitividad de la empresa. Igualmente (Carroll, 1979 plantea que los principios éticos, legales, sostenibilidad ambiental, mejoran el valor añadido de la empresa; según (Prasad, A. & Holzinger, I., 2013) La responsabilidad social debe ir más allá de la práctica del marketing corporativo, donde la participación de los grupos interesados y las necesidades de las comunidades más vulnerables son sometidos por los intereses corporativos con una falsa ideología de la responsabilidad social, con una falsa ética empresarial y la falsa filantropía, para pasar a ser verdaderos facilitadores del bien social.

En el análisis documental se estableció que ELECTROCAQUETÁ S.A ESP., ha desarrollado algunos elementos de RSE que aún son incipientes desestructurados e incompletos y, aunque son reconocidos por algunos los grupos de interés, la mayoría tienen un desconocimiento de la política y las acciones de RSE de ELECTROCAQUETÁ, por lo cual es importante que la gerencia de la empresa establezca una dirección y coordinación en sus políticas y acciones de RSE a través del establecimiento de responsabilidades claras y definidas, coordinadas y alineadas con

los objetivos estratégicos empresariales, como lo afirman (Castro, Espinel, Gaspar, y León, 2013, p.42) “el Programa de Responsabilidad Social Empresarial no es un sistema que se implementará de una manera adicional y alterna a las actividades organizacionales, es por esto que la planeación estratégica y el programa de responsabilidad social organizacional deben generar una sola estrategia corporativa.”

Las diferentes empresas de servicios públicos en Colombia han implementado programas que inciden en su valoración y en la creación del valor añadido, tanto para la comunidad como para los inversionistas, de tal manera que para ELECTROCAQUETÁ como empresa de carácter mixto es importante contar con una RSE direccionada no solo a mejorar su imagen, sino también a colaborar en el cumplimiento de los objetivos que se viene trazando la humanidad a través del pacto Global con los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, y demás directivas internacionales respecto a la sostenibilidad ambiental, la información y consulta a las comunidades, dado que los resultados evidenciaron que la empresa tiene debilidad en los componentes de gobernanza, ambiental, clientes y comunidad, en este último principalmente en el subcomponente: actividades de la empresa con la comunidad; en el componente clientes en el subcomponente: información a clientes y usuarios, estos resultados en cada uno de los componentes son la línea base para la formulación de indicadores con los cuales se desarrollará y evaluará la propuesta de un programa de RSE para ELECTROCAQUETÁ, este diagnóstico se realizó adaptando el modelo replicable de la OCLADE para empresas de energía, escrito por Monroy Estrada, (2014), Para superar estas debilidades en los diferentes componentes de la RSE y sus grupos de interés.

Por lo cual además de contar un programa RSE la empresa debe contar con elementos de control y mediciones de logros en sus diferentes actividades, por lo cual debe trabajar no solo en el cumplimiento de los indicadores internos, sino que debe procurar trabajar hacia su inclusión en organismos como los Indicadores GRI, dado que los programas de RSE además de mejorar la imagen, el relacionamiento de la empresa con sus grupos de interés, debe mejorar las prácticas laborales y de derechos humanos, como lo analizan Cortés & Urrea (2016) además inciden en la valoración

económica de las empresas por futuros inversionistas, quienes tienen como requisito en el cumplimiento de estándares internacionales y prácticas de gobierno corporativo y en la evaluación de variables como calidad de vida, el bienestar y el ambiente laboral percibidos por los empleados que influyen en su productividad y por consiguiente en los resultados económicos de las empresas, igualmente Cortes, et al.,(2012) plantean que la implementación de este tipo de programas, permitió que las organizaciones mencionadas crearan valor añadido para sus clientes, mejoraran su situación financiera, redujeran sus costos operativos, mejoraran su imagen y su reputación.

Mientras que en las empresas privadas la rentabilidad se traduce en beneficios para la sociedad y el Estado, es importante resaltar que para ELECTROCAQUETÁ como una empresa de economía mixta con una participación accionaria mayoritaria de sector público, el desarrollo de su actividad empresarial está incurso en el interés general, el interés público, teniendo vital importancia la Responsabilidad Social Empresarial a partir de su manejo ético, con compromisos serios en su gobernabilidad que amplían la información y participación de la ciudadanía por medio de consultas y en el control de sus operaciones y también con relación a la lucha contra la corrupción, la búsqueda de la equidad, la solidaridad, la justicia social y la protección al medioambiente. Entonces como lo analizan (Cortes, Romero, & Zabala, 2012), la implementación de programas de RSE debe concebirse como un medio para regular y afianzar las relaciones con sus partes interesadas y en especial con la comunidad, asegurándoles el fin a alcanzar el desarrollo sostenible.

De tal manera que los programas del RSE en las empresas de economía mixta, además fidelizar y mejorar las relaciones con los consumidores permitiendo la supervivencia en el tiempo de la empresa, también cumplen con una función social como promotores de los derechos humanos y de la naturaleza, además de actuar como redistribuidores de ingreso en todos los estamentos de la sociedad.

Para superar estas debilidades en los diferentes componentes de la RSE y sus grupos de interés, ELECTROCAQUETÁ debe seguir el ejemplo de algunas empresa de sector

eléctrico, como: la Empresa de Energía de Pereira, Grupo EMP, Grupo de Energía Bogotá e ISA, entre otros, que han logrado a través de sus programas de RSE tener una mejor relación con sus grupos de intereses, colaborando en el mejor desarrollo de su entorno social con la responsabilidad social en gobernanza y participación ciudadana, en lo ambiental y en lo social mejorando así su sostenibilidad y competitividad.

Conclusiones

De acuerdo al análisis documental, la investigación estableció que la Electrificadora del Caquetá S.A. ESP frente a los requisitos que se desprenden de los criterios internacionales y nacionales de RSE, si bien en la generalidad cumple con la mayoría de dichos criterios y se desarrollan en sus principios estratégicos los elementos fundamentales de RSE, éstos en su aplicación se encuentran desarticulados, debido a que no cuenta con un programa de RSE bien definido, por lo cual sus políticas y estrategias están desarticuladas y la línea de mando encargada de diseñar, ejecutar, coordinar, evaluar y liderar las políticas y estrategias de RSE en la empresa, no es clara para los grupos de interés tanto internos como externos.

Igualmente, no se encontró evidencia que la empresa haya solicitado su adhesión a organismos como el GRI, ni que haya adoptado o implantado normas como la AA1000, ISO 2600, GTC180, entre otras, sin embargo y como se planteó anteriormente, la empresa desarrolla en sus objetivos estratégicos, principios y valores algunos elementos RSE colocándolos como un eje fundamental; en algunos casos se presupuestan recursos financieros para acciones de RSE puntuales, caso la educación, pero no se evidencia la cuantía.

De acuerdo al análisis de los instrumentos aplicados a las poblaciones objeto de la intervención, la empresa presenta una mayor debilidad en los siguientes componentes de RSE: **Gobernanza: valores, transparencia y gobierno**; principalmente con la información e incorporación a las decisiones a su Público Interno, lo que se observa en el menor cumplimiento del subcomponente de Compromiso con el Desarrollo

Profesional y del Trabajador. En el componente de **Medio Ambiente** sus deficiencias se evidencian en los siguientes subcomponentes, en su orden: 1) Minimizar las Entradas y Salidas de Materiales, 2) Compromiso con el mejoramiento de la calidad ambiental, 3) Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de los hábitats naturales 4) Gestión sobre los impactos en el medio ambiente y el ciclo de vida de los productos o servicios y con un menor impacto, la Educación y Concientización Ambiental y el Uso Sostenible de los Recursos. De la misma manera, esto se expresa en el componente de **Comunidad** en sus subcomponentes de Participación en la Acción Social, Políticas de relacionadas con la comunidad, Generación de riqueza e ingresos y, con una menor incidencia, en la Creación de Empleo y Desarrollo de Habilidades y Relaciones con organizaciones locales.

ELECTROCAQUETÁ debe implantar programas de RSE que permitan dar cumplimiento a los estándares internacionales y nacionales de RSE, los cuales deben estar dirigidos a fortalecer la relaciones de la empresa con todos los stakeholder, tanto internos (Accionistas, Trabajadores) como externos (usuarios de la empresa, proveedores, la comunidad de su entorno y el Estado), de una parte, para generar la seguridad de los inversionistas sobre el manejo confiable de los destinos de la empresa a través de programas de ética, (código de ética y buen gobierno) políticas de anticorrupción y cumplimiento con la Legislación y por el otro con la generación de programas de sostenibilidad ambiental, educación ambiental y uso racional de energía; de absceso a la información y participación comunitaria; programas de Ayudas y solidaridad con la comunidad; programas de inversión comunitaria, entre otros, los cuales contribuirán creación de una fuerte imagen empresarial a través de estos programas de RSE destinados a sus usuarios, los trabajadores de la empresa y a la comunidad en general; grupos de interés que al verse beneficiados por los programas de RSE tendrán un sentimiento de favorabilidad en el momento de tomar decisiones frente a la comercialización de la empresa.

Para lograr implementar un programa de RSE en ELECTROCAQUETÁ se requiere de la participación decidida de la alta dirección de la empresa la cual debe dar continuidad



UNIVERSIDAD DE
MANIZALES

Maestría en
Desarrollo Sostenible
y Medio Ambiente
INTRODUCCIÓN AL MANEJO INTEGRADO
DEL MEDIO AMBIENTE

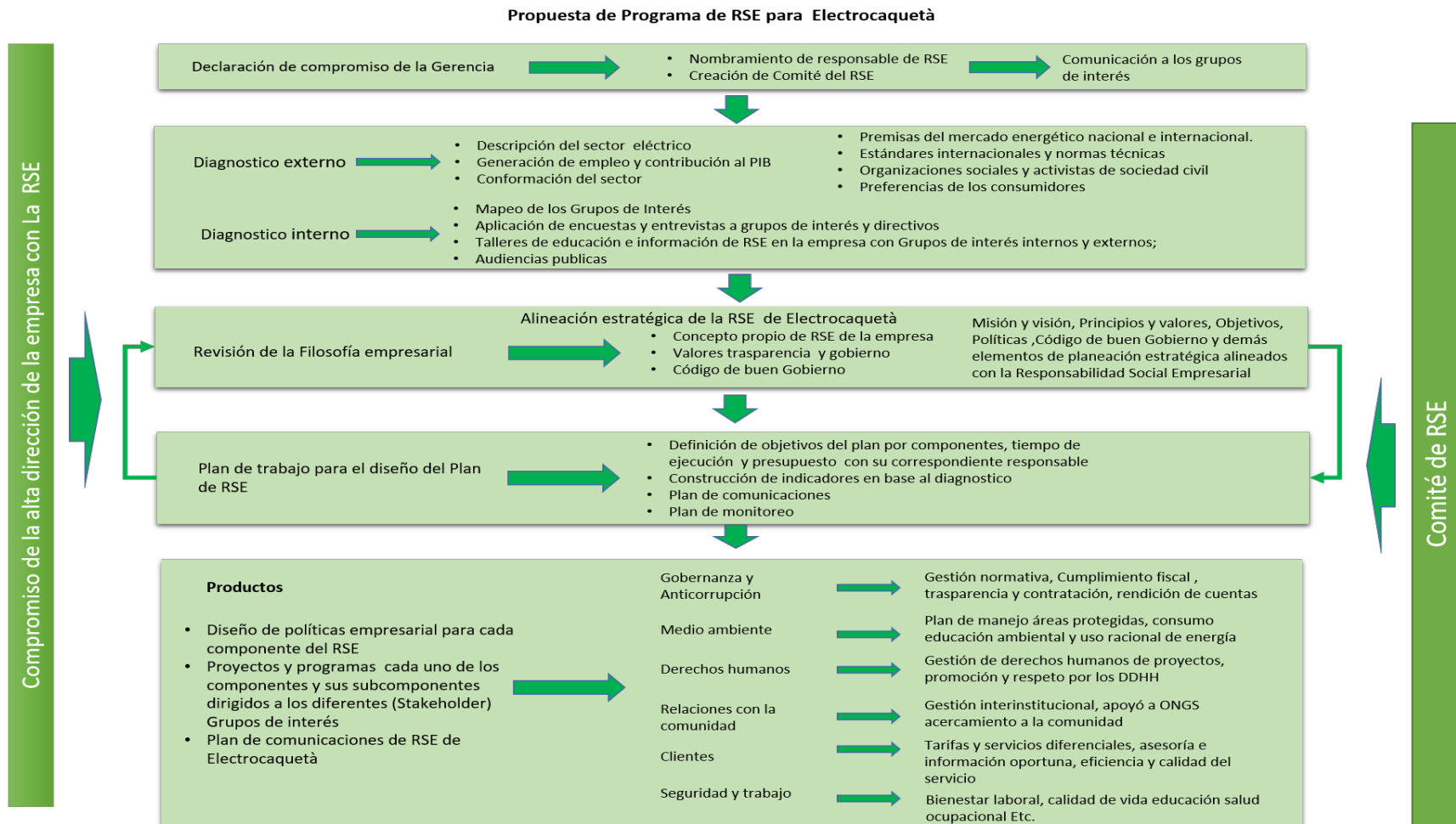


CIMAD
Centro de Investigaciones en
Medio Ambiente y Desarrollo

al proceso diagnóstico en donde establecieron los ejes principales para la elaboración del programa de RSE de Electrocaquetà siguiendo los pasos que se presentan a continuación.

Gráfica 2.

Propuesta para el diseño del programa RSE de ELECTROCAQUETÁ



Fuente elaboración propia

Del análisis de las experiencias exitosas de RSE en algunas empresas del sector eléctrico como EEP, EPM, GEEB, e ISA, se puede concluir que la aplicación de la RSE empresarial en las Empresas Comerciales e Industriales del Estado y las Empresa de Economía Mixta, no sólo ayuda a posicionar la imagen y el buen nombre de la empresa ante sus diferentes grupos de interés, sino que, producto de la participación accionaria del capital Estatal en la distribución de sus utilidades y en sus programas sociales, tienen la función social de redistribuir el ingreso mejorando la calidad de vida de la comunidades de su entono. Y que en los casos de las empresas de energía eléctrica, son importantes sus acciones y programas en la sostenibilidad ambiental, y la garantía del ambiente sano en desarrollo de los principios de prevención y precaución ambiental.

Referencias

Acevedo Guerrero, J. A., Zárate Rueda, R., & Garzón Ruiz, W. (15 de 10 de 2013).

Estatus jurídico de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Colombia.

Dikaion, 303-332.

<https://dikaion.unisabana.edu.co/index.php/dikaion/article/view/3258/3490>

Amado, N. (2009). *Responsabilidad social empresarial con el medioambiente en las empresas de servicios públicos domiciliarios en Bogotá*. Tesis de grado,

Universidad de la Salle, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Bogotá.

[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2272&context=administracion de empresas](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2272&context=administracion_de_empresas)

Ángel Cabo, N. (2008). La discusión en torno a las soluciones de soft law en materia de responsabilidad social empresarial. (U. d. Andes, Ed.) *Revista de Derecho*

Privado octubre 2008 (40), pp. 3-37.

Backman, J. *Social responsibility and accountability*. New York: New York University

Pres

- Bello Rodríguez, S. P., & Beltrán Ahumada, R. B. (enero- diciembre de 2010). Caracterización y pronóstico del precio spot de la energía eléctrica en Colombia. *Rev. maest. Derecho eco*, 6(6), 293-316.
<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revmaescom/article/view/7174>
- Committee for Economic Development CED (1971). Social responsibilities of business corporations, New York: Committee for Economic Development, 19
- Carroll, A. B. (Ed.). Managing corporate social responsibility. Boston: Little, Brown,
- Carroll, A. B. (1979). A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. *Academy of Management Review*, 4(4), 497-505. Recuperado el febrero de 2019, de
<https://www.jstor.org/stable/pdf/257850.pdf?refreqid=excelsior%3Ac8ed592ea60d4d593d9ec31527114a8a>
- Castillo, C. A. (1986). *La responsabilidad de la Empresa en el contexto social: su articulación, gestión y control*. Facultad de ciencias económicas y empresariales. Málaga: Universidad de Málaga
- Castro Páez, A., Espinel Suárez, A. M., Gaspar S, M. F., & León Bejarano, V. (2013). *Guía para la creación e implementación de programas de RSE*. Trabajo de grado – Especialización en Gerencia del Talento Humano, Universidad Sergio Arboleda, Bogotá. Recuperado el 15 de 12 de 2019
- Corte Constitucional, (2016) Constitución política de Colombia 1991 PDF
<https://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf>
- Corte Constitucional Sentencia T-247/10, expediente T-2220146 Magistrado ponente: Dr. Humberto Antonio Sierra Porto.
<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2010/T-247-10.htm>

Corte Constitucional Sentencia C180/1994, Magistrado Ponente: Hernando Herrera Vergara. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1994/C-180-94.htm>

Corte Constitucional Sentencia C-418/2002 Magistrado Ponente: Dr. Álvaro Tafur Galvis <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2002/c-418-02.htm>

Correa, M. E., Flynn, S., & Amit, A. (2004). *Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial*. (C. D. y, Ed.) Santiago de Chile: Naciones Unidas.

Cortés Martínez, S., & Urrea Gómez, M. (2016). “*Responsabilidad Social Empresarial y Valor*”. Trabajo de grado, Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA, Maestría en Finanzas Corporativas, Bogotá.

<https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1501/TMF00396.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Cortes Cañon, Á. M., Romero López, G., & Zabal Córdoba, N. (2012). *Documento Referencial para la Implementación de un Programa de Responsabilidad Social Empresarial en Cooperativas*. Trabajo de grado, Universidad EAN, Facultad de Postgrados, Especialización en Gerencia de Procesos y Calidad, Bogotá.

Recuperado el 20 de 01 de 2019, de

<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/1890/CortesAngela2012.pdf;sequence=5>

Cote, M. (17 de septiembre de 2017). *PID Plataformas de información y diálogo por la Amazonia colombiana*. Obtenido de <https://www.pidamazonia.com>:

<https://www.pidamazonia.com/sites/default/files/pdfs/articulo1553014131.pdf>

Davis, K. (1973). The case for and against business assumption of social responsibilities. *Academy of Management Journal*, 16, 312-322.

<https://journals.sagepub.com/doi/10.2307/41166246>

Davis, K., and Blomstrom, R. L. *Business and society: Environment and responsibility* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill

- Gastalver, R. M. (2015). *MF1433_3-Marketing Cultural* (Primera Edición ed.). Málaga España: Elearning, S.L.
- Ibarra, P. A. (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. *Revista de Derecho* noviembre 2014 (41), 51-82.
- ICONTEC. (2008). *Norma Técnica Colombiana GTC180*. Bogotá, Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).
- Instituto ETHOS (2007) *Indicadores ETHOS de Responsabilidad social empresarial*, Editor Gocalves, Benjamín, traducción al español, Oliveria, M.L. Sau Paulo, Brasil
http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/rse/334_as_indicadores_ethos.pdf
- International Council on Human Rights Policy. (2002). *Más allá de lo discrecional. Los derechos humanos y la emergencia de obligaciones legales internacionales para las empresas*. Versoix, Suiza: Consejo Internacional para Estudios de Derechos Humanos.
- Freeman, R. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach* (2010 ed.). New York: Cambridge University Press..
- Financial Times (2019), Consejo Editorial, *Desarrollar un capitalismo más Responsable* 14 de octubre de 2019, pp. 39-39
- Friedman, M. (1962). *Capitalism and freedom* (2002 ed.). Chicago: University of Chicago Press.
- Friedman, M. (13 de septiembre de 1970). <http://umich.edu/>. (T. N. Magazine, Ed.)
Recuperado el 20 de febrero de 2019, de
<http://umich.edu/~thecore/doc/Friedman.pdf>

Fundación ANDI. (Mayo de 2018). <http://www.andi.com.co/>. Recuperado el 29 de febrero de 2019, de <http://www.andi.com.co/Uploads/PAPER%20V5-split-merge.pdf>

Gastalver, R. M. (2015). *MF1433_3-Marketing Cultural* (Primera Edición ed.). Málaga España: Elearning, S.L.

González, E. (2007). La teoría de los stakeholders. Un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa. *VERITAS*, II (17),septiembre 15, 205-224.

González, R. A., & Mayz, C. (2008). Responsabilidad Social empresarial: obligación o Potestad. *Debates IIESA*, XIII(1).
<http://virtual.iesa.edu.ve/servicios/wordpress/wp-content/uploads/2013/12/Responsabilidad-social-Mayz.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (Cuarta edición ed.). (R. A. Alayon, Ed.) México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de CV.

Ley 909 de 2004 Congreso de la República, Ley de la función pública y el empleo público, recuperado de:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=14861>

Ley Estatutaria 1757 de 2015, Congreso de la República. Promoción y protección del derecho a la participación democrática. Diario Oficial No. 49.565 de 6/6, recuperado de:
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1757_2015.html

LEY 1712 de 2014 Congreso de la Republica Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, recuperado de:

<http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/ley-1712.pdf>

McGuire, JW (1963) Empresa y sociedad. McGraw-Hill, Nueva York.

Manne, H. G., & Wallich, H. C. (1972). The modern corporation and social responsibility. Washington: American Enterprise Institute for Public Policy Research.

Mitchell, R., Agle, B. y Wood, D. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: defining the principle of who and what really counts. *Academy of Management Review*, 22,8

Monroy Estrada, G. (2014). *Metodología para la implementación de acciones de RSE en el Sector Energético con Equidad de Género*. (OLADE, Ed.)

Norma Internacional ISO 26000 (primera Edición ed.). (2010). Ginebra, Suiza: Secretaría Central de ISO traducción avalada por Translation Management Group.

Olaya Delgado, N., Vargas, A. D., & Jiménez Calderón, Y. (2018). La responsabilidad social empresarial en la Amazonía. *Revista UNIMAR*, (36(1)), 109-121.

Peña Cuervo, D. M. (2018). *Responsabilidad social empresarial en Colombia, una visión actual frente a Latinoamérica y España*. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Administración. Manizales, Colombia: Director: PhD. Jaime Andrés Vieira Salazar.

<http://bdigital.unal.edu.co/69875/1/15445398.2018.pdf>

Perdiguero, T. G., & García, R. A. (2005). *La Responsabilidad Social de las Empresas y los nuevos desafíos de la Gestión Empresarial*. Universidad de Valencia.

Porter, M. y Kramer, M. (2011), "Creating Shared Value. How to reinvent capitalism – and unleash a wave of innovation and growth" *Harvard Business Review*, enero - febrero, pp. 1-17

- Pulido, A. &. (2008). La Responsabilidad Social Corporativa de las multinacionales españolas en Colombia. *Lan Harremanak - Revista de Relaciones Laborales*, 19(2008-II), 223-250.
- Prasad, A. & Holzinger, I. (2013) Ver a través del humo y los espejos: un análisis crítico de la RSE de marketing. *Journal of Business Research* 66 (2013) 1915–1921
<https://doi.org/10.1016/j.ibusres.2013.02.013>
- Steiner, G. A. Social policies for business. *California Management Review*, 1972,15(2), 17-2
- Sandoval, A. M. (5 de Noviembre de 2004). Monografía del sector de electricidad y gas colombiano: Condiciones actuales y retos futuros. *Archivos De Economía*. Bogotá, Colombia: Departamento Nacional de Planeación.
- Solís, J. L. (2008). Responsabilidad social empresarial: un enfoque alternativo. *Análisis Económico*, 23(53), 227-252.
- Vogel, D. (2005). *The Market for Virtue: The Potential and Limits of Corporate Social Responsibility*. Washington D.C: Brookings Institution Press.

Webgrafia

- Energía y sociedad. (2019). <http://www.energiaysociedad.es/>. Recuperado el 03 de 02 de 2019, de <http://www.energia>
- ELECTROCAQUETÁ. (2010). www.asocodis.org. Recuperado el 20 de febrero de 2019, de www.asocodis.org/co/docs/6.experiencia_electrocaqueta.pptx
- GRI, (2016) Estándares GRI 101,102; 200 a 206,301 a 308, 401 a 4019 centro de descarga <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-translations/gri-standards-spanish-translations-download-center/>

- OCDE. (2013). /www.oecd.org. (O. Publishing, Ed.) Recuperado el 5 de 02 de 2019, de <https://www.oecd.org/daf/inv/mne/MNEguidelinesESPANOL.pdf>
- OECD. (2018). <http://www.oecd.org>. Recuperado el 5 de 02 de 2019, de <http://www.oecd.org/centrodemexico/laocde/>
- OIT. (2017). www.ilo.org. (O. I. Trabajo, Ed.) Recuperado el 7 de 2 de 2019, de [/www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/@emp_ent/documents/publication/wcms_124924.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/@emp_ent/documents/publication/wcms_124924.pdf)
- OIT. (2018). www.ilo.org. Recuperado el 7 de 2 de 2019, de <https://www.ilo.org/empent/areas/mne-declaration/lang--es/index.htm>
- ONU. (2018). www.pactomundial.org. Recuperado el 9 de 02 de 2019, de www.pactomundial.org/wp-content/uploads/2018/02/Flyer-New-Strategy-GC-2018_20180126-1.pdf
- SAI. (2014). *Norma SA 8000*. [http://www.saintl.org/_data/global/files/SA8000Standard2014\(3\).pdf](http://www.saintl.org/_data/global/files/SA8000Standard2014(3).pdf)