

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
UNA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL  
EN CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A.**

**NIDIA MILENA LÓPEZ PENAGOS**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BUCARAMANGA**

**2010**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
UNA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL  
EN CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A.**

**NIDIA MILENA LÓPEZ PENAGOS**

**Trabajo presentado como requisito para obtener el título de  
TRABAJADORA SOCIAL**

**Directora  
Matilde Muñoz Lasprilla**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BUCARAMANGA**

**2010**

## **DEDICATORIA**

*A todos aquellos y aquellas personas que con su compañía le  
aportaron grandes cosas a mi vida.*

*A mi madre, mis hermanos y mi incondicional hermana quien siempre  
ha sido un ángel.*

*Mi Dani, que mantengas siempre ese espíritu científico, me  
sorprendes.*

*A mis amigos y amigas que han aportado a mi crecimiento personal  
y a quienes les debo excelentes momentos.*

*MILENA*

## **AGRADECIMIENTOS**

A los profesores y profesoras quienes fueron maestros y maestras, al compartir conmigo todos esos conocimientos.

Mis compañeras y compañeros, porque con sus diferentes puntos de vista abrieron un mundo bajo mi paso.

A aquellos y aquellas que aportaron una pregunta a mi construcción personal, donde sembraron duda y generaron respuestas en mi camino.

A todos y todas ustedes gracias.

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. VISIÓN TEORICA DE LA RELACIÓN ORGANIZACIÓN – COMUNIDAD.	15
2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA	36
2.1 CONTEXTO GENERAL	36
2.1.1 Normatividad desde la RSE.	36
2.1.2 Servicio público de Energía Eléctrica.	38
2.1.3 Estructura Institucional	40
3. CARACTERIZACIÓN INSTITUCIONAL	42
3.1 CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. (CENS)	42
3.2 RUMBO CORPORATIVO	46
3.3 RESPONSABILIDAD SOCIAL DE CENS S.A.	49
3.4 GESTIÓN SOCIAL DE CENS S.A.	50
4. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	54
4.1 ETAPAS DEL PROCESO DE PRÁCTICA	54
4.1.1 Diagnóstico	54
4.1.2. Análisis DOFA	56
4.1.3 Objetivos estratégicos de la experiencia	59
4.2 EJECUCIÓN	60
5. EVALUACIÓN GENERAL	72
6. ASOCIACIÓN DE MUJERES DEL BARRIO BOGOTÁ	76
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE CENS S. A.	76
6.1 JUSTIFICACIÓN	76
6.2 OBJETIVO	80
6.3 ESTRATEGIAS	80
6.4 PLANEACIÓN	81
6.5 METODOLOGÍA	81
6.6 EVALUACIÓN	83

6.7 PRESUPUESTO	84
7. CONCLUSIONES	86
BIBLIOGRAFIA	89
WEBGRAFIA	91
LEGISGRAFIA	93
ANEXOS	94

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Normatividad del sector eléctrico colombiano	41
Tabla 2. Ubicación de las oficinas de CENS.	43
Tabla 3. Cobertura del servicio de energía eléctrica por sucursal de CENS.	43
Tabla 4. Matriz DOFA	55
Tabla 5. Cruce de variables matriz DOFA.	57
Tabla 6: Planeación del proceso de intervención profesional. Objetivo 1.	60
Tabla 7: Planeación del proceso de intervención profesional. Objetivo 2	65
Tabla 8. Formato impacto ambientalista.	68
Tabla 9. Planeación del proceso de intervención profesional. Objetivo 3	69
Tabla 10. Planeación de la Propuesta	82
Tabla 11. Formato de Evaluación	84
Tabla 12. Presupuesto del Proyecto	85

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Organigrama de Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A	53
Figura 2. Etapas del Proceso	83

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
<b>Anexo # 1.</b> Formato de recolección de información barrio Bogotá	94

## RESUMEN

**TITULO:** RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, UNA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A.\*

**AUTORA:** NIDIA MILENA LÓPEZ PENAGOS \*\*

**PALABRAS CLAVES:** Responsabilidad Social, Centrales Eléctricas, Capital Social y Calidad de vida.

### DESCRIPCIÓN:

En el presente informe se describe el desarrollo de la práctica de Trabajo Social en las CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A., realizada en la ciudad de Cúcuta, durante los meses de noviembre de 2007 a marzo de 2008; con el objeto de apoyar las actividades efectuadas por la oficina de Gestión Social en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial de las cuales se priorizó aquellas dirigidas a la comunidad con el fin de aportar al desarrollo local y regional; así mismo, a nivel interno potencializando las habilidades y el trabajo en equipo de los y las trabajadores.

La experiencia de Trabajo Social es fundamentada teóricamente bajo el enfoque de Responsabilidad Social Empresarial y Capital Social, apuntando al establecimiento de comunicación bilateral entre usuario – empresa, para así generar estrategias concretas que apunten a la solución de problemáticas reales, teniendo como objetivo principal el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades y/o usuarios, empoderándolo a los y las diferentes actores como agentes de cambios y transformaciones sociales.

El enfoque teórico permite realizar la organización a nivel de usuarios internos (trabajadores) y externos (comunidad), mediante el uso de metodologías participativas que permitieron la elaboración de diagnósticos sociales, la formación de grupos “Escuelas de liderazgo” y la cohesión de proyectos ya establecidos para así, asegurar un mayor impacto social; visibilizando así la gestión y ejecución que se realiza desde la oficina de Gestión Social en pro del desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida.

---

\* Proyecto de grado

\*\* Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Profesora Matilde Muñoz

## ABSTRACT

**TITLE:** CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY A BUSINESS SOCIAL WORK EXPERIENCE IN CENTRALES ELÉCTRICAS IN NORTHERN SANTANDER S.A.\*

**AUTHOR:** NIDA MILENA LÓPEZ PENAGOS.\*\*

**KEY WORDS:** Corporate Social Responsibility, Social Capital, organization and quality of life.

### DESCRIPTION:

This report describes the development of social work practice in power stations of North Santander SA, held in the city of Cúcuta, during November 2007 to March 2008, for the purpose of supporting activities conducted by the Social Management Office within the framework of Corporate Social Responsibility which prioritized those directed to the community to contribute to local and regional development, likewise, both internally and making possible the skills and teamwork of male and female workers.

Experience of Social Work is founded theoretically under the focus of Corporate Social Responsibility and Social Capital, pointing to the establishment of bilateral communication between users - industry, in order to generate concrete strategies aimed at solving real problems, having as main objective the improvement quality of life of communities and / or users, and empowering different actors as agents of social change and transformation.

The theoretical approach allows the organization at the internal users (employees) and external (community), using participatory methods that allowed the development of social diagnoses, the formation of groups, "School leadership and cohesion of projects already established to thereby ensure a greater social impact, making visible the management and implementation so that is done from the office of Social Management in pursuit of development and improving the quality of life.

---

\* Draft grade

\*\* Departament of Human Sciences. School of Social Work. Teacher Matilde Muñoz

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años el tema de Responsabilidad social viene siendo trabajado tanto en el ámbito público como privado, “como eje que aporta competitividad, sostenibilidad y desarrollo en las organizaciones constituyéndose en un imperativo de la gestión empresarial”<sup>1</sup>.

Para entender un poco más la aplicación del término en el desarrollo del presente trabajo de grado es imprescindible acercarnos a su definición: Según el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CCRE) es la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés).

De esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno para contribuir con el desarrollo económico sostenible.

La responsabilidad social Empresarial tiene dos perspectivas: la interna y la externa; la interna contempla sus responsabilidades con trabajadores, el cual comprende la gestión del Talento Humano, la salud y seguridad en el lugar de trabajo y el relativo al medio ambiente; la externa va referida a los interlocutores externos, es decir a su relación con todos los interlocutores con los que la empresa tiene relaciones: socios comerciales, proveedores, consumidores, autoridades públicas y comunidad en general.

Es así como la práctica de Trabajo Social en las Centrales Eléctricas de Norte de Santander se estableció con el objeto de apoyar las actividades realizadas por la oficina de Gestión Social enmarcadas en las políticas de Responsabilidad Social Empresarial;

---

<sup>1</sup> Artículo CCRE “Construyendo confianza” [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co). Consultado enero 2009

dirigidas tanto a nivel interno (trabajadores) como externo de la empresa frente al cual debido a la eminente necesidad de conocer e indagar sobre la situación real de quienes conforman las diferentes comunidades cercanas a las subestación de energía eléctrica se priorizó la intervención de la práctica hacia la comunidad así surge la iniciativa de realizar un Diagnóstico del sector mediante el cual se obtuvo información básica y pertinente sobre: datos socio – demográficos y de participación comunitaria, lo cual conlleva posteriormente a la realización de la propuesta de Intervención dirigida a iniciar un proceso tanto a nivel organizacional como comunitario con el fin de mejorar la atención y relación de la Empresa con la comunidad.

El desarrollo del presente trabajo de grado se inicia con una conceptualización teórica sobre la Responsabilidad Social Empresarial y un esbozo de las recientes teorías sobre Capital Social, criterios de gran relevancia para el desarrollo de la experiencia práctica y la propuesta de intervención profesional.

De igual manera, se realiza una ubicación institucional y contextual con el fin de caracterizar el entorno directo e indirecto de los y las diferentes actores y actoras sociales, describiendo cada una de las fases que constituyeron la experiencia práctica de Trabajo Social; Finalizando con la evaluación del proceso y la propuesta de Intervención profesional.

En este sentido, cabe destacar que durante la práctica se logró iniciar un proceso social y organizacional con las Centrales Eléctricas del Norte de Santander; Así mismo, permitió la confrontación entre práctica y teoría permitiendo evaluar los conocimientos adquiridos en la academia.

## 1. VISIÓN TEORICA DE LA RELACIÓN ORGANIZACIÓN – COMUNIDAD.

Los antecedentes de la RSE se remontan al siglo XIX en el marco del Cooperativismo y el Asociacionismo que buscaban conciliar eficacia empresarial con principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva.

La idea de empresa ha evolucionado desde un concepto cerrado como unidad económica cuyo fin es la maximización del beneficio, a un concepto abierto donde se le considera como un sistema en el que se incorporan tanto la organización interna como las interdependencias con el entorno. Esta evolución ha ido unida a importantes cambios de todo tipo, sociales, económicos, demográficos, etc. lo que ha condicionado y obligado a evolucionar la propia noción que se tenía sobre el concepto de responsabilidad social<sup>2</sup>.

Pero como tal, la responsabilidad social del empresario es un tema presente desde principios del siglo XX, aunque el vínculo tradicionalmente reconocido como la primera relación entre la empresa y la sociedad es la filantropía, entendida como una acción de caridad de la empresa hacia su comunidad.

Desde mediados del siglo XX se consideraba que las empresas debían tomar en cuenta las consecuencias sociales de sus decisiones. De esta manera, se observa que la Responsabilidad Social como corriente ha pasado de un discurso filosófico -en la década de los 60's- a una forma de gestión empresarial durante los años 70, que conlleva en los 80's a la integración del discurso socialmente responsable a la dirección estratégica por medio de la teoría de los stakeholders o grupos de interés.

Paralelamente, en los ochenta la política económica mundial se apartó de la regulación y de la intervención estatal, promoviendo la liberación del comercio y la reducción del papel del Estado. Muchos centros de producción de bienes y servicios pasaron de los

---

<sup>2</sup> Tesis Doctorales en Economía. Responsabilidad Social. Enciclopedia Multimedia Virtual e Interactiva (EMVI) [www.eumed.net/coursecon/index.htm](http://www.eumed.net/coursecon/index.htm)

países del Norte hacia los países menos desarrollados, y se inició la globalización de la cadena de valor en la que los gobiernos (en especial los del Sur), pasaron de ser protectores y reguladores del sector empresarial, a ser promotores de la inversión extranjera.

La globalización trajo consigo la liberación del comercio, pero también la comunicación global. La transferencia rápida de información alrededor del mundo aumentó la conciencia pública sobre los problemas sociales, ambientales y económicos que resultan de la ausencia de un marco legal fuerte para regular y controlar el desempeño empresarial<sup>3</sup>.

Las nuevas expectativas del público norteamericano y europeo (consumidores y accionistas), y las exigencias para que las corporaciones mejoraran su desempeño social y ambiental, dieron nuevo valor a la marca, la imagen y la reputación de la empresa, y contribuyeron significativamente al desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

La nueva actitud del público frente a la actividad empresarial se tradujo en mayores exigencias para que las empresas operen según códigos y estándares de comportamiento responsable. Las empresas, por su parte, comenzaron a percatarse de que la puesta en marcha de políticas y acciones de responsabilidad social corporativa constituye una fuente de beneficios en términos de reputación e imagen corporativa, lo cual, a su vez reduce el riesgo de la oposición pública contra sus operaciones, ayuda a conservar a los clientes, y facilita el ingreso a nuevos mercados con mayores exigencias.

En Europa, el concepto ha tenido gran auge e importancia, de tal modo que se tiene a la unión Europea como la cuna de la responsabilidad social corporativa y, respecto a la evolución de esta institución, se tienen cuatro antecedentes dignos de rescatar<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> CORREA, Emilia/ FLYNN, Sharon/ AMIT, Alon. Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial. Medio Ambiente y Desarrollo. Santiago de Chile. 2004.

<sup>4</sup> ECHAIZ MORENO, Daniel. Antecedentes de la Responsabilidad Social Corporativa en la Unión Europea. Revista Derecho Ambiental. Editor Diethell Columbus Murata. Lima. 2006.

El *primero* y punto de partida más remoto es el libro Crecimiento, competitividad y empleo (más conocido como el Libro Blanco), que fue publicado en 1993. En el que se presentó una estrategia para desarrollar el empleo y la creación de empresas en Europa, la misma que fue aprobada por el Consejo Europeo celebrado, en diciembre de ese año, en Bruselas y en el cual se convocó a las empresas europeas a participar en la lucha contra la exclusión social.

El *segundo* antecedente se encuentra en uno de los objetivos estratégicos planteados en la Declaración Final del Consejo Europeo de Lisboa, que data de marzo del 2000 y en la cual se lee: “Convertir a la Unión Europea en el 2010 en la economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, capaz de crecer económicamente de manera más sostenible con más y mejores empleos y mayor cohesión social”.

En *tercer* lugar está que, en el Consejo Europeo celebrado del 7 al 9 de diciembre del 2000 en Niza, se decidió aplicar la Agenda Social Europea que establece: “La necesidad de prestar apoyo a las iniciativas relacionadas con la responsabilidad social corporativa destinadas a luchar contra la exclusión y la discriminación social, así como a favorecer la integración europea”.

Y en *cuarto* término es de mencionar la Estrategia de Desarrollo Sostenible, aprobada por el Consejo Europeo que, en junio del 2001, se llevó a cabo en Goteborg y cuyo propósito fundamental es el avance paralelo del crecimiento económico, la cohesión social y la protección medioambiental.

Fue así, como a partir de los 90's la RSE deja de verse como un fenómeno aislado dentro de la empresa y empieza a evidenciarse como un proceso que atraviesa transversalmente a las diferentes áreas de la organización; es decir a convertirse en una estrategia corporativa<sup>5</sup> Y como parte de la gestión de negocios y dentro de un concepto integral. Aunque todavía se nota la fuerte presencia de la filantropía, es sorprendente el interés y la cantidad de iniciativas, seminarios, organizaciones, trabajos

---

<sup>5</sup> Artículo CCRE “Construyendo confianza” [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co). Consultado enero 2009

universitarios, que aparecen en los últimos años sobre el rol de la empresa en la sociedad.

Los países Latinoamericanos, están en un proceso bastante más incipiente en términos de RSE, comparado con el nivel alcanzado en el mundo desarrollado. Sin embargo, tanto los gobiernos como diversas organizaciones de la sociedad civil y también algunas compañías, se han unido para llegar a acuerdos en torno a la adopción voluntaria de normativas de RSE, especialmente en temas medioambientales y de apoyo a la comunidad. Especialmente las multinacionales, cuyas acciones son las que realizan en sus empresas en el extranjero, aplicándolas en el medio latinoamericano. Pero también, por que los tratados de libre comercio internacionales, han comenzado a exigir el cumplimiento de estas normativas de responsabilidad social a las empresas, en congruencia con preceptos establecidos por organismos internacionales del trabajo, medioambientales, de derechos humanos, etc<sup>6</sup>.

Por su parte el Concepto de Responsabilidad Social Empresarial, en Colombia también tuvo un desarrollo interesante en el tiempo<sup>7</sup>:

Durante los años 60 se crean las primeras fundaciones del país. En 1960 Codesarrollo, en Medellín; en 1962 Fundación Carvajal en Cali; en 1963 Fundación Corona en Medellín; en 1964 Fundación FES en Cali.

El primer espacio donde se debate el concepto de Responsabilidad Social Empresarial en Colombia entre la academia y los empresarios se da en los años 70. En 1977 Fabricato y Enka, dos empresas antioqueñas, toman la iniciativa de medir su gestión social a través del primer Balance Social. Incolta y FES patrocinan la realización del estudio “Hacia un nuevo compromiso del empresario en Colombia” donde se hizo evidente la necesidad de unificar criterio de clase dirigente sobre su papel en el

---

<sup>6</sup> III CONFERENCIA INTERAMERICANA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. “Quien es responsable de la Responsabilidad”. Santiago de Chile. 2005.

<sup>7</sup> V SIMPOSIO LATINOAMERICANO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. Seminario Comunicación, Participación y Responsabilidad Social. Ponencia de Jenny Tamayo. Santiago de Cali, Colombia. Septiembre 3,4 y 5 de 2003.

desarrollo del país; y en 1979 Incolta dicta seminarios sobre el tema y realiza estudio sobre la función social del empresario.

Para los años 80 se tienen como sucesos; en 1981 La ANDI elabora el primer modelo de Balance Social, basado en el modelo francés; el Centro Colombiano de Relaciones Públicas (Cecorp) realiza congreso en Medellín donde se llama la atención sobre necesidad de: Incorporar concepto de RSE en el proceso de toma de decisiones, Alcanzar objetivos económicos en términos éticos y sociales, Efectuar inversiones sociales y proceder por el interés público, en 1986 la Cámara Junior inicia programa de proclamación de la empresa con mejor proyección social.

En los años 90, ocurren importantes eventos así: La Constitución de 1991 introduce principio de función social de la propiedad, se garantiza a los individuos el derecho a propiedad privada, se resalta la importancia de que la propiedad privada esté al servicio de la sociedad y evoluciona el concepto de RSE: La ANDI lo define así: “Es el compromiso que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general”.

Ante la incidencia del tema, en América Latina se crean instituciones promotoras de la RSE como el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CCRE) en 1994<sup>8</sup>; el Instituto Ethos de Brasil en 1998; Acción RSE de Chile en el 2000, entre otras. Inclusive comienza a promoverse la estructuración de redes de organizaciones trabajando por la consolidación del tema, su promoción y su puesta en marcha dentro del quehacer cotidiano empresarial. Los esfuerzos de estas organizaciones, y específicamente del CCRE, están concentrados en generar conciencia sobre la problemática social de nuestro país, llevar la reflexión a las organizaciones –independientemente de su tamaño o actividad económica- y facilitar los procesos de aplicación de la RSE en éstas, a partir de la aplicación de herramientas prácticas.

---

<sup>8</sup> Artículo CCRE “Construyendo confianza” [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co). Consultado enero 2009

En los últimos años su protagonismo es tal, que sólo en Colombia, “en el primer semestre del 2005, se llevaron a cabo cerca de 15 eventos cuya temática principal era ésta, lo que demuestra su importancia, vigencia y el interés que despierta en todos los protagonistas de la realidad nacional e internacional”<sup>9</sup>.

El concepto de RSE se tiene como “una integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores”<sup>10</sup>. Igualmente, se entiende como una visión de negocios que integra el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente.

El World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) (Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible) es una coalición de 165 compañías multinacionales comprometidas con la promoción del desarrollo sostenible; define la RSE así: “La responsabilidad social empresarial es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno, con el objeto de mejorar la calidad de vida”<sup>11</sup>.

Estas y otras definiciones muestran que la RSE es considerada como una herramienta gerencial que debe “integrarse a la estrategia del negocio para evidenciarse en un conjunto de políticas y prácticas que diariamente incidan en la labor de las organizaciones”<sup>12</sup>, teniendo en consideración temas como la ética empresarial, el ambiente laboral, el compromiso con la comunidad, el correcto manejo de aspectos medio ambientales, entre otros, de tal forma que se pueda responder a las expectativas de los grupos de interés con los que se relaciona cada organización.

---

<sup>9</sup> Artículo CCRE “Construyendo confianza” [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co). Consultado enero 2009

<sup>10</sup> Artículo CCRE “Construyendo confianza” [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co). Consultado enero 2009

<sup>11</sup> III CONFERENCIA INTERAMERICANA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. “Quien es responsable de la Responsabilidad”. Santiago de Chile. 2005.

<sup>12</sup> Artículo CCRE “Construyendo confianza” [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co). Consultado enero 2009

Desde esta perspectiva, podemos dar un primer elemento de configuración del concepto de RSE donde se busca un relacionamiento de la empresa que sea responsable, transparente, y basado en el respeto mutuo, con cada uno de sus stakeholders o partes implicadas.

b. Comportamiento ético voluntariamente asumido: Como punto de partida se puede decir que existen regulaciones y normas de obligado cumplimiento para los actores empresariales, y relativas a mercado de trabajo, impacto ambiental, obligaciones fiscales o normas de contratación con el sector público para evitar la corrupción.

El solo cumplimiento de estas normas no implica un posicionamiento ético de la empresa respecto de sus principios inspiradores. El cumplimiento de las normas jurídicas no es RSE; sino un imperativo legal básico y exigible a todos y por tanto no es un comportamiento éticamente responsable. Por ello, la asunción de un comportamiento socialmente responsable exige por parte de la empresa la asunción voluntaria de un código ético de conducta que se sitúa por encima de línea de base legal mínima exigible.

c. Elemento estratégico de la empresa: Esta perspectiva sitúa la RSE como un elemento transversal y estratégico del accionar de la empresa. La RSE no es un comportamiento filantrópico, y de carácter accesorio o paralelo, de la empresa que destina parte de sus beneficios a acciones sociales.

Como código de conducta voluntariamente asumido, la RSE constituye la manera normal de operar de la propia empresa, supone un compromiso de sus accionistas y sus gerentes; y afecta, por ello, a todos los componentes de la organización: su gobierno, su estructura de gestión, el sistema de operación.

d. Afecta a la eficacia y a la eficiencia de la empresa: La empresa socialmente responsable no implica que la empresa pierda de vista su razón de ser y su principal objetivo: generar beneficio a los accionistas, creando riqueza.

e. Exige la rendición de cuentas: La empresa con comportamiento social se ve en la necesidad de rendir cuentas a cada uno de sus stakeholders con los que mantiene relaciones responsables, de respeto y transparentes.

Cabe resaltar la distinción de las dos modalidades en los que la Responsabilidad Social Empresarial se desenvuelve<sup>13</sup>:

- Interna: Se refiere al comportamiento responsable en el contexto interno de la empresa y afecta dos elementos fundamentales: La gobernabilidad de la organización, es decir la mejora sustancial de sus sistemas de gobierno; y las relaciones laborales en la empresa.
- Externa: Se refiere al comportamiento responsable en la interacción de la empresa con sus stakeholders externos. Es donde se desarrollan las acciones de la empresa respecto del crecimiento económico sostenido, de la lucha contra la corrupción, la protección y conservación del medio ambiente y la búsqueda de una mayor equidad social.

En definitiva la responsabilidad Social Empresarial parte de la idea que la empresa no es un ente aislado de las realidades sociales y su gestión debe tener un sentido integrador de aspectos económicos y sociales, por lo tanto es necesario tener presente las interrelaciones empresa-trabajador, empresa-comunidad y empresa-medio ambiente.

De acuerdo a lo anterior es entendido el término de Responsabilidad Social de las Centrales Eléctricas del Norte de Santander con sus trabajadores a nivel interno y con la comunidad aledaña a la planta energética a nivel externo la cual a su vez se convierte en el eje fundamental de la intervención de Trabajo Social.

Actualmente, cada vez más se encuentran “decisiones gerenciales enfocadas hacia el desarrollo de plataformas de RSE”<sup>14</sup> que apoyan la definición e integración de prácticas

---

<sup>13</sup> III CONFERENCIA INTERAMERICANA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. “Quien es responsable de la Responsabilidad”. Santiago de Chile. 2005Ibíd.

<sup>14</sup> Artículo CCRE “Construyendo confianza” [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co). Consultado enero 2009

éticas y socialmente responsables a la gestión diaria de las organizaciones, y que son necesarias para generar confianza en los mercados: actuar de manera adecuada, conocer el impacto de sus acciones y asumir las consecuencias por aquello que se efectuó.

Algunos estudios revelan que las empresas internacionales están sometidas a una creciente presión para que las conductas de sus líderes de negocios se adecuen a comportamientos éticos<sup>15</sup>. Es por eso que la ética empresarial está teniendo, hoy más que nunca, una presencia determinante en la dinámica de las empresas modernas. Es el momento de revalorizar las actitudes y valores gerenciales, de tal manera que se comprenda que la ética empresarial es ahora una necesidad y no una virtud cuestión que se facilita con la aplicación de la RSE<sup>16</sup>.

Es importante resaltar que esta temática es aplicable a todo tipo de empresas, incluyendo a las **PYMES** (Pequeñas y Medianas empresas), quienes cada día mas integran la RSE en sus estrategias de negocio, ya que las grandes empresas crecientemente están haciendo exigibles estándares de RSE a sus cadenas de suministros.

En la actualidad es bien sabido que los negocios son el principal motor de crecimiento y desarrollo del mundo, pero también es cierto que pueden generar un impacto negativo o positivo. Es por esto que resulta imprescindible comprender cómo llegar a minimizar el aporte negativo a la sociedad y maximizar el efecto positivo que se tiene sobre ésta. Y para ello no existe otra fórmula que contar con la voluntad y el liderazgo de los gerentes para que apoyen y se comprometan con estándares éticos que permitan la integridad y la transparencia en la forma como hacen sus negocios.

Para la aplicación de la RSE es imprescindible tener claro que no se trata solamente de asumir actitudes de corte filantrópicas, donaciones aisladas o limosnas institucionales; se espera que los programas de responsabilidad social sean acciones consolidadas a

---

<sup>15</sup> El modelo Antropológico. Ética y Responsabilidad social. Mauricio Alfredo Paz Manzano. [www.rppnet.com.ar](http://www.rppnet.com.ar)

<sup>16</sup> Artículo CCRE "Construyendo confianza" [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co). Consultado enero 2009

manera de proyectos de corto, mediano y largo plazo que complementen las acciones de los diferentes grupos que conforman toda organización y sus objetivos básicos de crecimiento económico (generar valor para sus clientes y accionistas), cohesión social (al estar inmersa en la sociedad se es participe de sus preocupaciones y valores) y preservación ambiental (en función de un desarrollo sostenible)<sup>17</sup>. Pues se ha comprobado que la empresa al desempeñarse en comunidades con una mejor calidad de vida y oportunidades logra condiciones que favorecen su desempeño organizacional.

Teniendo en cuenta que el desarrollo social y económico están íntimamente relacionados y según lo expuesto anteriormente. Es importante considerar que los proyectos que se emprendan deben ser viables para las empresas, confiables, de calidad, sostenibles en el tiempo, de aceptabilidad en los entornos en donde se aplican y parte integral de estrategias corporativas. La RS invita a considerar y evaluar las acciones como factores que incidan en la construcción de un país en donde se promueva el desarrollo humano sostenible y la justicia social.

Respecto a los ámbitos de aplicación de la RSE a nivel interno de la Empresa, se han hecho manifiestos, no sólo a nivel internacional sino también en Colombia: Programas y estrategias para el respeto fiel del marco jurídico y las convenciones internacionales en materia de derechos humanos, protección de los niños y derechos de los trabajadores, que regulan las relaciones laborales; un trato justo y digno de los trabajadores en el ambiente laboral, valorando y recompensando su desempeño laboral; además de la contribución al desarrollo de los empleados y sus familias con beneficios en materia de vivienda, educación, salud, transporte y previsión para el futuro. Muchas entidades además han desarrollado e implementado su carta de valores y principios éticos<sup>18</sup>.

Adicionalmente la Responsabilidad Social demuestra todo su potencial como instrumento para la *igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres*<sup>19</sup>. Integra la situación de la mujer en el contexto de la vida de la empresa desde la gestión de

---

<sup>17</sup> Escuela de Ingeniería de Antioquía. La Responsabilidad Social desde las Universidades. Tatiana Gonzales Lopera. 2007

<sup>18</sup> Artículo CCRE "Construyendo confianza" [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co). Bogotá. Camilo Gutiérrez Consultado enero 2009

<sup>19</sup> Artículo CCRE "Construyendo confianza" La Responsabilidad social como instrumento para la igualdad de oportunidades [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co). Consultado enero 2009.

recursos humanos. Ya que dentro de la empresa, la igualdad puede ser percibida como una fuente de conflictos si se aborda desde el enfrentamiento entre hombres y mujeres o si la desigualdad es presentada como fruto de la discriminación. Por el contrario, al integrarla en el sistema de la RSE, la igualdad aparece en el mismo plano que los códigos éticos o la preocupación medioambiental: como el fruto de una evolución social a la que la empresa se adapta con naturalidad y responsabilidad, es decir, involucra la temática de género.

A nivel externo, respondiendo al efecto de su accionar en los grupos de interacción externos tales como el Medio Ambiente, el Gobierno, otras empresas, contratistas y proveedores, las comunidades y clientes se puede hablar de adelantos y aportes empresariales tales como:

Con el *Medio Ambiente*, el manejo adecuado de los impactos que implican el proceso productivo, tanto en prevención como resarcimiento; la superación del simple cumplimiento de la normatividad nacional e internacional en materia medioambiental; manejo y uso racional de los recursos naturales, en particular el recurso hídrico; y con el apoyo de alianzas y proyectos que propendan por la protección del futuro ambiente y de ecosistemas en peligro de extinción. Tradicionalmente la administración del impacto ambiental directo de las empresas se ha enfocado a la administración del uso de los recursos naturales, el control de la contaminación, el manejo de los desechos, y la gestión del ciclo de vida de los productos.

En la actualidad, se busca que las empresas vayan más allá de la mera administración de sus impactos ambientales (por los cuales son inmediata y directamente responsables), y que reconozcan cómo dichos impactos inciden en los problemas ambientales y sociales del entorno. Además, les motiva a reconocer y manejar su rol en los problemas ambientales globales, tales como el cambio climático y el deterioro de la biodiversidad. Las empresas electrificadoras tienen un alto nivel de responsabilidad social el cual deben llevar a cabo no solo predicándolo con la comunidad que rodea a la

empresa, sino también desde el ámbito interno con el consumo eficiente de energía por parte de sus trabajadores para aportar en la conservación del medio ambiente.

Con el *Gobierno*, la financiación de programas que inciden y trascienden los planes de gobierno; la participación en la formulación e implementación de políticas públicas; y el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias y parafiscales.

Con *otras empresas*, el establecimiento de alianzas y programas que aumenten el beneficio de la sociedad y que disminuyan el impacto y costos sociales de su accionar; establecimiento de alianzas y acuerdos de competencia ética que generen valor agregado para la sociedad; apoyo a la formación y gestión de la llamadas Pymes.

Con *contratistas y proveedores*, con la selección transparente e implementación de la normatividad jurídica de manera que garanticen la igualdad de oportunidades a los oferentes; y con el cumplimiento de las obligaciones contractuales y en particular, con el pago oportuno a los servicios y bienes prestados. No se debe continuar con la práctica de apalancamiento financiero a través de la demora en la cancelación de los bienes y servicios prestados por terceros.

Con los *usuarios*, creando un ambiente de respeto y servicio por todos los miembros de la sociedad, evitando el uso inapropiado de posiciones dominantes, en especial, en la prestación de los servicios públicos; y con la creación dentro de la estructura de la Empresa de figuras como el defensor del consumidor. Además de la creación de una conciencia de prestar servicios y proveer productos de calidad y que llenen las expectativas de los clientes.

Y con las *comunidades*, apoyando y fortaleciendo el desarrollo y crecimiento de la economía local mediante el consumo de bienes y servicios y utilización de mano de obra proveniente de la comunidad próxima a las instalaciones de la Empresa. Adicionalmente, el apoyo a las comunidades se hace manifiesto en la formulación e

implementación de programas de acción social corporativa y programas de acción social a través de los productos y servicios de la empresa.

Así mismo, se requiere establecer sinergias entre los diferentes actores de la sociedad (privados, estado y sociedad civil), para que se puedan estudiar los resultados en aspectos sociales, económicos y ambientales -“triple rendición de cuentas-, de las actuaciones empresariales y asumir determinados retos: mejorar las formas de producción para no afectar el ecosistema, establecer mejores prácticas laborales con el talento humano, atender los postulados de derechos humanos en relación con los empleados, organizar condiciones favorables en los sitios de trabajo, identificar el tipo de relación que se tiene con las comunidades, entre otras prácticas. Lo importante del tema es que, si bien hay que generar utilidad para los accionistas (como lo afirma Milton Friedman), también hay que ser conscientes de los impactos de nuestra actuación con los demás grupos de interés.

Ser socialmente responsable implica desarrollar procesos de autorregulación que sienten las bases de un cambio cultural profundo, para lo cual habrá que ir más allá de la legalidad y de las propias fronteras del negocio, e identificar la manera como cada empresa logra beneficios para sí misma, pero también ganancias que aportan al desarrollo sostenible de la sociedad en la que se desempeñan: verificar la forma como producen, como consiguen las materias primas o insumos, la forma en que comercializan y distribuyen sus productos / servicios y el efecto que éstos causan en los consumidores finales.

En definitiva la RSE fomenta la participación activa de las empresas en los asuntos relacionados con *salud pública, acceso al agua potable, saneamiento básico, vivienda, alimentación y transporte*, tanto para sus empleados como para las comunidades.

Cuando se habla de Responsabilidad Social se puede creer que es una cuestión que básicamente es de competencia de las empresas (en este caso las Centrales Eléctricas del Norte de Santander-), pero también es de vital importancia aplicarlo a la comunidad,

es decir, a la población usuaria del servicio de energía eléctrica quienes son la población objetivo de intervención de la práctica profesional.

De esta manera, se convierte en un concepto matriz y a su vez en una herramienta de Trabajo Social para “promover una nueva ética ciudadana, que contribuya a impulsar un desarrollo justo y sustentable, así como una democracia realmente participativa”<sup>20</sup>.

Así, la RS es percibida como una nueva manera de hacer ciudadanía y trabajar para el Desarrollo y la cohesión social, posee un contenido movilizador, suscita una convergencia entre los actores sociales, contribuyendo a construir un sentido nuevo a la reflexión sobre los temas claves de la agenda pública... que además promueve la conversación, el diálogo y el debate creativo entre los ciudadanos<sup>21</sup>. Es decir, se constituye en la expresión de una ética sobre lo público.

Actualmente, diversos actores sociales (Corporaciones, Fundaciones, Ong's, empresas, municipios, universidades, organismos públicos, gremios y movimientos ciudadanos) se refieren a la Responsabilidad Social como una categoría ética de gran fuerza para movilizar y dar sentido a las acciones sociales, culturales y ciudadanas que realizan a todo nivel.

Trabajar con las comunidades desde esta perspectiva comprende hacer énfasis sobre las implicaciones de ser responsable socialmente: lo cual significa aprender a desarrollar un juicio valorativo sobre los acontecimientos de la realidad, a partir de la valoración que podemos hacer de la misma, desde los criterios de la justicia, de la equidad y de la democracia<sup>22</sup>.

Es hacer referencia a la RS como una “sensibilidad”, en el doble significado de esta expresión: “sentir-con-el-otro” y “actuar-de-acuerdo-a-un-sentido”. De este modo, posee

---

<sup>20</sup> La Responsabilidad Social: Construyendo Sentidos Éticos para el Desarrollo. Fundación PROHUMANA. Chile.

<sup>21</sup> Ibid.

<sup>22</sup> La Responsabilidad Social: Construyendo Sentidos Éticos para el Desarrollo. Chile. 2.002 Fundación PROHUMANA. [fundacionprohumana@prohumana.cl](mailto:fundacionprohumana@prohumana.cl).

un carácter comunicacional, es decir, debe practicarse junto a otros, construyendo un “nosotros”<sup>23</sup>.

Según lo anterior la Responsabilidad Social es una forma de captar y vivir valores; además de ser una facultad de las personas y de las organizaciones para comprender su condición social y hacerse copartícipes de la construcción de una sociedad justa y solidaria, implica reciprocidad y un impulso a construir una comunidad que dé sentido de pertenencia, identidad, vínculo y solidaridad a las personas. Es acertado indicar, entonces, que la RS debe entenderse como una actitud ética, orientada a construir en la sociedad un interés común y un sentido común. Exige, por lo mismo, trascender a los intereses particulares y corporativos para reconocer en estos propósitos públicos un bien y un principio válido para el desarrollo de las personas y de la sociedad<sup>24</sup>.

Su aplicación trasciende a las normas jurídicas y llega al fondo de las realidades humanas: es una meta y una sensibilidad a la vez, esta empatía moral es la fuente de las metas de la RS, que son solidarizar y compartir, ya que implica alianza y reparto; justicia y cooperación, y por lo tanto humanismo<sup>25</sup>.

Al respecto se destaca el principio de colaboración comunitaria que autentifica la vida social y la constitución de sujetos autónomos. La vida social se constituye, desde esta perspectiva, como un proceso de solicitud y de construcción de razones que fundamentan el respeto a las personas y sus derechos fundamentales, a partir de pactos que reconocen los bienes comunes. Pero esta “cultura” sólo es posible desde la acogida, la escucha y el reconocimiento del valor de la diversidad y de lo propio de los otros. Éste es el principio de alteridad (el principio de reconocimiento del Alter, del Otro) desde el cual fundamos todo altruismo cívico<sup>26</sup>.

En efecto, la RS no puede ser sólo un discurso, una filosofía especulativa, un concepto instrumental o un cálculo, ni una actitud benevolente: esta debe ser una exigencia, una

---

<sup>23</sup> Ibid.

<sup>24</sup> Ibid.

<sup>25</sup> Ibid.

<sup>26</sup> La Responsabilidad Social: Construyendo Sentidos Éticos para el Desarrollo. Fundación PROHUMANA. Chile.

razón o sensibilidad ética, que integra voluntad, desde, acercamiento afectivo y compromiso por la vida del otro. Desde este punto de vista, ser socialmente responsable significa un cambio de actitud, un reorientar las prácticas, asumir un marco crítico frente a la realidad social, en sus dimensiones institucionales, económicas y políticas.

Asumida de este modo, tiene un motor que la sustenta, que no sólo es una racionalidad ética, sino un sentimiento de cooperación y estima para quienes sufren la marginación en todas sus formas por lo tanto tiene exigencias y significa hacer opciones para superar toda situación asimétrica<sup>27</sup>.

Es decir, como una forma de solemnizar esta actitud de construir una sociedad justa y sin discriminaciones. No es un planteamiento facilista: significa abandonar el individualismo posesivo, el escepticismo y las ansias de conseguir estatus como única meta de la vida individual<sup>28</sup>.

Es crucial reconocer que el tiempo vital es finito. No existirán más oportunidades de actuar sino en este propio y único tiempo. Por lo tanto es un deber de justicia generacional: ser capaces de entregar a las nuevas generaciones un país que se sostenga. El asunto no se agota en el crecimiento económico. Es una cuestión de “responsabilidad” por el desarrollo humano<sup>29</sup>. En este sentido la RS implica asumir el compromiso por hacer sustentable el futuro en todos los planos.

Según lo visto anteriormente nos lleva a replantear que la Responsabilidad Social va mas allá de una iniciativa que compete solo a las organizaciones con la comunidad, por el contrario, debe ir en doble vía pues es un tema que implica un compromiso de la comunidad en el mejoramiento de su calidad de vida.

---

<sup>27</sup> Ibid.

<sup>28</sup> Ibid.

<sup>29</sup> Ibid.

Además cabe resaltar desde una óptica profesional el rol de Trabajo Social en este tipo de intervenciones sociales como mediador entre las empresas y la comunidad a través de la siguiente frase “hay que construir puentes. Puentes entre las personas, puentes entre las instituciones, puentes entre conceptos, puentes entre lo público y lo privado, puentes entre palabras”<sup>30</sup>.

Uno de los aspectos más importantes de la RSE es su carácter voluntario y su especificidad en cada empresa en particular. Las soluciones impuestas por las autoridades, como los Planes de Igualdad obligatorios, por ejemplo, suelen producir un fuerte rechazo en las empresas, que los ven como una intromisión en su autonomía de gestión. Además, raramente responden a la realidad sobre la que pretenden actuar. El sistema de la RSE, en cambio, se concibe y crece en la propia empresa, como una respuesta creada para un problema que se ha percibido, identificado y diagnosticado internamente<sup>31</sup>.

A nivel latinoamericano, encontramos bastantes organizaciones, tanto académicas, como sin ánimo de lucro, gubernamentales o privadas, que investigan sobre mecanismos de medición y control en cuanto a RSE. A ese nivel podemos nombrar a algunas de las más pujantes como el Instituto ETHOS en Brasil, ACCION EMPRESARIAL en Chile, COMUNIDAR en Argentina, el CCRE en Colombia, entre otras<sup>32</sup>.

Desde el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial -CCRE- se están haciendo esfuerzos considerables con miras a la autorregulación del sector empresarial, haciendo visibles los esfuerzos de herramientas que se han aplicado en empresas de diverso tamaño y sector en Colombia.

---

<sup>30</sup> La Responsabilidad Social: Construyendo Sentidos Éticos para el Desarrollo. Fundación PROHUMANA. Chile.

<sup>31</sup> Artículo CCRE “Construyendo confianza” Responsabilidad Social y la Igualdad de Oportunidades. [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co). Consultado enero 2009

<sup>32</sup> Artículo CCRE “Construyendo confianza” Indicadores un medio no fin .Alexandra Ospina Giraldo. Consultado enero 2009 [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co).

Hasta el momento, el trabajo que lleva adelantado CCRE muestra cómo en el mercado se tienen registrados más de 50 estándares y lineamientos generales para medir y estudiar la RSE, entre los cuales podemos mencionar el Índice Dow Jones Sustainability, Global Compact, Caux Round Table, FSTE4Good, ISO 26000 (en construcción), el ÍNDICE CCRE, entre muchos otros, pero lo realmente importante del tema es que cada organización tenga claro cuáles son las iniciativas que está emprendiendo, que conozca experiencias exitosas en estos temas en otras organizaciones, y si es posible, se apoye en expertos para que conjuntamente saquen adelante un sistema de gestión integral que sea medible y que permita el seguimiento en el tiempo.

En la medida en que las relaciones de la empresa con sus entornos interno y externo se producen en un ambiente que busca legitimar el accionar de la empresa, la empresa tiene la necesidad de rendir cuentas de sus actividades para lograr esa legitimación. Y aparecen dos nuevos elementos de rendición de cuentas, que se incorpora al balance económico de la empresa:

El *Balance Social*, como instrumento de rendición de cuentas del impacto empresarial en la sociedad y la comunidad. Y el *Balance Medioambiental*, como instrumento de rendición de cuentas del impacto de la empresa en el medio ambiente, aunque ya están siendo superados por los Balances de Sostenibilidad<sup>33</sup>.

En efecto las herramientas de medición son un apoyo invaluable en la confirmación o planteamiento de políticas o procesos al interior de las empresas. Una muestra de esto son los indicadores los cuales son sistemas de medida que permiten calibrar en la mayoría de los casos numéricamente el impacto de una acción dentro de la empresa. Se busca entonces medir la capacidad de la empresa de reconocer, prever y gestionar las consecuencias de su accionar al exterior y al interior de ella misma.

Igualmente, se considera medible la percepción de los actores directamente influidos por ella: tanto la confianza de la comunidad, cómo el respeto y la compenetración con

---

<sup>33</sup> Artículo CCRE "Construyendo confianza" [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co). Consultado enero 2009

los trabajadores. Sin olvidar, también y como decía Friedman el beneficio económico de la empresa, sus utilidades no solo por la venta del producto o servicio sino por el ahorro de recursos y sus procesos inteligentes.

El primer paso en la construcción de unos indicadores en RSE viene dado por dimensionar la gestión de la empresa a todo nivel (dentro y fuera). Aunque esta labor pueda parecer difícil, es importante trazar con precisión los límites de cada área que se prevé evaluar para que al final sumado como un todo, aparezca una “radiografía” exacta de la empresa en el tejido social en el que se desarrolla.

Se sugieren abordar algunas preguntas claves para permitir descubrir la posición de la organización en cuanto a su responsabilidad social:

- ¿La empresa satisface las expectativas de sus empleados?
- ¿Cómo es vista la empresa en la comunidad en la que esta implantada?
- ¿Cuánto destina la Empresa en incentivos para sus empleados (formación, horario laboral flexible, reconocimiento de bonificaciones, carrera de ascensos, etc.)?
- ¿Cómo se valora a la empresa por parte de la comunidad donde esta implantada?
- ¿Cuánto gasta la empresa en materias primas, impuestos, e intangibles?
- ¿Ésta Empresa tiene código de ética escrito?
- ¿La Empresa informa a los empleados de su situación financiera, de políticas, etc.?

En definitiva la RSE se esta posicionando como un valor agregado en el mundo de los negocios. Por eso es imperativo encontrar herramientas para medir los alcances y vacíos de las organizaciones.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y CAPITAL SOCIAL

Es imprescindible retomar el tema del Capital Social ya que se encuentra directamente interrelacionado como producto y/o complemento de lo planteado en el aporte teórico de la Responsabilidad Social.

Teniendo en cuenta la complejidad de la situación actual de Colombia y en general de Latinoamérica en donde grandes núcleos de la población se han quedado al margen del desarrollo social, por lo tanto es indispensable trabajar por conseguir estrategias que apunten al desarrollo del mercado, de la economía y del **Capital Social**. Por estos motivos hoy los clientes son más sensibles a estas tendencias y ejercen influencia sobre las mismas empresas, y han fomentado a que adopten estrategias de RSE <sup>34</sup>.

En este sentido, se entiende por Capital Social los bienes públicos y comunitarios generados por la recta acción del hombre en comunidad; el haber de normas, valores e instituciones que motivan u obligan la acción solidaria y justa a favor del bien común; la cultura en el manejo de normas, redes y lazos sociales de confianza, determinantes del crecimiento y desarrollo económico, social y político. En términos macrosociales, contiene los elementos que fortalecen la organización de la sociedad civil y su interacción y vigilancia con respecto a la acción estatal o de la empresa privada<sup>35</sup>.

En Latino América existe una enorme riqueza cultural, fundamentada en la variedad de rasgos y matices, y raíces solidarias, como el valor de la familia, por lo que es un país especialmente apto para generar capital social, sin embargo hay una cohesión social baja. Hay un enorme déficit histórico de cohesión. Falta la convicción de que el territorio, con sus ricos recursos naturales, es patrimonio de todos y consecuentemente la pobreza de un grupo es también la pobreza de todos; no se ha entendido que la diversidad cultural es una fuerza cuando se integra a cada persona como valiosa e indispensable

---

<sup>34</sup> Artículo CCRE "Construyendo confianza" [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co). Consultado enero 2009

<sup>35</sup> MERINO GOVELA, Magdalena. Desarrollo Comunitario, Inclusión de las Comunidades Marginadas en América Latina. México. 2005.

para el desarrollo del país, por ello resulta impostergable trabajar activamente en la consecución de Capital Social.

Invertir en capital social también tiene efectos en el crecimiento del producto agregado, debido a que este capital es importante insumo de la función agregada de producción, ya que al incrementar la productividad del trabajo, las empresas disponen de una mano de obra más calificada, con la que ganan eficacia y productividad, beneficiando las rentas del trabajo, provocando una demanda mayor al estimular al mercado.

Por lo tanto es importante que la institucionalidad democrática reconozca como un valor promover la corresponsabilidad (una cultura de responsabilidad social), estableciendo mecanismos participativos de toma de decisiones y espacios públicos en los cuales sea posible dirimir dialógicamente conflictos morales. En este sentido, tiene gran importancia la promoción de una educación ciudadana que haga competentes a los ciudadanos para expresarse, para resolver controversias generando capacidades y disposiciones cívicas que aumenten el Capital Social, el comunitarismo y la confianza en la sociedad<sup>36</sup>.

---

<sup>36</sup> La Responsabilidad Social: Construyendo Sentidos Éticos para el Desarrollo. Fundación PROHUMANA. Chile.

## 2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

### 2.1 CONTEXTO GENERAL

Para comprender el contexto donde se desarrolló la experiencia de Trabajo Social resulta conveniente abordar las tendencias de las siguientes temáticas: La Responsabilidad Social Empresarial, el Capital Social y el servicio público de energía eléctrica.

#### 2.1.1 Normatividad desde la RSE.

Sobre este concepto actualmente, se está tratando de encontrar un punto medio que promueva el respeto y la responsabilidad basándose en documentos de referencia conocidos pero sin limitar la creatividad y el desarrollo de nuevas herramientas, tales como:

- La **S.A. 8000** es una norma internacional que rescata lo social desde la empresa, ofreciendo herramientas para evaluar las condiciones en los lugares de trabajo, incluyendo el trabajo infantil, la fuerza de trabajo, la seguridad y la salud ocupacional, la libertad de asociación, la discriminación, las prácticas disciplinarias, el horario de trabajo, las remuneraciones y las responsabilidades de la gerencia de mantener y mejorar las condiciones de trabajo. En conclusión, la SA 8000, es una norma integral, global y verificable para auditar y certificar el cumplimiento de la responsabilidad corporativa.
  
- La Norma Internacional para la Responsabilidad Social, se denomina **ISO 26000**<sup>37</sup>. En septiembre de 2004 se estableció dentro de ISO, un Grupo de Trabajo para desarrollar una Norma Internacional que fuera una guía para la Responsabilidad Social (RS). El objetivo de este Grupo es realizar un documento guía, escrito en un lenguaje

---

<sup>37</sup> Norma ISO 26000.

simple que sea entendible y utilizable por no-especialistas, y no un documento de especificación previsto para certificaciones de terceras partes.

La finalidad es agregar valor, y no reemplazar los acuerdos intergubernamentales existentes que tienen relevancia para la Responsabilidad Social, como son la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, y aquellas adoptadas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). La norma debe ser aplicable para organizaciones de todos los tamaños, en países en cualquier etapa de desarrollo. ISO está tomando las medidas para asegurar que la norma sea beneficiosa, al incorporar la participación de todos aquellos que tienen un interés serio en la Responsabilidad Social.

La ISO26000, aunque se diferencia de las normas certificables ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 por ser una guía técnica de carácter voluntario. No obstante, se asemeja a estos estándares antecesores al proponer un modelo de gestión, con la diferencia que el nuevo esquema integra los diferentes aspectos económicos, ambientales y sociales.

Con esta norma se pretende principalmente ayudar a las organizaciones a abordar su Responsabilidad Social, a la vez que se respeten las diferencias culturales, sociales, ambientales, legales, y las condiciones de desarrollo económico; además proporcionar una guía práctica tendiente a hacer operativa la Responsabilidad Social, identificar y comprometer a los stakeholders, y reforzar la credibilidad de los informes y reclamos realizados sobre Responsabilidad Social; a su vez, promover una terminología común en este campo y aumentar el conocimiento y conciencia sobre ésta.

En el país, la Responsabilidad Social Empresarial, es un tema de profundo interés que aún se encuentra en proyecto de ley. Constituyendo una alternativa de solución para los crecientes problemas sociales.

### 2.1.2 Servicio público de Energía Eléctrica.

La actividad que realiza la empresa Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A E.S.P, se encuentra regida por un amplio y variado marco legal.

- En primera instancia está la Norma de Normas, **La Constitución Política** Colombiana, que en su *artículo 365* contempla: “Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberán indemnizar previa y plenamente a las personas que en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita”<sup>38</sup>.
  
- La **Ley 142 1994** dicta las disposiciones relativas al régimen de los servicios públicos domiciliarios y otras disposiciones, como se contempla en el *artículo primero* respecto de su aplicación, así: “Esta ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural<sup>39</sup>”, entre otros.

De igual forma, se puede ver que en su *artículo 5*, en desarrollo del *artículo 311* de la Constitución Política Colombiana, establece que es competencia de los municipios en relación con los servicios públicos: Asegurar que se presten a sus habitantes, de manera eficiente, los servicios domiciliarios de acueducto,

---

<sup>38</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA COLOMBIANA.

<sup>39</sup> LEY 142 DE 1994.

alcantarillado, aseo, energía eléctrica, y telefonía pública básica conmutada, por empresas de servicios públicos de carácter oficial, privado o mixto, o directamente por la administración central del respectivo municipio en los casos previstos en el artículo siguiente; y asegurar en los términos de esta ley, la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de las entidades que prestan los servicios públicos en el municipio<sup>40</sup>.

En *el artículo 14* de la mencionada Ley se da la definición legal del Servicio público domiciliario de energía eléctrica, así: “Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de generación, de comercialización, de transformación, interconexión y transmisión”<sup>41</sup>.

Y respecto del tema en desarrollo en el presente trabajo, la mencionada Ley en su *artículo 11 numeral 5*, le impone a las entidades que presten servicios públicos la obligación de cumplir con su función ecológica, y en tanto su actividad los afecte, protegerán la diversidad e integridad del ambiente, y conservarán las áreas de especial importancia ecológica, conciliando estos objetivos con la necesidad de aumentar la cobertura y la disminución del costo de los servicios públicos.

**Ley 143 1994**, Se establece el régimen para la generación, interconexión, transmisión, distribución y comercialización de electricidad en el territorio nacional, se conceden unas autorizaciones y se dictan otras disposiciones en materia energética. Dicha ley en su capítulo X, contempla el tema de la conservación del medio ambiente, que es de vital importancia en la época actual respecto al tema del calentamiento global.

---

<sup>40</sup> *Ibíd.*

<sup>41</sup> *Ibíd.*

En el *artículo 51* contempla: “Las empresas públicas, privadas o mixtas, que emprendan proyectos susceptibles de producir deterioro ambiental tendrán la obligación de evitar, mitigar, reparar y compensar los efectos negativos sobre el ambiente natural y social generados en el desarrollo de sus funciones, de conformidad con las normas vigentes y las especiales que señalen las autoridades competentes”<sup>42</sup>.

- **Ley 689 de 2001**, Relativa a los actos y contratos del régimen de los servicios públicos domiciliarios.
- **Resolución Número 180398** del Ministerio de Minas y Energía; conocida como el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, el cual fija las condiciones técnicas que garanticen la seguridad en los procesos de Generación, Transmisión, Transformación, Distribución y Utilización de la energía eléctrica.

### **2.1.3 Estructura Institucional**

Esta estructura ha venido consolidando las diferentes autoridades del sector eléctrico, creadas éstas a partir de las leyes 142 y 143 de 1994, forjando una relación sistemática entre ellas, partiendo de una separación específica de funciones: Dirección (Ministerio de Minas y Energía), Planeación (Unidad de Planeación Minero Energética), Regulación (Comisión de Regulación de Energía y Gas) y, Control y Vigilancia (Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios).

Para comprender las anteriores leyes mencionadas, se realiza un cuadro comparativo entre éstas. Ver tabla 1.

---

<sup>42</sup> LEY 143 DE 1994.

Tabla 1. Normatividad del sector eléctrico colombiano

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991	
Ley 142 de 1994 (Ley de Servicios Públicos)	Ley 143 de 1994 (Ley de la Energía Eléctrica)
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Viabiliza el enfoque constitucional.</li> <li>❖ Crea ambiente de mercado y competencia.</li> <li>❖ Fortalece el sector.</li> <li>❖ Delimita la inversión del Estado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Regula las actividades de Generación, Interconexión, Transmisión, Distribución y Comercialización de la electricidad.</li> </ul>

Fuente: [www.isa.com.co](http://www.isa.com.co)

- **Estatutos de Centrales Eléctricas del Norte de Santander (CENS)**, Se determina como una empresa de servicios públicos mixta, de nacionalidad Colombiana, constituida como sociedad por acciones, del tipo de las anónimas, sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios y que ejerce sus actividades dentro del ámbito del derecho privado como empresario mercantil. Además, señala que el domicilio principal de la sociedad es la ciudad de San José de Cúcuta, Departamento de Norte de Santander, que tendrá un término de duración indefinido, el cual tiene por objeto la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y sus actividades complementarias de Distribución y Comercialización, así como la prestación de servicios conexos o relacionados con la actividad de servicios públicos, de acuerdo con el marco legal y regulatorio; entre otras disposiciones de carácter internas y funcionales.

### **3. CARACTERIZACIÓN INSTITUCIONAL**

#### **3.1 CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. (CENS)**

La ciudad de Cúcuta fue la primera población colombiana que disfrutó del servicio de iluminación de las bombillas eléctricas, el 16 de junio de 1896, tan sólo 17 años después que Thomas Alba Edison inventara la bombilla eléctrica.

CENS es una de las empresas más sólidas del Nororiente colombiano, encontrándose distribuida en seis municipios los cuales son: Cúcuta, Pamplona, Ocaña, Aguachica y Tibú, donde realiza la prestación del Servicio Público de Energía Eléctrica, para lo cual realiza las siguientes actividades:

- La compra, exportación, importación, distribución y venta de energía eléctrica.
- La construcción y explotación de líneas de transmisión, subtransmisión y redes de distribución de energía eléctrica.
- La compra, venta y distribución de toda clase de elementos electromecánicos para el cumplimiento del objeto social.
- Participación como socio accionista, en sociedades o empresas dedicadas a la realización de objetivos similares o complementarios.

La oficina principal de CENS se encuentra ubicada en la ciudad de Cúcuta, sin embargo, en cada una de sus sucursales se encuentran ubicadas puntos de atención al cliente y puntos de pago para la cancelación mensual del servicio de energía. Ver Tabla 2.

Tabla 2. Ubicación de las oficinas de CENS.

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. (CENS)
<b>CÚCUTA (PRINCIPAL)</b>	Avenida Aeropuerto 5N 220. Barrio Sevilla PBX 7581781 Fax 5780990
<b>PAMPLONA</b>	Carrera 8 Calle 7 Esquina Teléfono 5684027 Fax 5684027
<b>OCAÑA</b>	Calle 7 #29 - 183 Avenida Francisco Fernández de Contreras Teléfonos: 5611664 - 5612001 - 5612010
<b>AGUACHICA</b>	Calle 11 14-10 Esquina Teléfono 5650150 Fax 5651391
<b>TIBÚ</b>	Carrera6 6-17 El Carmen Teléfono 5663278 Fax 5663383

Fuente: La autora.

Actualmente, la Empresa cuenta con más de 320.000 clientes, con un crecimiento del 3.97%, en la tabla 1, se detalla la cobertura del servicio de energía eléctrica por sucursales y, a nivel rural y urbano.

Tabla 3. Cobertura del servicio de energía eléctrica por sucursal de CENS.

SUCURSAL	COBERTURA			CLIENTES			VIVIENDAS		
	TOTAL	RURAL	URBANA	TOTAL	RURAL	URBANA	TOTAL	RURAL	URBANA
Cúcuta	90.42%	51.03%	95.60%	221,042	14,517	206,526	237,573	27,647	209,926
Pamplona	72.75%	48.53%	96.88%	24,766	8,246	16,520	33,080	16,510	16,570
Ocaña	62.88%	32.79%	94.40%	46,246	12,334	33,912	71,467	36,558	34,910
Aguachica	64.73%	20.86%	88.88%	28,425	3,253	25,172	42,677	15,154	27,523
Tibú	66.47%	36.27%	90.85%	8,543	2,080	6,454	12,476	5,572	6,904
<b>CENS</b>	<b>80.48%</b>	<b>38.73%</b>	<b>94.80%</b>	<b>329,013</b>	<b>40,429</b>	<b>288,584</b>	<b>397,273</b>	<b>101,440</b>	<b>295,833</b>

Fuente: [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co)

En el 2004 a través del CIDET, CENS certifica los negocios de Comercialización y Distribución del servicio de energía para Cúcuta y su área metropolitana y en el 2006 la empresa extiende dicha certificación para las sucursales de Pamplona, Ocaña y Aguachica, hecho que ratifica la calidad del servicio brindado por la empresa en el Norte de Santander, Sur de Cesar y Sur de Bolívar.

CENS centra su operatividad desde dos principales negocios que abarcan todo el funcionamiento de la empresa, estos son las subgerencias de **Comercialización y Distribución**.

### **Comercialización.**

Está conformada por cuatro unidades estratégicas que funcionan con objetivos específicos encaminados a la consolidación y normal desarrollo de esta subgerencia. Estos procesos contribuyen al desarrollo del Plan Estratégico de la Empresa ofreciéndoles a los usuarios disponibilidad y calidad, todo esto apuntando a la consolidación y cumplimiento de las metas organizacionales.

#### 1. Mercado Mayorista.

- Compra la energía requerida para satisfacer la demanda de usuarios.
- Administra y controla los contratos de suministros de energía y las operaciones de la bolsa.
- Monitoreo y control de fronteras comerciales.
- Desarrolla e implementa el plan de mercadeo para los grandes Clientes existentes.

#### 2. Servicio al Usuario.

Ofrece a sus clientes atención integral para resolver inquietudes relacionadas con reclamos en la facturación, solicitudes de revisión, cambios de datos básicos, financiación de deudas y atención inmediata de daños en el servicio de energía a través de los siguientes canales:

- Oficinas móviles
- CAC
- Atención personalizada
- Atención escrita
- Línea 115

#### 3. Control Consumos de Energía.

- Responde a las solicitudes presentadas por los usuarios relacionadas con los incrementos en el consumo de la energía facturada, traslado de medidores, cambio de servicio, independización de servicios y cuentas nuevas.

- Lidera y ejecuta el proyecto **PIENSE** (Plan Integral Empresarial para la Normalización del Servicio de Energía), el cual tiene como propósitos fundamentales, controlar el hurto de energía, concienciar al cliente sobre el uso legal y eficiente de la energía, generar cultura de control en la gestión de pérdidas y determinar con exactitud las mismas.

#### 4. Facturación y Cobranzas.

- Realiza la toma de lecturas de los medidores de los usuarios, determinando así el consumo de energía, para posterior liquidación, emisión y entrega de factura.
- Adelanta la Gestión de Cartera de los valores en mora, mediante la utilización de herramientas como: Planes de financiación e incentivos, cobro persuasivo, suspensión y corte del servicio, y el cobro prejurídico y jurídico.

### **Distribución.**

Es el área encargada de velar por la calidad y la y continuidad del servicio para todos los clientes de la Empresa. Igualmente, de los procesos de Transformación de la Potencia, Conexión al Usuario, Transporte de Energía, y el Laboratorio de Medidores. Lo cual permite optimizar la prestación del servicio y, la expansión y remodelación de redes.

#### 1. Transformación de la Potencia.

- Lleva la energía a un nivel de tensión requerido para el buen funcionamiento de los receptores eléctricos.
- Responde por el correcto funcionamiento de las subestaciones de energía.
- Cuenta con el personal y el equipo necesario para el diagnóstico y mantenimiento de los transformadores de potencia.

#### 2. Servicio a Transformadores.

- Toma de muestras de aceite dieléctrico para su análisis en el laboratorio externo y determinación del nivel de deterioro de los equipos, prolongando así su vida útil.
- Pruebas de diagnóstico: Resistencia de Aislamiento, Resistencia de Devanados, Relación de Transformación.

#### 3. Planta de Energía 50 KW.

- Es utilizada para el servicio de energía en eventos públicos y realizar suplencia en el abastecimiento de energía eléctrica en caso de falla del suministro.

#### 4. Mantenimiento de Protecciones.

- Realiza el mantenimiento de los diferentes equipos de protección electromecánicos y digitales.

#### 5. Prueba de resistencia Óhmica de Terrenos.

- Con esta prueba se garantiza la efectividad de la malla de puesta a tierra de su sistema eléctrico.

### 3.2 RUMBO CORPORATIVO

Definir el rumbo corporativo de una Empresa es de vital importancia para lograr que todos aquellos(as) quienes la componen estén apuntando hacia los mismos objetivos, y a las metas establecidas por la organización, despertando en ellos(as) el sentido de pertenencia. CENS, respondiendo a esta necesidad, señala como su Misión,

*“Ser una empresa de servicios públicos, dedicada a los Negocios de Comercialización y Distribución de energía Eléctrica, con calidad, eficiencia y productividad del talento humano, orientada al usuario, para asegurar la viabilidad financiera y conservación del medio ambiente”<sup>43</sup>.*

Así mismo, CENS le apuesta al empoderamiento del sector energético nacional, con lo cual poder brindar estabilidad no solo a sus trabajadores, sino a los diferentes usuarios que adquieren su servicio, tal como lo estipula en su visión,

*“Se **visualiza** en el mediano plazo como una empresa certificada integralmente en los Negocios de Comercialización y Distribución de energía, asegurando la viabilidad financiera para el beneficio de los usuarios, trabajadores y accionistas”<sup>44</sup>.*

---

<sup>43</sup> CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER. Acerca de la empresa. [En línea]. Bucaramanga (Colombia). [Consulta: 23 de Febrero de 2008]. <http://www.cens.com.co/empresa.asp?item=myv>

<sup>44</sup> *Ibíd*

Para CENS, el capital humano es la base central para consolidar su viabilidad, su prestación eficiente del servicio de energía y el medio ambiente. Éste último se evidencia dentro de los programas establecidos por el departamento de Control Consumos, donde no solo responde a las pérdidas de energía y demoras en el recaudo por parte de los usuarios; sino que es allí donde surgen los programas y proyectos que le apuntan a mantener un equilibrio con el medio ambiente, generando en ellos la cultura del uso eficiente de la energía eléctrica.

Las subgerencias de CENS, abordan día a día un trabajo en equipo e interdisciplinario con el cual busca lograr los objetivos institucionales reflejados en su Misión y Visión, entendiendo que para lograrlos se necesita compromiso y establecer un mismo idioma para los diferentes actores, (Organización – Comunidad). Es así, como la intervención de Trabajo Social se hace fundamental para liderar éste tipo de procesos y generar transformaciones sociales, ya que cuenta con las habilidades y destrezas suficientes .

Para lograr dar cumplimiento a los objetivos empresariales que se resumen en Calidad del Servicio y Compromiso con el Medio Ambiente, es necesario que los valores y las políticas corporativas, estén acordes con la visión y misión de la organización, a través de la prestación de un servicio con responsabilidad y calidad. De esta manera, define CENS sus políticas y valores corporativos.

### **Políticas Corporativas.**

#### Políticas de Calidad:

- Crecer con rentabilidad para incrementar el valor de la empresa
- Ofrecer a nuestros usuarios disponibilidad, calidad, atención y tarifas competitivas
- Tener procesos claros ágiles y confiables
- Desarrollar competencias empresariales

#### Política Ambiental:

- Optimizar el consumo de los recursos naturales y materias primas.

- Adoptar tecnologías y utilizar energéticos más limpios.
- Prevenir y mitigar las cargas contaminantes.
- Minimizar y aprovechar los residuos<sup>45</sup>

Estas Políticas Corporativas, se expresan a manera de objetivos que la empresa reconoce como necesarios para lograr el alcance de las metas propuestas. La intervención de Trabajo Social se inició con un abordaje primario de CENS y posteriormente, se logró realizar un diagnóstico, que permitió construir las herramientas necesarias para dar paso a una planeación, formulación y ejecución de los procesos a desarrollarse desde la Oficina de Gestión Social.

### **Valores Corporativos.**

✓ *Sentido de Pertenencia.*

Cumplimos y actuamos de acuerdo con la misión y objetivos de la Empresa, enmarcados por la honestidad, lealtad y responsabilidad.

✓ *Talento Humano.*

Formamos a nuestro personal que es el activo maspreciado, que nos diferencia y otorga ventaja competitiva.

✓ *Productividad.*

Optimizamos los recursos para obtener el mayor margen de rentabilidad.

✓ *Satisfacción al Usuario.*

Nuestras actuaciones se orientan a cumplir y superar las expectativas de los usuarios.

✓ *Responsabilidad Social.*

Contribuimos al desarrollo sustentable de las comunidades en nuestra área de influencia<sup>46</sup>.

---

<sup>45</sup> CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER. Acerca de la empresa. [En línea]. Bucaramanga (Colombia). [Consulta: 23 de Febrero de 2008]. <http://www.cens.com.co/empresa.asp?item=myv>

<sup>46</sup> Ibid

El cumplimiento de los valores corporativos en cada uno de los programas y/o procesos de CENS, deben ser parte del cotidiano de los empleados y garantizando así una aplicabilidad óptima. La intervención profesional de Trabajo Social se aborda desde la Responsabilidad Social, específicamente en el área de influencia directa de CENS, entendiéndose esta área de influencia durante la intervención, como los sectores aledaños a las subestaciones de energía eléctrica, principalmente donde no exista un plan de acción diseñado y ejecutado por la misma.

### **3.3 RESPONSABILIDAD SOCIAL DE CENS S.A.**

La RSE surge y ha sido reconocida desde el Pacto Mundial, siendo promovido por las Naciones Unidas y la Asociación Nacional de Servicios Público (ANDESCO), el cual apoya los principios básicos de Derechos Humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción, velando por el cumplimiento de éstos los trabajadores y la sociedad civil.

CENS, no solo centra sus políticas en mantener su posicionamiento en el mercado nacional, sino en construir una comunidad con mayores y mejores oportunidades, mejorando la calidad de vida de los clientes, trabajadores, socios y comunidad en general, mediante programas y proyectos que favorecen el desarrollo comunitario, el compromiso con el medio ambiente y el reconocimiento de la empresa en la población el cual es favorable y de gran aceptación.

Si bien dar cumplimiento a la RSE debe darse a nivel interdisciplinario, cabe señalar que el grupo de Gestión Social de la empresa es el que ha hecho posible el cumplimiento de los programas bandera de RSE. La labor de éste equipo de trabajo ha sido fundamental en éste logro, como receptor e intérprete de las necesidades y expectativas de la comunidad, generando respuestas concretas a las diferentes problemáticas sociales identificadas, retribuyéndole con beneficios sociales los avances financieros de la organización.

### **3.4 GESTIÓN SOCIAL DE CENS S.A.**

La oficina de Gestión Social se encuentra ubicada en la subgerencia de Comercialización, inmersa dentro del Área de Control de Consumos<sup>47</sup>; se encuentra conformado por dos Trabajadoras Sociales y una profesional en Educación Comunitaria.

Gestión Social, surge como un programa de apoyo permanente al proyecto de recuperación de pérdidas, el cual busca establecer y fortalecer relaciones entre CENS y la comunidad, a través de programas sociales teniendo como norte la fidelización del usuario. Entre las actividades a desarrollar por Gestión Social se encuentran:

- Viabilizar proyectos técnicos como reducción de pérdidas de energía, legalización de usuarios y remodelación de redes.
- Formular y ejecutar proyectos que apunten al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios y al desarrollo sostenible de la comunidad.
- Realizar jornadas pedagógicas sobre el servicio de la energía eléctrica en colegios del área de influencia.
- Involucrar a las diversas Instituciones Educativas de la región en los programas establecidos para hacer uso eficiente de la energía eléctrica.
- Incentivar la educación infantil, a través de dotaciones escolares a los niños, niñas y adolescentes más vulnerables de la región.
- Capacitar a las comunidades desde el empoderamiento de su ser social, para así identificar líderes y lideresas que sean multiplicadores de información y base sólida para los procesos comunitarios.
- Reducir el impacto de la pobreza en las comunidades apoyando proyectos productivos autosostenible, apuntando así al desarrollo local.
- Reconocer las necesidades de las comunidades y comprometerse con las soluciones que se requieran.
- Fortalecer el cuidado de los bienes al servicio público, desde metodologías participativas para crear este valor en la comunidad.

---

<sup>47</sup> Ver figura 1

- Capacitar a los empleados y empleadas de CENS, respecto al conocimiento y aplicación del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE y las normas de la empresa.
- Coordinar la entrega de mercados y regalos para las familias más vulnerables de la ciudad. Programa formulado desde la Gerencia.
- Promover los programas de compensación ambiental y reforestación de las zonas rurales.

Así mismo, cabe señalar que el proyecto bandera de CENS es el Proyecto PIENSE (Plan Integral Empresarial de Normalización del servicio de Energía), es desarrollado por parte del equipo de Gestión Social siendo uno de sus ejes fundamentales. El Proceso de implementa acciones que permiten la construcción del desarrollo sostenible y una mejor calidad de vida, sobre los aspectos relacionados con el Servicio Publico Domiciliario de Energía Eléctrica, así como el fortalecimiento de la relación Empresa – Usuario – Comunidad, con el fin de valorar el servicio de energía como un bien público que otorga calidad de vida a los usuarios y comunidades dando cumplimiento a la “Satisfacción de Necesidades y Atención Integral al Usuario” como uno de los componentes de los objetivos y de la políticas de calidad. El objetivo primordial comprende asegurar la viabilidad financiera de CENS, reduciendo el nivel de pérdidas de energía.

De esta manera, el equipo de Gestión Social aporta al cumplimiento del rumbo corporativo propuesto y desarrollado por la dirección de la empresa, logrando así, el cumplimiento de los objetivos empresariales a corto, mediano y largo plazo.

La estructura organizacional de CENS, se distribuye en tres importantes esferas que son: la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva y la Gerencia. Contando con revisoría Fiscal, Control Interno, Secretaria General y una Oficina Jurídica. Para un eficaz funcionamiento Centrales Eléctricas del Norte de Santander se agrupa en tres Subgerencias (Ver figura 1):

- Subgerencia Comercialización: Mercado mayorista, Servicio al usuario, Facturación y cobranzas; y **Control Consumos Energía**.
- Subgerencia Administración y Financiera: Administración del talento humano, Tesorería, Contabilidad, Presupuesto, Suministros; y Servicios Generales.
- Subgerencia Distribución: Transferencia de la potencia de la energía, Conexión al cliente, Transporte de energía y laboratorio de medidores.



## **4. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA**

El desarrollo de la práctica profesional realizada en CENS, se hizo necesaria una claridad teórica, permitiendo dar inicio al proceso de intervención en la oficina de Gestión Social, para así incorporar dentro de la organización el elemento teórico al cotidiano de gestión.

A partir de la ubicación institucional, la exploración teórica, conceptual, legal y el diagnóstico del campo de práctica, la estudiante orientó su práctica profesional de acuerdo con los parámetros establecidos por la Escuela de Trabajo Social, para el proceso de intervención profesional, diseñando una planeación que sustenta las necesidades identificadas durante el diagnóstico realizado. Así mismo, la ejecución de las actividades propuestas.

### **4.1 ETAPAS DEL PROCESO DE PRÁCTICA**

En un primer momento la práctica profesional se desarrolló con la ubicación institucional, reconociendo así, la estructura organizacional de la empresa, el rumbo corporativo de la misma y conocer e indagar sobre el trabajo de la oficina de Gestión Social de CENS, área donde se desarrolla el proceso.

Igualmente, la exploración teórica inicial permitió dar luces al desarrollo de la práctica profesional, teniendo a la mano herramientas como el acompañamiento en el campo de práctica por parte de docentes en el campo organizacional, facilitando el desarrollo de la experiencia.

#### **4.1.1 Diagnóstico**

El diagnóstico situacional de la oficina de Gestión Social de CENS fue realizado bajo la metodología de planeación estratégica, después de analizar las diversas metodologías encontradas, como el diagnóstico tradicional y el marco lógico, se observó que ésta era

la más apropiada para su campo de práctica, ofreciendo un análisis más completo dentro y fuera de la organización y a su vez identificar las amenazas, debilidades, oportunidades y fortalezas existentes.

Tabla 4. Matriz DOFA

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Reconocimiento de la comunidad a la oficina de Gestión Social.</li> <li>❖ La empresa posee una imagen positiva para gran parte de la comunidad.</li> <li>❖ Apoyo a los proyectos por parte de los directivos de la empresa.</li> <li>❖ Compromiso de la empresa con el medio ambiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Incertidumbre sobre la contratación por posible venta de la empresa.</li> <li>❖ Bajo reconocimiento de los directivos sobre el rol del Trabajador/a Social.</li> <li>❖ Poca integralidad entre los diferentes departamentos de la empresa.</li> <li>❖ Subvaloración del rol profesional, por parte del departamento de Control Consumos.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Espacio físico adecuado de la oficina de Gestión Social.</li> <li>❖ Compromiso de los directivos sobre el tema de Responsabilidad Social.</li> <li>❖ Comunicación acertada con los directivos de la empresa.</li> <li>❖ Recursos suficientes para la ejecución de los proyectos.</li> <li>❖ Profesionales capacitados y con experiencia en trabajo comunitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ No existe comunicación clara y definida entre el equipo de trabajo que conforma Gestión Social.</li> <li>❖ Bajo reconocimiento de otras dependencias sobre el trabajo de Gestión Social.</li> <li>❖ El rol profesional se limita a ejecutar sin realizar nuevas propuestas de intervención.</li> <li>❖ Acompañamiento teórico nulo para cada una de las actividades.</li> <li>❖ Inexistencia del componente ecologista en los programas ejecutados con la comunidad.</li> <li>❖ Objetivos de proyectos realizados no alcanzados.</li> <li>❖ Nula integralidad entre los proyectos ejecutados.</li> </ul>

Fuente: La autora

La matriz DOFA permitió identificar las amenazas y debilidades que presenta la oficina de Gestión Social de CENS, partiendo en su gran mayoría de un rol de Trabajo Social

desarticulado del componente teórico, ocasionando un bajo impacto dentro de la organización y fuera de ella.

Igualmente, la zozobra dentro de CENS, hace que la calidad del trabajo disminuya, ya que sus trabajadores desconocen si está o no en riesgo su estabilidad laboral, debido a la posible venta de la compañía, situación que ha ocasionado un clima laboral negativo.

La formulación y ejecución de proyectos que de Gestión Social han nacido quedan sin el reconocimiento del resto de departamentos de CENS; así mismo, la comunicación se puede observar como desarticulada dentro de cada uno de los departamentos de la organización, entorpeciendo el logro de los objetivos corporativos. A su vez, no se observa una articulación definida en cada uno de los proyectos encontrados.

En cuanto a las fortalezas y oportunidades, se puede observar que posee un reconocimiento por parte de la comunidad, facilitando el desarrollo en el trabajo de campo y el cumplimiento de las metas estipuladas en cada uno de los programas y proyectos a realizarse.

El apoyo por parte de los directivos de CENS, permite que se cuente con los medios económicos suficientes para el desarrollo de programas y proyectos; igualmente, el compromiso de los directivos respecto a la RSE, hace que sean viables los proyectos formulados por las profesionales que conforman el equipo de trabajo. Cabe reconocer que la amplia experiencia de cada una de estas profesionales, apuntan a obtener un trabajo que integre la comunidad en pro de su propio desarrollo.

#### **4.1.2. Análisis DOFA**

El análisis se logró realizando el cruce de variables entre debilidades – oportunidades (DO) y fortalezas – amenazas (FA), permitiendo diseñar las estrategias adecuadas que disminuyan las debilidades y amenazas encontradas, desde la potencialización de las fortalezas y oportunidades existentes.

Tabla 5. Cruce de variables matriz DOFA.

DO	FA
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Formulación y direccionamiento de proyectos que apunten al compromiso ambiental.</li> <li>❖ Direccionamiento teórico para las actividades y proyecto que surjan de Gestión Social.</li> <li>❖ Implementación de estrategias que conlleven a la comunicación asertiva dentro del grupo de trabajo.</li> <li>❖ Presentación proyectos y resultados a los diferentes departamentos de CENS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Construcción de estrategias de acción que logren el reconocimiento de la oficina de Gestión Social al interior de CENS.</li> <li>❖ Direccionamiento de proyectos ya establecidos, con el fin de lograr los objetivos propuestos.</li> <li>❖ Implementación de estrategias de Integración, cohesión y corresponsabilidad del los diferentes departamentos que conforman CENS, en los proyectos que surgen desde Gestión Social.</li> </ul>
FA	DO
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Realización de diagnósticos sociales en zonas de influencia que circunden a las subestaciones de energía.</li> <li>❖ Formulación de proyectos comunitarios previo diagnóstico social.</li> <li>❖ Vincular a los demás departamentos en la temática de Responsabilidad Social.</li> <li>❖ Presentación de proyectos a las demás dependencias de la empresa.</li> <li>❖ Sustentación de la responsabilidad ambiental en cada uno de los procesos que surjan de Gestión Social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Orientación teórica para cada una de las actividades y proyectos que surjan de Gestión Social.</li> <li>❖ Reorientación y cohesión para cada uno de los proyectos establecidos.</li> <li>❖ Establecimiento de objetivos claros de Gestión Social.</li> <li>❖ Recuperación del rol profesional.</li> <li>❖ Presentación de nuevas propuestas y proyectos.</li> <li>❖ Mejoramiento del trabajo en equipo y fortalecimiento de la comunicación.</li> </ul>

Elaborado por: La autora.

El proceso de intervención profesional se realizó de acuerdo al análisis que la estudiante le dió al cruce de las variables en la matriz DOFA. De esta manera, se priorizaron estrategias, de acuerdo al tiempo en el que se llevó a cabo la práctica y los recursos disponibles.

De acuerdo a las fortalezas encontradas en CENS puntualmente en el compromiso que asumen los directivos de la misma respecto a la RSE, el capital disponible para el diseño y puesta en marcha de proyectos comunitarios y la experiencia del equipo que conforma a Gestión Social, se observó pertinente realizar un diagnóstico a la comunidad del barrio Bogotá, ya que ésta no tiene una incidencia directa con la

empresa, solo comparten el espacio físico de la subestación San Mateo. Para así, lograr construir con la comunidad proyectos sociales que apunten al desarrollo local.

Entre las debilidades encontradas se pudo observar que la comunicación interna a nivel de las diferentes oficinas que conforman el Área de Control Consumos, hace que el impacto de los proyectos ejecutados a la comunidad no sea el esperado; es decir, siendo este departamento el abanderado en llevar el lema de “Uso eficiente de la energía”, no lo interioriza en su cotidianidad, siendo notable el desperdicio energético que en cada una de las oficinas se aprecia, así como también, la comunicación desarticulada entre unos(as) y otros(as), dificultando la labor y el cumplimiento de objetivos. Por consiguiente, se hace necesaria la construcción de la Escuela de Liderazgo en el Área de Control Consumos, la cual pretende cohesionar el trabajo de las diferentes oficinas, generando un verdadero trabajo en equipo.

Otra de las debilidades observadas fue la desarticulación de los proyectos educativos, éstos apuntaban a la misma población, con estrategias similares, pero no involucraba a los padres y madres de los niños, niñas y adolescentes multiplicadores de la información sobre el “Uso eficiente de la energía”, disminuyendo el impacto del proyecto. Es así, como se pensó en reorientarlos, involucrando a éstos y éstas, para generar una conciencia colectiva del compromiso ambientalista.

Es así como se plantearon las siguientes estrategias:

1. Elaboración de diagnóstico socio-económico en el barrio Bogotá, aledaño a la subestación San Mateo, de la ciudad de Cúcuta. (Diagnóstico del barrio Bogotá)
2. Formación de la Escuela de Desarrollo Humano en el Área de Control Consumos. (Programas de capacitación).
3. Creación de la Escuela de Padres y Madres en el Colegio CARLOS PEREZ ESCALANTE. (Reestructuración de proyectos educativos).

El análisis de la matriz DOFA, fue fundamental para la orientación y organización durante la intervención profesional en CEN, construyendo las estrategias pertinentes, que permitieron el cumplimiento de los objetivos planteados durante el proceso.

#### **4.1.3 Objetivos estratégicos de la experiencia**

1. Implementar las políticas de RSE a la comunidad aledaña con la subestación de energía San Mateo dentro del marco de Responsabilidad Social y Capital Social.(Diagnóstico barrio Bogotá).
2. Fortalecer en el área de Control Consumos el uso eficiente de la energía como uno de los pilares fundamentales de la RSE en pro de la sostenibilidad ecológica. (Programas de capacitación).
3. Diseñar estrategias que permitan integrar los proyectos educativos existentes con los niños, niñas y adolescentes para así generar un mayor impacto dentro de la comunidad. (Reestructuración de proyectos educativos).

## 4.2 EJECUCIÓN

Tabla 6: Planeación del proceso de intervención profesional. Objetivo 1.

<b>OBJETIVO 1: Implementar las políticas de RSE a la comunidad aledaña con la subestación de energía San Mateo dentro del marco de Responsabilidad Social y Capital Social. (Diagnóstico del barrio Bogotá).</b>				
<b>ESTRATEGIA 1: Realizar el diagnóstico socio-económico del barrio Bogotá.</b>				
<b>ACCIONES ESTRATEGICAS</b>	<b>META</b>	<b>INDICADOR DE LOGRO</b>	<b>INDICADOR DE GESTIÓN</b>	<b>AVANCES DEL PROCESO Y PROPÓSITOS</b>
Diseño del formato de recolección de información de los líderes y lideresas existentes y la imagen que presentan de CENS, los habitantes del barrio Bogotá.	En el mes de enero de 2008, se tendrá diseñado el formato de recolección de información.	Formato de recolección de información socio-económica diseñado.	# de formatos existentes / # de formatos diseñados * 100 <b>Resultado: 100%</b>	El diseño del formato se realizó teniendo en cuenta la información necesaria que nos permitiera conocer la composición socio-económica de los y las habitantes de sector.
Aplicación del formato de recolección de información socio-económico al barrio Bogotá.	En los meses de enero de 2008 se habrá aplicado a la comunidad el formato de recolección de información.	Formato de recolección de información aplicado.	# de formatos a aplicar / # de formatos aplicados * 100 <b>Resultado: 100%</b>	La aplicación del formato de recolección de información se realizó a una muestra de 50 familias del barrio Bogotá, teniendo en cuenta la cercanía a la subestación de energía San Mateo.
Tabulación y análisis de la información socio-económica de las familias residentes en el barrio Bogotá.	En los meses de enero y febrero de 2008 se tendrá tabulada y analizada la información obtenido por medio de la aplicación del instrumento.	Información socio-económica de la población del barrio Bogotá tabulada y analizada.	# de formatos aplicados / # de formatos tabulados y analizados * 100 <b>Resultado: 100%</b>	La tabulación y el análisis de la información permitió obtener un panorama concreto sobre las necesidades, problemáticas y líderes (zas) existentes en la comunidad.
Socialización con los líderes y lideresas sobre los hallazgos encontrados.	En el mes de marzo de 2008, se habrá socializado los hallazgos encontrados.	Priorización participativa de las problemáticas encontradas.	# de problemáticas encontradas / # de problemáticas priorizadas * 100 <b>Resultado: 100%</b>	Al integrar a la comunidad en su propio proceso de construcción de propuestas de intervención de Trabajo Social desde RSE, se logró un impacto de acercamiento y compromiso, hacia los futuros proyectos que se construyan junto con ellos y ellas.
Diseño de la propuesta de intervención profesional en el barrio Bogotá, vecino de la subestación de energía San Mateo.	En el mes de marzo de 2008, se tendrá diseñada la propuesta de intervención profesional.	Propuesta de intervención diseñada.	# de propuestas existentes / # de propuestas diseñadas * 100 <b>Resultado: 100%</b>	La propuesta de intervención se realizó de acuerdo a los hallazgos obtenidos en el diagnóstico socio-económico, desde la perspectiva de Desarrollo Humano.

FUENTE: La autora

## **Diagnóstico del barrio Bogotá**

La comunidad del barrio Bogotá (siendo éste vecino de la subestación de energía San Mateo, CENS S.A.) no había tenido un contacto directo con CENS desde RSE, solo compartían el espacio físico que ocupa la Subestación San Mateo, sin generar en ellos(as) una conexión entre empresa - comunidad. Es así, como surge el diseño y ejecución del instrumento de recolección de información de dicho barrio, permitiendo identificar la situación socio-demográfica de las poblaciones que lo constituye.

Para la elaboración del diagnóstico se diseñó un formato tipo encuesta el cual fue aplicado a 50 familias residentes en el barrio, todas estas personas mayores de edad; conformadas por treinta y siete (37) mujeres y trece (13) hombres. Por medio de este muestreo se logró esclarecer la situación socio económica de la comunidad. Así mismo uno de las preguntas que más apuntaba el formato, era el conocer los diferentes líderes y lideresas existentes en el sector; así como la percepción que ellos(as) tienen de CENS. A continuación un análisis sobre los hallazgos encontrados:

La **participación comunitaria**, se concluye que a las reuniones de JAC, asisten las mismas personas y se observa el bajo nivel participativo del resto de la comunidad; el grupo de la tercera edad se reúne diariamente en la cancha de tierra del barrio, sin embargo, el entrenador físico asiste 2 o 3 veces por semana, lo que indica que estos habitantes quedan sin entrenamiento dirigido, y que en repetidas ocasiones el instructor los convoca y no asiste. La comunidad concuerdan en reconocer a dos (2) grupos formales del barrio, la JAC y el grupo de la tercera edad. No reconocen presencia alguna de ONG, y acerca de la JAC, indican que no se ha visto mayor progreso de la misma. Indicaron que el presidente de la Junta realiza las convocatorias casa por casa. Igualmente, señalaron que el presidente se auto nombro, situación que ha ocasionado malestar entre los vecinos, pues aseguran que no se ha visto organización comunitaria desde su nombramiento.

Los **servicios de salud**, indican que el centro de salud más cercano es el que se encuentra ubicado en el barrio vecino La Libertad, éste abarca las poblaciones de la

zona, también señalan que el comedor de la tercera edad se encuentra ubicado en ese mismo barrio y cubre grupo de adulto mayor de Bogotá, aunque esta población tiene dificultades para el desplazamiento, ya que se encuentra retirado de sus viviendas.

La **seguridad del sector**, señalan que el servicio de vigilancia privada que posee el barrio es eficiente, las 24 horas del día se cuenta con un celador que presta éste servicio; así mismo, la cercanía geográfica con la Estación de policía San Mateo, hace que este barrio sea zona de tránsito permanente de uniformados, aumentando así, la seguridad en la zona.

Los **espacios deportivos**, cuentan con dos (2) zonas recreativas; la primera es un parque dotado de juegos infantiles y buena iluminación, señalaron los habitantes que el señor Ever Gómez residenciado en la avenida 6 con 1, alias el “Zancudo”, gestionó con una empresa privada para la construcción de este parque. La segunda zona de esparcimiento que cuenta esta comunidad es la cancha de tierra, donde se reúnen los jóvenes y el grupo de adultos mayores. Otros espacios de encuentro son las dos (2) iglesias, una (1) pequeña capilla católica construida hace menos de un (1) año y una (1) iglesia cristiana reconocida por toda la comunidad y de gran infraestructura.

Los **servicios públicos**, según señalan los residentes, son buenos, indican que el servicio de agua es “bueno”; sin embargo, en el desarrollo de las conversaciones se pudo identificar que el servicio de agua se realiza dos veces por semana (martes y viernes), para lo que los residentes han adecuado tanques y demás para almacenar el preciado líquido. El alumbrado público fue una de las mayores quejas de la comunidad, y la no respuesta del municipio ante las continuas quejas que presentan. Igualmente, se les aclaró que el alumbrado público hace parte de la gestión municipal.

Sobre **la imagen de CENS**, la mayoría opinan que es positiva. El inconformismo se presenta en el elevado precio de la factura de energía; sin embargo, se les explicó que éste consumo varía de acuerdo al uso que hacen de la energía, con lo que se observa la necesidad de capacitar la población, sobre el uso eficiente de la energía eléctrica.

Con el fin de lograr un mayor impacto el estudio social se realizó de forma participativa. Así, se facilitó el diagnóstico participativo, siendo de vital importancia para generar desde un inicio, compromiso y autogestión con la futura propuesta a implementar y obtener así un mayor impacto social.

Además de la aplicación del instrumento se incluyeron las siguientes herramientas: visitas de Campo, reuniones y charlas informativas, escucha activa, entrevistas grupales, talleres participativos y observación participante, todo ésto con el fin de construir participativamente la propuesta de intervención profesional desde y para la comunidad.

### **Evaluación**

El primer objetivo de la propuesta de intervención profesional se llevó a cabalidad y con buenos resultados, cumpliendo con las metas establecidas y aplicando cada una de las estrategias implementadas.

Se logró estrechar las relaciones entre CENS y la comunidad, al inicio de la intervención, la comunidad percibía a la organización, como una empresa prestadora del servicio de energía haciendo presencia en el barrio por la infraestructura física de la subestación; sin embargo, al finalizar la ejecución del primer objetivo, se logró un reconocimiento por parte de la comunidad hacia CENS, se observó el avance de la comunidad al involucrarse con el diagnóstico, desde la asistencia de las reuniones hasta la participación comunitaria involucrándose así en sus propios procesos de desarrollo teniendo una comunicación directa con la empresa.

Igualmente, el apoyo que recibió la estudiante en practica profesional por parte de la oficina de Gestión Social de CENS S.A., se vio reflejado desde la aplicación del instrumento de recolección de información, hasta la tabulación y el análisis de la información, contando con transporte y acompañamiento en cada una de las actividades, así mismo el espacio donde se desarrolló el trabajo escrito fue conveniente,

se contó con acceso a equipos de computación, internet y un espacio propio donde poder desarrollar la estrategia sugerida.

Tabla 7: Planeación del proceso de intervención profesional. Objetivo 2

<b>OBJETIVO 2: Fortalecer en el área de Control Consumos el uso eficiente de la energía como uno de los pilares fundamentales de la RSE en pro de la sostenibilidad ecológica. (Programas de capacitación).</b>				
<b>ESTRATEGIA 1: Formar la Escuela de Liderazgo en el Área de Control Consumos.</b>				
<b>ACCIONES ESTRATEGICAS</b>	<b>META</b>	<b>INDICADOR DE LOGRO</b>	<b>INDICADOR DE GESTIÓN</b>	<b>AVANCES DEL PROCESO Y PROPÓSITOS</b>
Diseño de la propuesta educativa, como plan piloto del uso eficiente de energía y la importancia del impacto ecológico de la misma.	En el mes de febrero de 2008, se tendrá diseñada la propuesta de la campaña educativa.	Socialización de la propuesta educativa y su impacto dentro de CENS.	# de propuestas existentes / # de propuestas diseñadas * 100 <b>Resultado: 100%</b>	Se diseño la propuesta de uso eficiente de energía, para así interiorizar a los trabajadores de CENS S.A. sobre el compromiso ecológico que poseen y así ser multiplicadores de la información.
Campaña de expectativa sobre el uso legal y eficiente de energía, a través de los medios internos de comunicación de CENS.	En la segunda semana de febrero de 2008, se habrá finalizado la campaña de expectativa.	Puesta en marcha de la campaña de expectativa sobre el uso eficiente de energía.	# de campañas diseñadas / # de campañas existentes * 100 <b>Resultado: 100%</b>	El impacto de la campaña de expectativa fue positivo, se logró llamar la atención de los trabajadores por medio de pistas y dibujos colocados en cada puerta de ingreso y salida del área de control consumos.
Puesta en marcha de la Escuela de Desarrollo Humano como programa piloto en el área de control consumos de CENS, orientada a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecimiento del trabajo en equipo.</li> <li>• Desarrollo personal</li> <li>• Compromiso ecológico</li> </ul>	En el mes de marzo se habrá dado inicio al programa piloto dentro del área de control consumos.	Asistencia de los trabajadores del área de control consumos.	# de trabajadores de C.C. / # de trabajadores asistentes * 100 <b>Resultado: 100%</b>	Los trabajadores asistieron a la Escuela de Desarrollo sin saber sobre los objetivos de la misma; durante el taller la disposición y entrega fue enriquecedora, aportaron nuevas estrategias desde sus vivencias al trabajo en equipo y confirmaron seguir asistiendo a las capacitaciones.

FUENTE: La autora

## **Programas de capacitación**

El compromiso ambientalista fue una premisa durante la práctica profesional, se logró evidenciar que de puertas para afuera el equipo de Gestión social consolidaba el programa de Uso eficiente de la energía. Sin embargo, la orientación como tal no era del todo ambiental, sino por el ahorro que generaba a los usuarios(as) de este servicio a su economía; en este sentido, la estudiante orientó el programa hacía el compromiso ambiental, desde el discurso a la practica, multiplicando la información con las demás profesionales que conforman Gestión Social.

Desde este punto de vista se observó que siendo el programa de uso eficiente de la energía la bandera de presentación de la empresa para la comunidad, dentro de CENS no se percibía el mismo compromiso. Las costumbres de los y las trabajadores frente al ahorro de energía eran incipientes y en muchos casos despilfarradoras, casos como el dejar encendido el aire acondicionado todo el día, así no se estuviese en la oficina, los equipos electrónicos igualmente encendidos cuando no se les estaba dando uso, era el cotidiano dentro del edificio (referenciamos al edificio Control Consumos, pues desde allí se da inicio al proyecto piloto).

Al diseñarse la campaña educativa, se observó que la comunicación entre los y las trabajadores no era la adecuada, ya que las diferentes profesiones y especialidades laborales, no facilitaban una comunicación asertiva y un empoderamiento de los programas que surgen desde la Empresa; en éste sentido se diseño la campaña, empoderamiento e interiorización de los programas, trabajo en equipo y sobre todo compromiso ambiental, reforzando así el “Uso eficiente de energía”, para lograr que los trabajadores(as), sean multiplicadores de la información, y ejemplo vecinal sobre el tema.

La expectativa generada fue completamente visual; se colocaron en lugares estratégicos (entradas y salidas del edificio, pantallas, escritorios), diversas imágenes sobre el calentamiento global, para lograr un efecto de choque y concientización.

Generada ya esta expectativa, se procedió a enviarles una invitación al desarrollo de la I Escuela de Liderazgo de CENS. La expectativa aumentó dentro de los trabajadores(as), ya que no tenían claro sobre dicha Escuela. Igualmente, al principio se procuró realizar las capacitaciones con todos y todas, pero las jornadas laborales y los distintos horarios imposibilitaron dicha idea, así que se reestructuró esta idea inicial, enfocándola a los jefes de departamentos dentro del área de Control Consumos para que ellos y ellas fueran multiplicadores de la información y vigías del ahorro energético dentro de su departamento u oficina.

La inauguración de la Escuela de Desarrollo Humano tuvo una gran acogida dentro de los y las asistentes. En ella se conceptualizó sobre R.S.E., se socializó el cronograma a seguir y se realizó el taller sobre “Mi entorno y yo”, como base para la fase de trabajo en equipo. Se cumplió con los objetivos propuestos en la planeación de intervención profesional, dejando el espacio abierto para que la oficina de Gestión Social continuara con dicha Escuela y con los compromisos y objetivos expuestos para el buen desarrollo de la misma, y lograr después implementar Este proyecto en las diferentes áreas que conforman a CENS.

### **Evaluación**

El proceso inicial de capacitación para los trabajadores(as), se pensó cuantificarlo desde el consumo en cada uno de los hogares, teniendo como indicador del impacto la factura de energía; sin embargo, cuantificar el impacto del proyecto de esta manera se dificultaba, ya que los funcionarios con altos cargos de CENS, cuentan con tarifas especiales, y no estarían de acuerdo en dicha medición de consumo, si tenemos en cuenta que por la condición climatológica de Cúcuta, en los hogares de estratos altos (4, 5 y 6), cuentan con más de un aire acondicionado y es donde más se observa el desperdicio energético.

Un segundo indicador de impacto sobre el proyecto era el consumo al interior del edificio de Control Consumos, pero no fue posible la aplicabilidad del mismo ya que los edificios al interior de CENS no cuentan con medidores de energía.

De esta manera, se optó por llevar un registro de impacto tras los talleres de capacitaciones, elaborando un formato de observación el cual es aplicado por parte de las Gestoras Sociales, de ésta manera: Se realizará un recorrido semanal el cual será sorpresa por cada departamento del área de Control Consumos, donde se tomará nota del compromiso ambientalista de los trabajadores(as) de la siguiente forma:

Tabla 8. Formato impacto ambientalista.

<b>FORMATO IMPACTO AMBIENTALISTA ESCUELA DE DESARROLLO HUMANO PRUEBA PILOTO – ÁREA CONTROL CONSUMOS</b>		
<b>DEPARTAMENTO DE:</b>		
<b>ENSERES</b>	<b>ENCENDIDOS SIN USO</b>	<b>APAGADOS</b>
Computadores		
Aires condicionados		
Cargadores de baterías		
Impresoras		
Teléfonos		
Grabadoras		
Otros		
<b>ESTRATEGIA AMBIENTALISTA</b>		

Fuente: La autora.

En la estrategia ambientalista, se potenciará el compromiso con el medio ambiente y la creatividad de cada uno de los trabajadores(as) de cada departamento que conforma el área de Control Consumos, cada grupo deberá diseñar campañas en pro del ambiente, siendo orientados en el proceso por el equipo de Gestión Social. Las campañas de cada uno de los departamentos se dará a conocer en la clausura de la Escuela de Desarrollo Humano con las demás áreas de CENS S.A.

Tabla 9. Planeación del proceso de intervención profesional. Objetivo 3

<b>OBJETIVO 3: Reestructurar los proyectos educativos ya establecidos, para generar un mayor impacto en la comunidad y así lograr el cumplimiento de objetivos de los mismos. (Reestructuración de proyectos educativos).</b>				
<b>ESTRATEGIA 1: Creación de la Escuela de Padres y Madres en el Colegio CARLOS PEREZ ESCALANTE.</b>				
<b>ACCIONES ESTRATEGICAS</b>	<b>META</b>	<b>INDICADOR DE LOGRO</b>	<b>INDICADOR DE GESTIÓN</b>	<b>AVANCES DEL PROCESO Y PROPÓSITOS</b>
Estudio del impacto de los proyectos establecidos por Gestión Social con la comunidad educativa.	En el mes de febrero de 2008, se habrá analizado el impacto y alcances de los proyectos dirigidos a la comunidad educativa.	Análisis del impacto y alcance de objetivos de los proyectos educativos.	# de proyectos educativos / # de proyectos educativos analizados * 100 <b>Resultado: 100%</b>	Al tener una lectura clara sobre los impactos causados en la comunidad tras la ejecución de los proyectos educativos, se identificó, que éstos no cumplían con los objetivos planteados en cada uno de ellos, dando así paso a la creación de una estrategia que permita lograr éstos en un mediano plazo.
Diseño del proyecto Escuela de Padres y Madres en centros educativos, para así cohesionar los proyectos educativos existentes.	En el mes de febrero de 2008, se habrá diseñado el proyecto Escuela de Padres y Madres.	Proyecto Escuela de Padres y Madres diseñado.	# de proyectos existentes / # de proyectos diseñados * 100 <b>Resultado: 100%</b>	El diseño del proyecto se orientó hacia la integración de los demás proyectos educativos, para así fortalecer el impacto de éstos, integrando a los padres y madres en el proceso.
Socialización y visto bueno del proyecto ante Gestión social.	En el mes de marzo de 2008 se habrá socializado el proyecto ante Gestión Social de CENS.	Proyecto Escuela de Padres y Madres socializado.	# de proyectos existentes / # de proyectos socializados * 100 <b>Resultado: 100%</b>	El proyecto como prueba piloto a realizarse en una de las instituciones vinculadas a CENS, como multiplicadores de información fue aceptado, señalándose que se realizará en el centro educativo CARLOS PEREZ ESCALANTE.
Puesta en marcha de la Escuela de la Escuela de Padres y Madres del centro educativo Carlos Pérez Escalante.	En el mes de marzo de 2008 se habrá dado inicio al proyecto como prueba piloto en el Carlos Pérez Escalante.	Asistencia de los trabajadores del área de control consumos.	# de trabajadores de C.C. / # de trabajadores asistentes * 100 <b>Resultado: 100%</b>	Los trabajadores asistieron a la Escuela de Desarrollo sin saber sobre los objetivos de la misma; durante el taller la disposición y entrega fue enriquecedora, aportaron nuevas estrategias desde sus vivencias al trabajo en equipo y confirmaron seguir asistiendo a las capacitaciones.

## Reestructuración de proyectos educativos

Tras el estudio de los proyectos “Energizando el futuro” y “CENS a su servicio”, siendo éstos los abanderados en el uso eficiente de la energía, se logró observar que el impacto esperado por éstos no alcanzaba los objetivos propuestos, ya que la medición del impacto de estos dos proyectos es la disminución del consumo de energía.

El proyecto “*Energizando el futuro*”, tiene como objetivo principal capacitar a los estudiantes de 4 y 5 grado de primaria de las instituciones Educativas oficiales de Cúcuta, por medio de procesos educativos formativos en temas relacionados con: generación, distribución, comercialización de energía, uso racional de energía, medidores, derechos y deberes de los usuarios; promoviendo la creatividad, el cuidado de lo público del servicio de energía y sentido de pertenencia por CENS. El objetivo principal de “*CENS a su servicio*” es el de informar y sensibilizar a los clientes de CENS S.A. E.S.P sobre el uso legal y eficiente de la energía eléctrica, por medio de estudiantes de educación media técnica que necesiten realizar el servicio social estudiantil obligatorio.

Tras conocer el alcance y la dinámica de cada proyecto, se pudo determinar que la información sí llega a los hogares y a la comunidad, pero no se dan los resultados esperados. Para consolidar y lograr el impacto buscado se diseñó una nueva estrategia que vinculara a toda la comunidad educativa conformando así la “**Escuela de Padres**”<sup>\*</sup> en la institución educativa CARLOS PEREZ ESCALANTE de la ciudad de Cúcuta, como prueba piloto y estrategia fundamental para lograr el impacto esperado en los proyectos “Energizando el futuro” y “CENS a su servicio”; involucrando así, al núcleo familiar como parte integral del proceso educativo.

---

<sup>\*</sup> LÓPEZ PENAGOS, NIDIA MILENA. Autora del proyecto. San José de Cúcuta, 2008.

Unificando los proyectos anteriores e implementando un nuevo proyecto que vincule a padres y madres de los y las multiplicadores de la información del Uso eficiente de energía, se logrará un mayor impacto con el medio ambiente. Así mismo, se fortalece la comunicación intrafamiliar, constituyendo así, un proyecto integral educativo transformador, donde las familias conozcan de que se trata el uso eficiente de energía y el compromiso ambiental, donde los niños, niñas y adolescente sean los agentes reforzadores de cada proyecto, donde las voces de éstos y éstas no sean apagadas por la jerarquización familiar, sino potenciadas al conocer los padres la labor de sus hijos, al conocer los adultos sobre la función de los adolescentes como voceros(as) de la disminución del calentamiento global.

### **Evaluación**

El diseño de esta propuesta no tuvo mayores inconvenientes. Desde el análisis de la información, hasta la formulación de la propuesta se desarrollo acorde con los tiempos formulados y sin mayores contratiempos.

El equipo de Gestión Social se mostró colaborador y aportó conocimientos desde las experiencias obtenidas con anteriores proyectos; así mismo, el centro educativo elegido para la prueba piloto, mostró gran interés desde el inicio, puesto que es un centro educativo que tiene como pilar el compromiso ambiental. Así mismo, el cuerpo docente facilitó la convocatoria a los padres y madres para la inauguración de la Escuela de padres y madres desde CENS S.A. consolidando la relación entre empresa – comunidad y poniendo en marcha la reestructuración de proyectos, para lograr así un impacto general.

## 5. EVALUACIÓN GENERAL

La temática de Responsabilidad Social Empresarial en el contexto nacional no posee aún una normatividad claramente establecida, no obstante, en la actualidad cada vez son más las empresas que integran este concepto a la gestión empresarial. En el caso del sector de servicios públicos se resalta el accionar de las Empresa de servicios Públicos de Medellín EPM quien lidera una campaña masiva sobre Responsabilidad Social.

En este sentido, CENS se percibe como una *organización* con gran potencial para el desarrollo de las políticas de RSE con las comunidades cercanas a la subestación San Mateo, destacando la importancia de la intervención de la profesión de Trabajo Social, a través de su papel como facilitador entre la comunidad y la empresa liderando este proceso social dándole continuidad con el fin de lograr un mayor impacto social.

La iniciación del proceso organizacional en CENS, comprendido por la realización del Diagnóstico Sociodemográfico y la propuesta de intervención (Estrategia 1) ha sido un tema que ha generado expectativa entre la población objeto; la práctica de Trabajo social se constituía en la primera acción de este tipo, pues a la fecha no se había realizado ninguna clase de intervención o estudio social a esta población por parte de la empresa; lo anterior ha sido un factor facilitador para la experiencia.

Así mismo, la constante expectativa de las directivas de la empresa por los avances de la práctica de Trabajo social se convirtió en un factor motivador y generador de compromiso en la ejecución del mismo.

No obstante, se presentaron algunos factores negativos que obstaculizaron la implementación de los procesos propuestos en el plan de acción de la práctica profesional, tales como:

A pesar de la expectativa generada por la intervención de trabajo social un sin número de personas la han asumido con indiferencia y apatía social, causados por el bajo nivel de participación y organización dentro de CENS, generando en estas personas actitudes de aislamiento.

Otro aspecto que influyó en el desarrollo de la práctica profesional fue el desconocimiento por parte de algunas dependencias del rol profesional de Trabajo Social. A su vez, existe exceso de trabajo y poca disponibilidad de tiempo impidiendo consolidar un proceso en el que se puedan vincular todas las actoras y actores sociales.

Así mismo, el tiempo requerido para la asignación de prácticas retrasó el inicio de la misma, ya que el calendario académico cuenta con cuatro (4) meses, lo que representó una verdadera limitación para el desarrollo de la experiencia. Además de las interferencias causadas por la época decembrina, afectando de una u otra forma el desarrollo de la intervención profesional.

Dada la importancia que posee la orientación teórico – práctica del asesor de proyecto, se presentaron algunas dificultades para recibir esta asesoría por ubicarse el campo de práctica en otra ciudad. Gracias a las nuevas tecnologías se logró superar estas dificultades.

En general el proceso de intervención, así como el cumplimiento de los objetivos trazados por la estudiante, ha sido complejo ya que la práctica fue establecida para desarrollar algunas actividades puntuales, (reemplazo de la profesional por motivo de licencia de maternidad) restringiendo así la

autonomía de la estudiante. Por este motivo no se recomienda la asignación de nuevas prácticas a este campo.

Pese algunas limitaciones en la autonomía para la realización de la práctica se logró aportar algunas iniciativas orientadas a materializar las políticas de responsabilidad social.

Cabe destacar que el campo de práctica en la Oficina de Gestión Social, se constituyó en un espacio de confrontación de práctica – teoría, permitiendo evaluar los conocimientos adquiridos a través de la academia y la utilidad para su aplicación en la realidad, evaluando el quehacer profesional y de este modo enriqueciendo la visión y metodología de abordaje de los diferentes escenarios sociales.

Contrariamente de las limitantes y dificultades presentadas, la experiencia fue enriquecedora a nivel personal y profesional ya permitiendo a la estudiante un intercambio de experiencias y saberes tanto con la comunidad como con la organización. Además, favoreció el desempeño de diferentes roles como: investigadora, coordinadora, gestora, promotora, asesora y planificadora expuestos a continuación:

Como **Investigadora**, por medio de la realización del diagnóstico socio-demográfico, diseño de los instrumentos de recolección de información, procesamiento y análisis de la información.

Como **Coordinadora**, liderando la ejecución de las diferentes actividades de forma participativa a través de un proceso comunitario y organizacional con los líderes y lideresas de la comunidad y directivas de la empresa.

Como **gestora**, por medio de la realización de visitas a las diferentes dependencias con el fin de gestionar su posible participación y vinculación en la ejecución de las actividades propuestas por Trabajo Social.

Como **Promotora**, realizando un trabajo comunitario con el fin de promover la participación, apropiación del programa y fortalecer el liderazgo y la asociatividad, motivando la reflexión acerca del valioso capital social que esta población representa.

Como **Asesora**, en los aspectos técnicos, sociales y normativos del accionar de la oficina de Gestión social a través del acompañamiento para la programación y organización de diferentes actividades.

## **6. ASOCIACIÓN DE MUJERES DEL BARRIO BOGOTÁ RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE CENS S. A.**

### **6.1 JUSTIFICACIÓN**

Al pensar en desarrollo comunitario debemos incluir nuevos agentes que serán los promotores de las acciones que conducirán a la misma. Si bien las mujeres han asumido diversos roles a través del tiempo, y en este momento el empoderamiento y visibilización que han conseguido con la lucha personal, la erradicación de estereotipos y la apreciación de la perspectiva de género ha facilitado que entre todos y todas construyamos desde lo micro, desde la participación, la educación, desde el ejercicio mismo de ser ciudadanos(as). Es así como desde la perspectiva de género se construye este proyecto como parte de la RSE de CENS y apuntando siempre al desarrollo.

La perspectiva de género es entendida como una construcción social de la masculinidad y feminidad. Al respecto, la escritora y feminista Marcela Lagarde plantea<sup>48</sup>: Ser mujer u hombre es un hecho socio- cultural e histórico pues va mas allá de las características biológicas del sexo, de tal manera el género es entendido como un complejo de determinaciones y características económicas, sociales, jurídicas, políticas y psicológicas que crean lo que en cada época, sociedad y cultura son los contenidos específicos de ser mujer u hombre.

El género define lo que se espera, lo permitido y valorado en un determinado contexto, referido a las responsabilidades asignadas, actividades emprendidas, acceso y control sobre los recursos, así como las oportunidades de participar en la toma de decisiones. Según Caroline Moser<sup>49</sup> se asocia naturalmente el hecho de ser mujer u hombre con algunas

---

<sup>48</sup> LAGARDE, Marcela. Género y feminismo. Desarrollo humano y democracia. Madrid, Horas y Horas. 2001

<sup>49</sup> MOSER, Caroline. Una nueva lectura: Género en el Desarrollo" Entre mujeres, Lima . 1.991.

acciones, potencialidades, limitaciones y actitudes; y que son valoradas como diferentes dependiendo si es realizada por un hombre o una mujer.

Lo anterior se ha evidenciado con la tradicional separación de los espacios privado (familiar o doméstico) y público, dando lugar a una primera división genérica del trabajo que asigna a las *mujeres* actividades relacionadas con el cuidado de la familia y a los *hombres* el desempeño en las esferas públicas. De aquí se deriva la especialización de las mujeres en los denominados roles reproductores (como madres responsables del bienestar familiar) y de los hombres en roles productores (trabajadores remunerados y proveedores del sustento económico del hogar). De tal forma los roles genéricos son especializaciones sociales generadas sobre la base de expectativas y exigencias colectivas y subjetivas, a partir de criterios variados como la raza, edad, religión, clase social o afiliación política<sup>50</sup>.

Por lo tanto es necesario comprender que la situación de la mujer no está determinada por su sexo sino culturalmente por los roles o por la interpretación social de lo biológico que se asigna a cada sexo y sobre lo que ideológicamente corresponde al comportamiento femenino o masculino. Esta dicotomía es de suma importancia por su influencia en el condicionamiento y limitación de las potencialidades humanas al estimular o reprimir los comportamientos en función de su adecuación al género, lo que a su vez trae un trato diferenciado fenómeno conocido como desigualdad y que trae como producto las relaciones inequitativas representadas por relaciones de superioridad – inferioridad o mando – subordinación.

En el trabajo productivo, reproductivo y comunitario las mujeres se han visto muchas veces afectadas desfavorablemente, la perspectiva de Género empodera a las mujeres desde el sentir y el hacer, dejando atrás la invisibilidad y la concepción androcéntrica del desarrollo, así surge una

---

<sup>50</sup> LAGARDE, Marcela. Op cit.,

nueva concepción de manera ampliada e inclusiva de hombres y mujeres, con el fin de lograr el mejoramiento de la calidad humana, la igualdad y la equidad en las relaciones.

En este sentido, el desarrollo con enfoque de género adquiere una magnitud social positiva, reparadora y satisfactoria por eso tiene como eje la preservación del medio ambiente, la generación de riqueza y su distribución equitativa, así como la creación de la igualdad de oportunidades para todas y todos y el acceso a bienes, recursos y beneficios, incorporando la responsabilidad sobre la naturaleza y el futuro de las siguientes generaciones.

De igual manera, cobra vital importancia el concepto de empoderamiento por ser una estrategia fundamental para generar y consolidar los procesos de emancipación, desarrollo y crecimiento personal con la finalidad de superar la marginación de las mujeres, y crear las condiciones para promover su participación en la sociedad y hacer pleno ejercicio de sus derechos.

Así, la perspectiva de género supone considerar sistemáticamente las diferencias entre las condiciones, posiciones, situaciones y necesidades respectivas de las mujeres y de los hombres para lograr un sistema sexo género equitativo, justo y solidario. En cuanto a la posición y condición estos dos aspectos están interrelacionados, el avance de uno potencia al otro, es un proceso dinámico e interactivo.

Se trata entonces de modificar la posición de desigualdad y subordinación de las mujeres en relación a los hombres en los campos económico, político, social, cultural y étnico. Abordando también los aspectos referidos a la condición de las mujeres que tienen que ver con las circunstancias materiales inmediatas en las que vive: ingresos, salud, vivienda, etc. con el

fin de mejorar las condiciones de su vida cotidiana, en tres niveles: el hogar, la comunidad y las instituciones.

El diagnóstico realizado en el barrio Bogotá de la ciudad de Cúcuta, permitió conocer la situación actual de esta comunidad, desde lo social, demográfico, económico y participación comunitaria; si bien, los hallazgos encontrados por los líderes y líderes del barrio, apuntaron al desempleo femenino, la baja escolaridad y una única entrada económica al hogar, esta por parte del hombre de la casa, la cual cubre lo básico de la canasta familiar. Igualmente, se logró observar que gran parte del abastecimiento de viveros lo hacen en zona de frontera con el vecino país (Venezuela), disminuyendo así el costo adquisitivo de productos.

Al indagar sobre la condición y situación de desempleo femenina y en qué ocupan éstas su tiempo libre, se concluye que estas mujeres en edades comprendidas entre los 20 y 55 años (según indica el muestreo), se encuentran en casa desaprovechando su potencialidad y capacidad de pensar y construir no solo comunidad, sino proyectos de vida que vayan más allá de su rol reproductivo. Así mismo, al indagar con estas mujeres sobre esta situación, se evidencia que han tenido antecedentes de asociaciones femeninas de diferente índole, pasando desde la construcción de una panadería comunitaria, tiendas comunitarias y una junta de acción local, manejadas por ellas mismas. Todos estos proyectos han fracasado desde sus inicios; los motivos, tal como ellas mismas los identificaron, falta de trabajo en equipo, sobreponer beneficios individuales a los del colectivo, no escuchar, baja o nula tolerancia; todos estos elementos han llevado a que la comunidad femenina del barrio Bogotá se encuentre sin oportunidad de desarrollo.

En este sentido, a través de esta propuesta se busca propiciar transformaciones en el desarrollo de estas mujeres, apuntando en primera

medida a trabajar por la cohesión comunitaria, desde la Responsabilidad Social de CENS, y por medio de la oficina de Gestión Social, más específicamente desde el campo de práctica de Trabajo Social, donde se logró identificar la necesidad de construir comunidad para lograr alcanzar un desarrollo de la localidad respecto a la mano de obra femenina (problemática identificada en el diagnóstico realizado) y el desarrollo de otros roles de estas mujeres, fuera del rol reproductivo, potencializando así, sus capacidades y buscando el mejoramiento de su calidad de vida, constituyendo de esta manera sujetos autónomos que construyen juntos comunidad.

La RS invita a considerar y evaluar las acciones como factores que incidan en la construcción de un país en donde se promueva el desarrollo humano sostenible y la justicia social a través de relaciones equitativas de género, Por lo tanto es importante considerar que los proyectos que se emprendan deben ser viables, confiables, de calidad, sostenibles en el tiempo, de aceptabilidad en los entornos en donde se aplican y parte integral de estrategias corporativas.

## **6.2 OBJETIVO**

Fomentar a través de las políticas de Responsabilidad Social de las CENS la conformación y consolidación de la asociación de mujeres del barrio Bogotá en San José de Cúcuta, como una estrategia de desarrollo humano con perspectiva de género.

## **6.3 ESTRATEGIAS**

- Sensibilizar a la población femenina del barrio Bogotá, frente a la importancia y las ventajas de conformar la Asociación de Mujeres, como eje fundamental del desarrollo comunitario.
- Convocar a las mujeres del barrio Bogotá, para conformar la Asociación.

- Capacitar a las mujeres que conforman la Asociación sobre liderazgo, trabajo en equipo y formulación de proyectos.
- Realizar proyectos comunitarios de acuerdo con las propuestas planteadas de los diferentes grupos que existan en el barrio.
- Evaluar y socializar cada una de las propuestas planteadas, apuntando a que éstas ofrezcan soluciones acertadas a problemáticas identificadas por la comunidad.

#### **6.4 PLANEACIÓN**

La planeación de esta propuesta está planteada a corto plazo (entendiéndose ésto a un año), tiempo en el cual deberá haberse cumplido el objetivo y estrategias formuladas, (ver tabla 9):

#### **6.5 METODOLOGÍA**

Se propone una metodología participativa, vinculando a la población en general del barrio Bogotá de San José de Cúcuta, desde la asociación de mujeres del mismo barrio; siendo éstas quienes dirijan los procesos comunitarios del sector. Para esta propuesta se llevaran a cabo procesos de sensibilización, convocatoria y capacitación mediante las siguientes etapas:

- En la etapa de sensibilización, se promoverá la importancia de la cohesión comunitaria para lograr el desarrollo, esto desde la teoría de Capital Social y la RSE que Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A., tiene para con esta comunidad.
- Para la convocatoria se llevaran a cabo, estrategias de comunicación que logré capturar la atención de las mujeres que conformaran la Asociación; así mismo, de la comunidad en general, quienes retroalimentaran dicha Asociación.

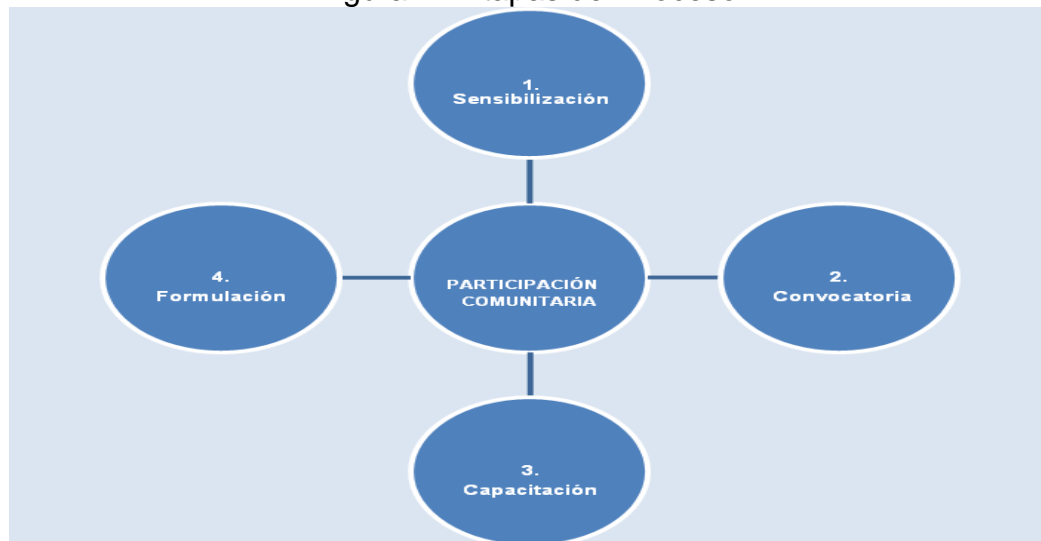
Tabla 10. Planeación de la Propuesta

ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATEGICAS	INDICADORES	METAS
Sensibilizar a la población femenina del barrio Bogotá, frente a la importancia de conformar la Asociación de Mujeres, como eje fundamental del	Talleres para promover a CENS, y principalmente la oficina de Gestión Social y el concepto de RSE.	Nivel de participación a los talleres de sensibilización.	Contar con una participación del 90% de las mujeres habitantes del barrio Bogotá.
Convocar a las mujeres del barrio Bogotá, para que conozcan los procesos, participe de éstos y retroalimenten la Asociación.	Realizar la publicación oficial de la convocatoria.	N° de Mujeres vinculadas al proceso de conformación y consolidación de la Asociación.	El 80% de las mujeres del barrio Bogotá comprometidas con la Asociación.
Capacitar a las mujeres que conforman la Asociación sobre liderazgo, trabajo en equipo y formulación de proyectos.	Talleres de capacitación sobre los temas expuestos.	N° de Mujeres de la Asociación capacitadas.	El 100% de las mujeres que conforman la asociación capacitadas.
Realizar proyectos comunitarios de acuerdo a las propuestas planteadas de los diferentes grupos que existan en el barrio.	Análisis, ejecución y seguimiento de los proyectos presentados por los diferentes grupos.	N° de proyectos comunitarios ejecutados.	El 90% de los proyectos planteados ejecutados.
Evaluar y socializar cada una de las propuestas planteadas, apuntando a que estas ofrezcan soluciones acertadas a problemáticas identificadas por la comunidad.	Evaluación y socialización de resultados.	N° de Proyectos concluidos.	El 100% de los proyectos ejecutados y socializados.

Elaborado por: La autora

- Se capacitará a las mujeres que conformen dicha Asociación, en lo referente a trabajo en equipo, liderazgo y formulación de proyectos.
- Cumplidas estas metas se empezará a desarrollar las propuestas establecidas por la comunidad, realizando proyectos comunitarios, donde las mujeres que conforman la asociación, tendrán la coordinación y direccionamiento de estos.

Figura 2. Etapas del Proceso



Elaborado por: La autora

## 6.6 EVALUACIÓN

La propuesta está planteada para evaluarse de acuerdo al alcance de los objetivos propuestos; así mismo, dicha evaluación se realizará de modo transversal, como un proceso continuo en cada una de las fases, permitiendo así un mejoramiento continuo al lograr identificar posibles fallas durante el proceso.

Igualmente, se evaluará al finalizar cada actividad el cumplimiento de las metas y la metodología utilizada de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 11. Formato de Evaluación

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Excelente</b>	<b>100%</b>
<b>Bueno</b>	<b>De 90% a 80%</b>
<b>Regular</b>	<b>De 70% a 50%</b>
<b>Bajo</b>	<b>Igual o menor a 40%</b>

Elaborado por: La Autora

## **6.7 PRESUPUESTO**

Para la realización de este proyecto se requiere utilizar talento humano capacitado en cada una de las áreas de estudio necesarias para el desarrollo del mismo; igualmente, recursos técnicos de apoyo a la labor de los y las profesionales involucrados en cada una de las actividades; se requiere de un espacio físico con computador y equipos de oficina para cumplir con las actividades de apoyo a la Asociación y fundamentalmente al grupo coordinador de la misma.

Tiempo estimado para el desarrollo de la propuesta. El tiempo estimado para el desarrollo de la propuesta es de 3 meses para la sensibilización, convocatoria y conformación de la Asociación de Mujeres del barrio Bogotá. El cumplimiento de las metas se estima para un periodo de 6 meses, a partir de los cuales la propuesta deberá continuar cumpliendo con los objetivos planteados.

Tabla 12. Presupuesto del Proyecto

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>VR. UNITARIO</b>	<b>VR. TOTAL</b>
<b>1. RECURSO HUMANO</b> Trabajador/a Social por 1 año	1	1,800.000	<b>21,600,000</b>
<b>2. PAPELERÍA Y OTROS</b>			
Papelería	12	50,000	<b>600,000</b>
Otros	12	20,000	<b>240,000</b>
<b>SUBTOTAL</b>			<b>22,440,000</b>
<b>3. GASTOS ADMINISTRATIVOS</b> Administración e imprevistos	%	5%	<b>1.122.000</b>
<b>VALOR TOTAL DE LA PROPUESTA</b>		<b>23.562.000</b>	

Elaborado por: La Autora

## 7. CONCLUSIONES

- Durante la intervención profesional se logró incluir dentro de los programas, planes y proyectos existentes el compromiso ambiental como objetivo principal dentro del Área de Control Consumos.
- Aunque el tema de Responsabilidad Social Empresarial se encuentre en todas las agendas empresariales, aún posee matices altruistas y filántropos; sin embargo, se precisa no perder el horizonte desde el componente teórico – práctico al desarrollar procesos bajo esta perspectiva.
- El acercamiento con la comunidad del barrio Bogotá enriqueció el proceso de intervención y fortaleció las relaciones comunidad – empresa, al trabajar unidos para el alcance de un objetivo en común, el desarrollo.
- Los y las trabajadoras del Área de Control Consumos, desde el inicio de la Escuela de Liderazgo cuentan con las herramientas necesarias para un sólido trabajo en equipo, mejora de la comunicación interna y externa, y el compromiso ambientalista.
- La oficina de Gestión Social de CENS, se visibilizó dentro del Área de Control Consumos, el trabajo se articuló con las diferentes oficinas que componen dicha área y la comunicación se fortaleció entre los (as) trabajadores de CENS.
- Los proyectos educativos reestructurados, componen una pieza fundamental en el alcance de los objetivos expuestos en cada uno de los mismos. El vincular padres y madres fue una experiencia positiva no solo para CENS, sino para la institución educativa vinculada al proyecto, ya que intrínsecamente se apunta al fortalecimiento de las relaciones padres e hijos(as), mejorando así la calidad de vida en cada uno de los hogares.

## 8. RECOMENDACIONES

- La sociedad colombiana demanda de las Empresas una gestión social fundamentada en la ética, incorporando la Responsabilidad Social a la estrategia de negocio enmarcada dentro de una promoción integral del de los grupos con quienes interactúa: empleados, sus familias, la comunidad local, el medio ambiente, en dos sentidos: previniendo la generación de impactos negativos, e incrementando la calidad de vida de las personas y de la comunidad en general.
- Para lograr institucionalizar y generar un mayor compromiso con las políticas de Responsabilidad social en las CENS se requiere de la socialización de los proyectos que se van a desarrollar con el fin de promover la vinculación y participación activa de todos los miembros del equipo humano de la empresa en las acciones sociales a desarrollar.
- Paralelamente a las políticas de Responsabilidad Social Empresarial en este caso de la CENS con las comunidades aledañas a la planta energética se deben desarrollar programas dirigidos también a la parte interna de la empresa con el fin de incrementar la motivación y el desarrollo de los empleados, promocionar la cultura corporativa, potenciar los valores sociales de la compañía, integrar al capital humano, mejorar el clima laboral y, generar un mayor sentido de pertenencia a la compañía.
- El logro de un óptimo Trabajo Social representa un reto, para ello se requiere realizar un proceso social de mutuo reconocimiento de elementos positivos y de potencialidades entre la empresa y comunidad del barrio Bogotá, con el fin de obtener ventajas y facilidades para llevar a cabo la propuesta.

- La comunidad del barrio Bogotá necesita de procesos comunitarios en los que se implementen proyectos que contribuyan a enfrentar sus problemáticas tanto de orden socio-cultural como económico y posibiliten reconocer su dimensión política como sujetos con derechos y deberes inmersos en un colectivo.
- Para la implementación de la propuesta presentada se requiere realizar transversalmente un proceso encaminado a que la comunidad se apropie del proyecto (empoderamiento comunitario), para ello es necesario promover la organización comunitaria a través del desarrollo de jornadas de sensibilización y reflexión dirigidas igualmente a generar la motivación y participación en el proyecto.
- Para el óptimo desarrollo de la propuesta se propone implementar desde un inicio un sistema de seguimiento y evaluación, con el fin de medir el impacto social en la comunidad y realizar los correctivos de forma oportuna.
- Es importante establecer con claridad desde un principio de la práctica los lineamientos de la labor que desempeñará el o la estudiante dentro de la organización, es decir lo que la empresa espera a través de la práctica y a su vez sirve para que la escuela de Trabajo Social determine si es o no un espacio propicio que propicie el aprendizaje de los y las estudiantes.
- Es una necesidad primordial brindar y ofrecerle al o la estudiante en práctica profesional las garantías necesarias para que su labor profesional pueda ser realizada a buen término, más aún si se encuentra en una ciudad diferente a la de su procedencia.

## BIBLIOGRAFIA

ALEAN PICO, Augusto. El concepto de desarrollo: Una breve síntesis de su evolución. Bogotá. 2006.

CORREA, Emilia/ FLYNN, Sharon/ AMIT, Alon. Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial. Medio Ambiente y Desarrollo. Santiago de Chile. 2004.

ECHAIZ MORENO, Daniel. Antecedentes de la Responsabilidad Social Corporativa en la Unión Europea. Revista Derecho Ambiental. Editor Diethell Columbus Murata. Lima. 2006.

III CONFERENCIA INTERAMERICANA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. "Quien es responsable de la Responsabilidad". Santiago de Chile. 2005.

KLIRSBERG Bernardo y Luciano Tomassini Capital Social y Cultura: Claves estratégicas para el desarrollo. 1° Edición. Argentina. 2000.

LAGARDE, Marcela. Género y feminismo. Desarrollo humano y democracia. Madrid, Horas y Horas. 2001

MC. GREGOR Douglas. El lado Humano de la Organizaciones. Edición revisada. Mc. Graw Hill. Santafé de Bogotá. 1994

MERINO GOVELA, Magdalena. Desarrollo Comunitario, Inclusión de las Comunidades Marginadas en América Latina. México. 2005.

MOSER, Caroline. Una nueva lectura: Género en el Desarrollo" Entre mujeres, Lima . 1.991

NUSSBAUM, Martha C. (1998); "Capacidades humanas y justicia social". En: Riechmann (Coord.)(1998); Necesitar, desear, vivir. Los libros de La Catarata, pp.43-104

ORTEGA, Eugenio. Desarrollo Humano y Responsabilidad Social: Una ética secular. Seminario sobre Responsabilidad Social Empresarial PROhumana y PNUD. Santiago de Chile. 2002.

PNUD. Informe Mundial sobre Desarrollo Humano 2007-2008. La lucha contra el cambio climático, Solidaridad frente a un mundo dividido. Editorial Tercer Mundo. Bogotá. 2008.

SARMIENTO, Alfredo. Los Municipios Colombianos Hacia Los Objetivos De Desarrollo Del Milenio. Bogotá. 2006.

SEN, Amartya. Desarrollo económico y libertad. Entrevista realizada por Nermeen Shaikh para Asia Source el 6 diciembre 2004. Versión traducida para la revista [www.sinpermiso.info](http://www.sinpermiso.info) por David Casassas.

SEN, Amartya. Desarrollo y libertad. Editorial Planeta. Barcelona. 2000.

SEN, Amartya. Elección colectiva y bienestar social. (Versión española de Francisco Elías Castillo). Madrid. Alianza Editorial. 1976

SUDARSKY ROSENBAUM, John, "El Capital Social De Colombia" Departamento Nacional De Planeación, Bogota, 2001

V SIMPOSIO LATINOAMERICANO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. Seminario Comunicación, Participación y Responsabilidad Social. Ponencia de Jenny Tamayo. Santiago de Cali, Colombia. Septiembre 3,4 y 5 de 2003.

## WEBGRAFIA

Artículo CCRE “Construyendo confianza” [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co). Consultado enero 2009

Capital Social. Ética y Responsabilidad social. Víctor Guédez. Artículo internet. <http://www.mes-d.net/>. (Consultado marzo de 2009)

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER. Reseña Histórica. [En línea]. Bucaramanga (Colombia). [Consulta: 23 de Febrero de 2008].

<http://www.cens.com.co/empresa.asp?item=histo>

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER. Acerca de la empresa. [En línea]. Bucaramanga (Colombia). [Consulta: 23 de Febrero de 2008]. <http://www.cens.com.co/empresa.asp?item=myv>

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER. Organigrama Básico. [En línea]. Bucaramanga (Colombia). [Consulta: 23 de Febrero de 2008]. <http://www.cens.com.co/personal.asp?item=organi#>

ELECTRIFICADORA DE SANTANDER. Que es la Energía Eléctrica. [En línea]. Bucaramanga (Colombia). [Consulta: 23 de Febrero de 2008]. [http://www.essa.com.co/essa/energia\\_electrica.aspx](http://www.essa.com.co/essa/energia_electrica.aspx)

El modelo Antropológico. Ética y Responsabilidad social. Mauricio Alfredo Paz Manzano. [www.rppnet.com.ar](http://www.rppnet.com.ar) (Consultado febrero 2009)

Escuela de Ingeniería de Antioquía. La Responsabilidad Social desde las Universidades. Tatiana Gonzales Lopera. 2007

Gestión de la responsabilidad social corporativa en la PYME como ventaja competitiva y factor diferenciador. Lucio A. Muñoz Artículo internet. [www.arearh\\_com.htm](http://www.arearh_com.htm) (Consultado marzo de 2009)

La Responsabilidad Social: Construyendo Sentidos Éticos para el Desarrollo. Fundación PROHUMANA. [fundacionprohumana@prohumana.cl](mailto:fundacionprohumana@prohumana.cl) . Chile. 2.002. (Consultado febrero 2009)

Revista de Economía Institucional. *Gonzalo Vargas Forero\*\**  
[www.scielo.org.co](http://www.scielo.org.co) (Consultado marzo de 2009)

Tesis Doctorales en Economía. Responsabilidad Social. Enciclopedia Multimedia Virtual e Interactiva (EMVI) [www.eumed.net/coursecon/index.htm](http://www.eumed.net/coursecon/index.htm)  
(Consultado enero 2009)

## LEGISGRAFIA

- CONSTITUCIÓN POLÍTICA.
- LEY 689 DE 2001
- LEY 142 DE 1994.
- LEY 143 DE 1994.
- S.A. 8000
- NORMA ISO 26000.
- RESOLUCIÓN NÚMERO 180398 DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA
- ACUERDO 011 DE 2005
- DECISIÓN EMPRESARIAL NÚMERO 103-2006
- ESTATUTOS DE CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER (CENS)
- ACUERDO 013 DE 2006
- ACUERDO 014 DE 2007
- CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA
- DECISIÓN EMPRESARIAL NÚMERO 110-015-2005
- DECISIÓN EMPRESARIAL NÚMERO 110-016-2005
- ADICIÓN NÚMERO 110-112-2006
- DECISIÓN EMPRESARIAL NÚMERO 110-020-2006
- DECISIÓN EMPRESARIAL NÚMERO 028-2007
- DECISIÓN EMPRESARIAL NÚMERO 110-085-2007

## **ANEXOS**



**CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.**

**FORMATO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN  
BARRIO BOGOTÁ (CÚCUTA)**

FECHA: \_\_\_\_\_

**I. DATOS PERSONALES**

1. **NOMBRE** \_\_\_\_\_

2. **ESTADO CIVIL :** 2.1C \_\_\_\_ 2.2 V \_\_\_\_ 2.3 U. L \_\_\_\_ 2.4 SOLTERO \_\_\_\_ 2.5 SEPARADO \_\_\_\_ 2.6 OTRO \_\_\_\_

3. **LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** \_\_\_\_\_

4. **SEXO:** 4.1 F \_\_\_\_ 4.2 M \_\_\_\_

5. **DIRECCION** \_\_\_\_\_

6. **TELEFONO** \_\_\_\_\_

**7. NIVEL EDUCATIVO:**

7.1.1 Primaria Completa. \_\_\_\_ 7.1.2 Primaria Incompleta. \_\_\_\_ 7.2.1 Bachillerato Completo. \_\_\_\_ 7.2.2 Bachillerato incompleto. \_\_\_\_

7.3.1 Tecnología Comp.\_\_\_\_ 7.3.2 Tecnología incomp\_\_\_\_ 7.4.1 Univ. completo.\_\_\_\_ 7.4.2 Univ. incompleto.\_\_\_\_ 7.5 Años Cursados\_\_\_\_  
8. OCUPACIÓN: 8.1. Empleado\_\_\_\_ 8.2. Desempleado\_\_\_\_ 8.3. Ama de Casa\_\_\_\_ 8.4. Estudiante \_\_\_\_ 8.5. Cesante\_\_\_\_

9. INGRESO MENSUAL: 10.1Menos de un s.m.v \_\_\_\_ 10.2 Uno a tres s.m.v \_\_\_\_ 10.3 Más de tres s.m.v.\_\_\_\_

**II. INFORMACION FAMILIAR**

10. POSICIÓN EN EL HOGAR: 10.1Esposo/a\_\_\_\_ 10.2 Hijo/a\_\_\_\_ 10.3 Padre/madre\_\_\_\_ 10.4 Hermano/a\_\_\_\_ 10.5 Abuelo/a\_\_\_\_ 10.6 Otro\_\_\_\_

11. RÉGIMEN DE SALUD: 11.1 EPS\_\_\_\_ 11.2 IPS\_\_\_\_ 11.2 Otro\_\_\_\_

**12. COMPOSICIÓN FAMILIAR:**

13. NOMBRE DEL CONYUGE O COMPAÑERO/A \_\_\_\_\_

14. OCUPACIÓN: 14.1. Empleado\_\_\_\_ 14.2. Desempleado\_\_\_\_ 14.3. Ama de Casa\_\_\_\_ 14.4. Estudiante \_\_\_\_ 14.5. Cesante\_\_\_\_

15. INGRESO MENSUAL: 15.1Menos de un s.m.v \_\_\_\_ 15.2 Uno a tres s.m.v \_\_\_\_ 15.3 Más de tres s.m.v.\_\_\_\_

15. NIVEL EDUCATIVO: 15.1.1 Primaria comp. \_\_\_\_ 15.1.2 Primaria Incomp\_\_\_\_ 15.2.1 Bachillerato Comp.\_\_\_\_ 15.2.2 Bachillerato incom.  
15.3.1 Tecnología Comp\_\_\_\_ 15.3.2 Tecnología Incomp\_\_\_\_ 15.4.1 Universitario comp\_\_\_\_ 15.4.2 Universitario incomp\_\_\_\_

**II. CARACTERISTICAS DE LA VIVIENDA**

**16. TENENCIA DE LA VIVIENDA**

16.1 Propia\_\_\_\_\_ 16.2 Familiar\_\_\_\_\_ 16.3 Cedida\_\_\_\_\_ 19.4 Amortización\_\_\_\_\_ 19.5 Arriendo\_\_\_\_\_

**17. TIPO DE VIVIENDA**

17.1 Casa\_\_\_\_\_ 17.2 Apartamento\_\_\_\_\_ 17.3 Habitación\_\_\_\_\_ 17.4 Otro\_\_\_\_\_

**18. TIEMPO DE RESIDENCIA**

18.1 Menos de 1 mes\_\_\_\_\_ 18.2 7-12 meses\_\_\_\_\_ 18.3 1-5 Años\_\_\_\_\_ 18.4 Superior a 5 años\_\_\_\_\_

**19. SERVICIOS PUBLICOS**

19.1 AGUA\_\_\_\_\_ 19.2 LUZ\_\_\_\_\_ 19.3 TELEFONO\_\_\_\_\_ 19.4 ALCANTARILLADO\_\_\_\_\_ 19.5 GAS\_\_\_\_\_

**20. ASPECTO FISICO (Tenencia Propia)**

20.1 Terminada\_\_\_\_\_ 20.2 Obra negra\_\_\_\_\_ 20.3 Semiterminada\_\_\_\_\_ 20.4 Deteriorada\_\_\_\_\_

**21. OBSERVACIONES:** \_\_\_\_\_

**IV. ASPECTOS DEL BARRIO Y RELACIONES CON LA COMUNIDAD**

**22. AMBIENTE FISICO Y SOCIAL**

22.1 ZONA DE RIESGO\_\_\_\_\_ 22.2 DE PERIFERIA\_\_\_\_\_ 22.3 CENTRAL\_\_\_\_\_ 22.4 RURAL\_\_\_\_\_

**23. VIAS DE ACCESO**

23.1 BUENAS\_\_\_\_\_ 23.2 DEFICIENTES\_\_\_\_\_ 23.3 INCADECUADAS\_\_\_\_\_

**24. RUTA DE BUSES**

24.1 POCAS\_\_\_\_\_ 24.2 MUCHAS\_\_\_\_\_ 24.3 NINGUNA\_\_\_\_\_

**28. HORARIO DE RUTAS:** 28.1 RESTRINGIDO\_\_\_\_\_ 28.2 PERMANENTE\_\_\_\_\_

**29. DISTANCIA DEL TRABAJO** 29.1 A MAS DE UNA HORA\_\_\_\_\_ 29.2 A MENOS DE UNA HORA \_\_\_\_\_

**30. PERTENECE A ALGUNA ACTIVIDAD COMUNITARIA O ASOCIACION** 30.1 SI\_\_\_\_\_ 30.2 NO\_\_\_\_\_

30.1 A cuál pertenece

30.1.1 J.A.C \_\_\_ 30.1.2 PARROQUIA\_\_\_\_\_ 30.1.3 COMITES \_\_\_\_\_ 30.1.4 OTRO?\_\_\_\_\_

**31. PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

31.1 Asiste a las actividades de las diferentes asociaciones del barrio 31.1.1 Si\_\_\_\_\_ 31.1.2 No\_\_\_\_\_ 31.1.3 Por que\_\_\_\_\_

31.2 Como observa la asistencia de la comunidad a esas actividades 31.2.1 Baja\_\_\_\_\_ 31.2.2 Media\_\_\_\_\_ 31.2.3 Alta\_\_\_\_\_

31.3 Conoce o puede identificar algunos/as lideres del barrio. 31.3.1 Si\_\_\_\_\_ 31.3.2 No\_\_\_\_\_

31.3.1.1

Cuáles:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**32. RELACIONES CON LOS VECINOS**

32.1 No los conoce\_\_\_\_\_ 32.2 Poco se trata con ellos\_\_\_\_\_ 32.3 Frecuentemente se tratan\_\_\_\_\_ 32.4 Son muy conflictivos

**33. POR QUÉ?** 33.1 Falta de tiempo\_\_\_\_\_ 33.2 No le gusta\_\_\_\_\_ 33.3 Tuvimos problemas y mejor no tratarlos\_\_\_\_\_ 33.4 Otro\_\_\_\_\_

**V. RELACIÓN COMUNIDAD - EMPRESA**

**34. CONCEPTO DE LA FAMILIA SOBRE CENS:** 34.1 Excelente\_\_\_\_\_ 34.2 Bueno\_\_\_\_\_ 34.3 Regular\_\_\_\_\_ 34.4 Malo\_\_\_\_\_

**35. CONCEPTO DE LOS VECINOS SOBRE CENS:** 35.1 Excelente \_\_\_\_\_ 35.2 Bueno \_\_\_\_\_ 35.3 Regular \_\_\_\_\_ 35.4 Malo \_\_\_\_\_

**36. CUÁL DE ESTOS SERVICIOS AL USUARIO DE CENS HA UTILIZADO** 36.1 UTH\_\_\_\_\_ 36.2 Línea 115\_\_\_\_\_ 36.3 G. S.\_\_\_\_\_ 36.4 Otro\_\_\_\_\_

**37. ESTADO DEL USUARIO**

37.1 Cuenta la vivienda con medidor de energía 37.1.1 Si\_\_\_\_\_ 37.1.1.1 Núm. Usuario \_\_\_\_\_ 37.1.2 No\_\_\_\_\_ 37.1.2.1 Por que\_\_\_\_\_

37.2 Actualmente cuenta con servicio de energía 37.2.1 Si\_\_\_\_\_ 37.2.2 No\_\_\_\_\_ 37.2.3 Por que\_\_\_\_\_

37.3 Sabe como ahorrar energía 37.3.1 Si\_\_\_\_\_ 37.3.2 No\_\_\_\_\_

37.4. Cuántos bombillos ahorradores posee la vivienda 37.4.1. Si\_\_\_\_\_ 37.4.2 No\_\_\_\_\_ 37.4.3 Por que\_\_\_\_\_

**38. LE HA TRAI DO BENEFICIOS LA CERCANÍA DE LA SUBESTACIÓN SAN MATEO A SU RESIDENCIA** 38.1 Si\_\_\_\_\_ 38.2 No\_\_\_\_\_ 38.3 Por qué\_\_\_\_\_

**OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS** \_\_\_\_\_

