

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure of a man in a red and white robe, possibly a saint or scholar, standing on a white horse. The background is blue with a golden crown at the top. The seal is surrounded by a grey border containing the Latin text "CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER CAETERAS OBIS CONSPICUA".

**Análisis de la comunicación del programa de prevención de Empresa
Eléctrica de Guatemala**

Morely Rubby Garcia Cisneros

Guatemala, octubre 2020

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Análisis de la comunicación del programa de prevención de Empresa
Eléctrica de Guatemala

Trabajo de tesis presentado por:

Morely Rubby Garcia Cisneros

Previo a optar al título de
Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesor

Lic. Jorge Adolfo Molina Leonardo

Guatemala, octubre 2020

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Director

Licenciando César Augusto Paiz Fernández

Consejo Directivo

Representantes Docentes

M.A. Gustavo Alfonso Yela Fernández

M.A. Silvia Regina Miranda López

Representantes Estudiantiles

Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante Egresados

MSc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

Secretario

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

Tribunal Examinador

Lic. Jorge Adolfo Molina Leonardo (Presidente Asesor)

M.A. Wangner Díaz Chosco (Lector-examinador)

Lic. Dante Jacobo González Morales (Lector-examinador)

Licenciado
Morely Rubby García Cisneros
Carné 2201 91190 0101
Registro Académico 201114927
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Estimada Licenciada

Nos complace informarle que, con base a la autorización de informe final de tesis por asesor, con el título "ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE EMPRESA ELÉCTRICA DE GUATEMALA", se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados en un plazo no mayor de 30 días calendario

- a) Un (1) ejemplar impreso y un CD conteniendo el archivo digital del Trabajo de Grado para la Biblioteca Central.
- b) Dos (2) ejemplares impresos para la Biblioteca Flavio Herrera y dos (2) CD conteniendo el archivo digital del Trabajo de Grado

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas las calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,



Lic. César Augusto Paiz Fernández
Director ECC

Dra. Aracelly Krisanda Mérida González
Coordinadora Comisión de Tesis

ACTO QUE DEDICO A:

A DIOS

Sin tu presencia hermosa en mi vida no podría lograr nada, gracias por ser la fuente de amor y fe en cada paso que doy, tú me diste este regalo, te amo y te bendigo por siempre.

A MI HIJA

Gracias Mia Valentina por ser mi mejor inspiración para ser cada día mejor, por tu sonrisa que me alienta cada mañana a ser la mujer más fuerte y valiente del mundo, tú me transformaste, eres la excusa más linda de Dios para bendecirme.

A MIS PADRES

Rudy Garcia y Morelia Cisneros, todo lo que soy es por su amor incondicional, gracias, papá por enseñarme sobre la humildad y la disciplina, y gracias, mamá por tus interminables enseñanzas del temor de Dios, del amor, la fe y la lealtad. Este es un pequeño homenaje hacia ustedes por todo lo que han hecho por mí.

A MIS HERMANOS

Zulmy Garcia y Rudy Garcia, son el tesoro preciado de mi corazón, mi mejor ejemplo, la bendición más extraordinaria que tendré en mi vida. Gracias, hermana por ser el ángel que alumbra mi corazón, gracias, hermano por ser mi héroe, mi amor incondicional y verdadero.

A MI FAMILIA

Gracias tíos, primos y sobrinos por ser la motivación más linda de mi vida, especialmente gracias a ti Luz Noemí Cisneros, por ser el ángel de nuestra casa, Dios tenía tu nombre exacto, porque eres la luz que me ayuda a ver lo que yo no veo.

A MIS AMIGOS

Carlos Hernández y Lissie Recinos, porque me impulsan a ser una mujer exitosa, que siempre lo puede lograr todo, los amo. Especialmente este es un regalo para ti Doris Ramirez, princesa escogida de Dios para ser un ejemplo de valentía y amor en mi vida.

A EEGSA

Por ser mi casa de aprendizaje laboral y profesional, y por permitirme realizar mi proyecto en tan prestigiosa empresa.

A MI CENTRO DE ESTUDIOS

Gracias Escuela de Ciencias de la Comunicación, por otorgarme el conocimiento profesional de esta bella carrera, especialmente gracias, Lic. Jorge Molina por cada enseñanza y apoyo incondicional para mí.

Gracias a la Gloriosa y Tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala por regalarme el honor de ser egresada y formar parte de ella.

ÍNDICE

Contenido

Resumen	1
Capítulo 1	2
Anotaciones Preliminares	2
Título del tema	2
1.1 Introducción	2
1.2 Antecedentes	3
1.3 Justificación	6
1.4 Descripción y delimitación del tema	7
1.5 Objetivos	8
1.5.1 General	8
1.5.2 Específicos	8
Capítulo 2	9
Fundamentos Teóricos	9
2.1 Responsabilidad Social Empresarial.....	9
2.1.1 Estructura de la RSE	12
2.1.2 Tendencia Empresarial.....	13
2.1.3 Ejes de la RSE	15
2.2 Estrategia Empresarial	16
2.2.1 ¿Qué es una estrategia empresarial?	16
2.2.2 Aplicación de estrategias de comunicación empresarial	17
2.3 Programa Prevención de Accidentes Eléctricos	19
2.3.1 ¿Qué es un programa social?	19
2.3.2 Programa de prevención de accidentes eléctricos en cables de media tensión.....	22
2.3.3 Riesgo eléctrico en áreas de cobertura	25
2.4 Herramientas de comunicación EEGSA	27
2.4.1 Grupos de interés	27
2.4.2 Comunicación interna	30

2.4.3	Comunicación externa.....	32
2.4.4	Alianzas estratégicas	35
2.4.5	Estructura de comunicación empresarial programa prevención de accidentes.....	38
2.5	Análisis de Resultados	42
2.6	Aportes de investigación.....	50
	50
CAPITULO 3	51
	Metodología.....	51
3.1	Tipo de monografía.....	51
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
EGRAFÍA	58

Resumen

Esta monografía de compilación – experiencia, analiza las estrategias de comunicación y actividades utilizadas en el programa social de prevención de accidentes eléctricos de Empresa Eléctrica de Guatemala, en un marco de responsabilidad social empresarial, el cual tiene como objetivo fundamental reducir y prevenir los índices de accidentabilidad eléctrica en su área de cobertura en Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez.

Estas estrategias de comunicación se implementan a través de un modelo creado por la Unidad de Gestión Social de esta empresa para que los niños que estudian en nivel primario eviten tener contacto con cables de media tensión. Para la realización de este programa se utilizan medios audiovisuales, escritos y digitales, que se incluyen en una capacitación compartida en las escuelas públicas, y así mismo, la socialización y sensibilización del tema en televisión, prensa, radio y redes sociales.

La estructura y ejecución de este programa se suma a la responsabilidad social empresarial de Empresa Eléctrica de Guatemala para hacer funcionar sus negocios de una manera completamente vinculante con el grupo de interés en donde opera, entendiendo que ya no es suficiente solo con beneficiarse como sector eléctrico, sino debe existir interés de crear acciones que contribuyan al desarrollo de la sociedad, comunicándose a través de sus programas de manera oportuna y transparente, generando credibilidad, transparencia y altos índices de confiabilidad en sus grupos a través de una educación eléctrica.

Capítulo 1

Anotaciones Preliminares

Título del tema

Análisis de la comunicación del programa de prevención de EEGSA.

1.1 Introducción

Derivado de factores como la desigualdad, pobreza, analfabetismo, problemas medioambientales y la debilidad de los gobiernos para que cumplan con las soluciones que disminuyan los índices de vulnerabilidad en cada indicador, surge en el sector privado la iniciativa de responsabilidad social empresarial, en donde se recalca la importancia de la injerencia de las industrias y comercios en estos temas, impulsando a crear desde sus organizaciones las prácticas que permitan el cumplimiento de diversas acciones propuestas.

Actualmente en Guatemala son distintas organizaciones las que se han sumado para dar cumplimiento a la norma internacional ISO 26000, que sirve como guía para alinearse a una implementación adecuada de la responsabilidad social, la cual que no es certificable ya que tiene como propósito que las empresas vayan más allá del cumplimiento legal.

También está conformada por siete materias fundamentales: derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación y desarrollo de la comunidad, lo que permite que las organizaciones desarrollen la aplicación de un modelo que pueda mejorar el desempeño de los criterios y decisiones que se tomen en su giro de negocio.

Empresa Eléctrica de Guatemala, se alineó a este tipo de acciones, por lo que incorporó a su estrategia de responsabilidad social, labores de relacionamiento comunitario por medio de programas sociales que suman al logro de sus objetivos, encaminando sus acciones desde su operación para la reducción a la desigualdad y pobreza a través del suministro de energía eléctrica. De lo anterior nace el programa de prevención de accidentes eléctricos que de manera presencial va dirigido a niños en edad primaria, en donde la empresa hace uso de una comunicación estratégica para lograr la reducción de accidentabilidad en temas eléctricos.

1.2 Antecedentes

Han sido diversas investigaciones las que se han realizado a largo de la última década sobre los temas que se han vuelto tendencia en el ámbito empresarial, como la que se realizó en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala donde cita “La Responsabilidad Social Empresarial es una estrategia de comunicación y a la vez es un tema de interés general que se ha convertido en una cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, la cual está siendo incorporada en la actualidad por las empresas a nivel mundial, esto con el fin de involucrar a las personas, familias, comunidades y medio ambiente en proyectos de interés y beneficio para todos. Esto explica la importancia para ser investigado”. Alvarado Pérez, Perla Janeth “La comunicación externa vista desde el enfoque de la responsabilidad social empresarial”. -- Guatemala: USAC, 2011. p. 14

La responsabilidad social empresarial es un tema que comenzó en los años cincuenta pero que fue tomando importancia al paso del tiempo ya que para muchas empresas es fundamental implementarla en su giro de negocio, para que, a través de distintas acciones, les permita acercarse a sus grupos de interés y lograr el reconocimiento de estos.

El Centro para la Acción de la Responsabilidad Social en Guatemala (CENTRARSE), creó un modelo de implementación de estrategias para la sostenibilidad, asesorando a más de 100 empresas en donde se encuentra aliada Empresa Eléctrica de Guatemala.

Este modelo establece los temas de Capacitaciones, diagnósticos, mapeos de grupos de interés, levantamiento de temas fundamentales, planes de acción e implementación, monitoreo y evaluaciones, reporte de sostenibilidad y comunicación estratégica.

Por la anterior Empresa Eléctrica de Guatemala, continuando con la línea de esta organización, creó un programa social que se apegara a las necesidades de su giro de negocio.

Del acuerdo gubernativo nacional 229-2014 en Guatemala, en donde se establecieron según los artículos del 305 al 370, sobre el análisis, métodos de protección, prevención, y responsabilidades del riesgo eléctrico, surgen iniciativas en las empresas y distintas organizaciones, que forman criterios para la protección de sus grupos de interés que se relacionan en el tema eléctrico a nivel externo e interno.

EEGSA, al ser una distribuidora de energía eléctrica con presencia en el área urbana y rural, realizó una evaluación para conocer los principales índices de

accidentabilidad eléctrica. En los resultados determinaron la falta de conocimiento en las personas con este tema, por lo que buscaron en 2013 crear un programa de Responsabilidad Social Empresarial con estrategias que permitieran sensibilizar y concientizar a los clientes de las áreas donde tiene presencia, buscando acercarse con métodos de aprendizaje también a niños en edad primaria.

Cuando un programa obtiene un resultado positivo en sus programas, es importante gestionar la comunicación a los grupos de interés de manera adecuada, para que genere un impacto que haga a la empresa sostenible. “Una empresa socialmente responsable debe de saber identificar los impactos de sus actividades, minimizando los negativos y maximizando los positivos. El cuidado del medio ambiente debe estar presente en todas las áreas de la empresa, en cada producto, proceso o servicio”. PONCE GUERRA, LIZA RAQUEL La comunicación externa e interna desde el enfoque de la responsabilidad social empresarial. -- Guatemala: USAC, 2014. p.21

Este programa puede servir como una línea de investigación sobre la aplicación de la teoría de Laswell sobre “Estructura y función de la comunicación en la sociedad” comprobando que, en el acto de comunicación hacia un grupo determinado, se logran resultados positivos haciendo comunicación persuasiva, utilizando este proceso para lograr el objetivo de EEGSA al prevenir accidentes eléctricos en un grupo determinado,

1.3 Justificación

Para una empresa debe ser importante tomar conciencia de los impactos tanto positivos como negativos que genera en sus operaciones y negocios, y que de esto se puedan tomar decisiones para implementar proyectos que atiendan a las necesidades de su público objetivo. En el escenario de Empresa Eléctrica de Guatemala donde surgió la necesidad de crear una división encargada de Responsabilidad Social Empresarial, por tener presencia en los hogares de más de un millón de personas en su área de cobertura, era totalmente ineludible crear estrategias de comunicación para lograr reducir la cantidad de personas afectadas por accidentes eléctricos.

Considero importante conocer como una empresa u organización, debe ir más allá de sus obligaciones como suministro de energía eléctrica, la manera en que se acerca a su grupo objetivo, y sobre todo las formas de comunicarse con niños que no perciben los daños que puede ocasionar una descarga eléctrica. Tomando en cuenta que la complejidad del tema es alta, por el desconocimiento y la falta de interés que se tiene en el nivel académico de enseñar sobre los métodos de prevención y reducción de riesgos eléctricos.

Por lo anterior, cada empresa u organización en su función debe hacerse responsable de instruir a sus clientes en el uso adecuado de su producto o en este caso, de su servicio y de esta manera poder ser socialmente responsables.

Esta monografía presenta la estrategia que Empresa Eléctrica de Guatemala, implementó dentro de su responsabilidad social empresarial por medio de un programa social, que tiene como objetivo comunicar mensajes clave a niños

para prevenir accidentes eléctricos y que él sea quien replique lo aprendido a nivel familiar para que los beneficios sean comunitarios.

1.4 Descripción y delimitación del tema

Empresa Eléctrica de Guatemala tiene como área de cobertura los departamentos de Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez, es decir que distribuye el suministro de energía eléctrica a más de un millón trecientos mil clientes tanto en el área urbana como en el área rural. Así es como fue inminente la necesidad de una labor de difusión de medidas universales de prevención de accidentes eléctricos con cables de media tensión, tomando en cuenta que los niños y maestros pueden convertirse en agentes multiplicadores de los mensajes para familiares y comunidad.

De lo anterior se construye el programa de prevención de accidentes dirigido a niños de nivel primario, que tiene como objetivo: “divulgar información para disminuir la incidencia de accidentes eléctricos por contacto con cables de media tensión en niños, esto como parte de acciones de Responsabilidad Social Empresarial de Empresa Eléctrica de Guatemala”, el cual está estructurado por una charla informativa que tiene una hora y media de duración en donde se afianza el mensaje con un expositor que sufrió una doble amputación de los brazos, su nombre es Raúl Pérez, emisario que también es atleta a nivel nacional y anticipadamente capta la atención del público objetivo.

Se busca conocer y analizar la estrategia de comunicación de este programa social, la percepción que se tuvo en los niños a los que se les presentó el taller

de sensibilización para la prevención de accidentes eléctricos y la reducción de estos, posterior a la implementación del programa.

1.5 Objetivos

1.5.1 General

Describir la estrategia de comunicación y estructura del programa de prevención de accidentes eléctricos que utilizó EEGSA en niños de nivel primario.

1.5.2 Específicos

- 1.** Analizar la importancia de crear responsabilidad social empresarial a través de las distintas dinámicas que se implementan en el programa de prevención de accidentes eléctricos.
- 2.** Presentar la estructura del programa de prevención de accidentes eléctricos como herramienta de comunicación para reducir los accidentes ocasionados por cables de media tensión en los departamentos de Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez.
- 3.** Mostrar el análisis de resultados, aportes y el impacto positivo que implica trasladar los temas de prevención en las personas.

Capítulo 2

Fundamentos Teóricos

2.1 Responsabilidad Social Empresarial

La ISO 26000, define la Responsabilidad Social Empresarial como: “la responsabilidad de una organización respecto de los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, por medio de un comportamiento transparente y ético que: contribuya al desarrollo sostenible, la salud y el bienestar general de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, stakeholders; esté en cumplimiento con la legislación aplicable y sea consistente con normas internacionales de comportamiento; y esté integrada a través de toda la organización y practicada en sus relaciones.”

Existen diferentes términos acerca de la responsabilidad social empresarial, sin embargo, de una manera general, se puede referir a una cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familias, comunidades y medio ambiente, que contribuye a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo sostenible del país. CENTRARSE considera que el núcleo de la estrategia de RSE está compuesto por valores, transparencia y ética empresarial. Más que simples enunciados, éstos deben ser los pilares que guíen las acciones de la empresa a todo nivel y sobre ellos se debe desarrollar la estrategia de Responsabilidad Social de la Empresa.

Parece ser un tema de tendencia mundial en el que las organizaciones se ven cada vez más involucradas, y con altos compromisos de cumplimiento para generar impactos positivos dentro de la sociedad donde sus negocios operan, acciones enmarcadas en la sostenibilidad a través de intereses social, económicos y ambientales. “Una empresa socialmente responsable busca el punto óptimo en cada momento entre la rentabilidad económica, la mejora del bienestar social de la comunidad y la preservación del ambiente” (Fernández García, 2009, p.19)

Las empresas en la última década se han enfrentado a una generación que necesita que le sean comunicadas de forma transparente las acciones que se toman para aportar valor a la sociedad, al ambiente, a los derechos humanos, etc. Y por supuesto tengan la capacidad de afrontar sus fallas y comunicarlas de cualquier forma. Es decir, que una organización tiene credibilidad cuando genera una responsabilidad social ética, que presume no solo de sus logros sino también sabe cómo mejorar los impactos negativos que produce. Claramente en la actualidad un grupo de personas que integran cualquier negocio, están expuestos cada vez más a ser responsables no solo de lo que hacen, sino de lo que dicen y de lo que produce cada decisión que tomen. De la mano de los Derechos Humanos se encuentra ligada esta Responsabilidad Social Empresarial que se menciona.

La aplicación de los Derechos Humanos dentro de la estrategia de RSE que una empresa realice, es fundamental para lograr el éxito de sus programas o proyectos. Centrarse con el objetivo de dar acompañamiento al sector empresarial sobre la importancia y el rol que se desempeña en el respeto de los

principios rectores, como red local de WBCSD promueve y divulga la Guía de CEOS de derechos humanos y empresa para pasar a la acción. En ella sugiere como abordar la responsabilidad empresarial para respetarlos y buenas prácticas de políticas empresariales, implementando estos temas con la debida diligencia en la práctica.

EEGSA es una empresa que ha tomado el compromiso de promover y dar cumplimiento a dos políticas que se encuentran entrelazadas para dar fundamento a las acciones que le competen a través de los proyectos que ejecuta, las cuales se presentan a continuación:

Política de Responsabilidad Social Empresarial: La Responsabilidad Social Empresarial debe ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos de Corporación EEGSA como parte del Grupo EPM, para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales. La actuación empresarial socialmente responsable tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos que sus decisiones tienen sobre los grupos de interés; está articulada con el Gobierno Corporativo y se gestionará desde el quehacer diario de la empresa y de las personas que la conforman. (Integración de Políticas EEGSA, 2019, pág.3)

Política de Derechos Humanos: Partiendo del reconocimiento de que cada ser humano es sujeto de derechos, Grupo Deca II, se compromete a cumplir y a promover el acatamiento de lo consagrado en la Carta Universal de los

Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes, incluidos el Derecho Internacional Humanitario y lo dispuesto por la Constitución Política y el marco legal de Guatemala. Para la entidad, es un reto en términos de su propia sostenibilidad y lo asume como contribución suya a la generación de valor social, económico y ambiental.

Este compromiso se verá reflejado en el desarrollo de todos los proyectos y procesos, al tiempo que estará alineado con las políticas de Responsabilidad Social Empresarial, Ambiental y de Gestión del Talento Humano, en coherencia con los principios del Pacto Global, con las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD) en la perspectiva de las empresas multinacionales y, así mismo, con los principios rectores para la implementación del marco de la Organización de Naciones Unidas: “respetar, promover y remediar”. (Integración de Políticas EEGSA, 2019, pág.4)

2.1.1 Estructura de la RSE

Para que el funcionamiento de la RSE sea eficaz dentro de una organización, se deben de tomar en cuenta los puntos que se presentan a continuación, entiendo inicialmente ¿Por qué realizar o implementar actividades que le corresponden al gobierno dentro de las instituciones?

Si bien es cierto que una empresa debe cumplir con las funciones comerciales en las que se desenvuelve, en el año 2010 se creó en la plenaria de las Naciones Unidas la ISO 26000 la cual afirma que, a escala mundial, las organizaciones y sus partes interesadas son cada vez más conscientes de la necesidad y los

beneficios de un comportamiento socialmente responsable, contribuyendo desde sus ejercicios en conjunto con el gobierno, al desarrollo de las sociedades.

¿Entonces de qué manera contribuye una organización al desarrollo social? Se hace efectiva la Responsabilidad Social Empresarial implementando los siguientes temas materiales fundamentales:

- Prevenir y promover los Derechos Humanos
- Cumplimiento de las buenas Prácticas Laborales
- Protección al Medio Ambiente
- Practicas justas de Anticorrupción
- Asuntos de Consumidores
- Participación y desarrollo de las Comunidades

“Las empresas sociales son un modelo de empresa innovador, que fomenta la idea de crear empresas para ayudar a resolver algún problema social y no para maximizar los beneficios. Uno de los principales objetivos de este nuevo modelo de negocio es hacer frente a las necesidades más importantes de la humanidad, así como la importancia del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible”. (Muhammad, 2013, pág. 14)

2.1.2 Tendencia Empresarial

Según el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, lanzado en el año 2,000 han sido miles de empresas las que se han adherido a esta iniciativa dirigida hacia las instituciones público o privadas, incorporando lineamientos que permiten el oportuno cumplimiento de la responsabilidad social empresarial.

La oficina de Pacto Mundial en Guatemala informa año con año la cantidad de instituciones que firman el acuerdo ético para cumplir con promover en dicha iniciativa, esto quiere decir que cada día el tema de la RSE no se vuelve una moda que repentinamente desaparecerá, sino que toma un impulso cada vez más importante en los roles sociales, comerciales e industriales en el país.

Año con año, son más las empresas que se suman a este tipo de iniciativas que les permiten generar vínculos de confianza y credibilidad dentro de sus grupos de interés, entendiendo que ya no es suficiente solo con hacer efectivo su giro de negocio, sino involucrarse con todos los actores sociales que se encuentran en el entorno de sus operaciones. Para ello deben tener como centro de cualquier método la ética, para cualquier función que realicen dentro y fuera de su organización, cada vez más los consumidores o receptores de los productos y servicios, exigen altos niveles de comportamiento racional en cada uno de los puntos que realice en su giro de negocio.

“La tradición racionalista asume la ética como un saber que se fundamenta y se construye desde la reflexión filosófica, y que se traduce en un arsenal de argumentos, en un elenco axiológico y en un sistema normativo, que deben ser observados por las personas en su vida cotidiana para que su comportamiento sea considerado ético, dentro de un modelo ideal de ser humano y de sociedad. El desarrollo moral es visto, inclusive, como la expansión de la capacidad cognitiva para argumentar y explicar la conducta seguida o a seguir, según principios universales. Valores, prescripciones y argumentos racionales son, entonces, los ejes que sostienen la formación ética que se diseña desde estas perspectivas” (Modelo de gestión ética para entidades del estado, 2006, pág. 20)

Esto quiere decir que derivado de las situaciones que han marcado los altos niveles de corrupción como lo es en el caso de Guatemala, la sociedad exige de manera contundente que las empresas entiendan que, dentro de una sociedad tan golpeada por abusos en el poder, las empresas privadas tomen en cuenta que son personas con derecho de exigir el cumplimiento de sus compromisos de manera ética, responsable y respetuosa del debido derecho humano de cada persona.

2.1.3 Ejes de la RSE

La implementación de la RSE en las empresas debe estar inmersa en todos sus grupos de interés, indispensable en los trabajadores que la integran para el correcto funcionamiento de esta, tomando en cuenta los siguientes principios teniendo como base en cada uno de ellos un fundamento ético en el actuar de todos.

Según los lineamientos del Pacto Mundial corresponde a lo siguiente:

En Derechos Humanos las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente. También las empresas deben asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Referente a Estándares laborales las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

También deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil y apoyar la prohibición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación. (Muhammad, 2013, p. 42)

Para las prácticas de Medio ambiente las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente y fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

De igual manera en temas de Anticorrupción las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

2.2 Estrategia Empresarial

2.2.1 ¿Qué es una estrategia empresarial?

Una estrategia es una acción que cada ser humano realiza al buscar alternativas viables que le permitan lograr un fin determinado, y que de igual forma puede aplicarse para fines familiares, académicos, comunitarios, empresariales etc. Hablando del término estrategia empresarial “se refiere al comportamiento de una organización como un todo integrado”. (Chiavenato, 2009, p. 454)

“Para que una organización sea exitosa, sus gerentes y líderes deben dirigir a su gente para que: 1) hagan las cosas correctas y 2) hagan las cosas correctamente. La segunda, hacer las cosas correctamente, entra en el campo de la efectividad, y otras habilidades gerenciales. La primera, hacer las cosas correctas, es la estrategia empresarial (o estrategia corporativa o estrategia de negocio).

La estrategia corporativa es de gran importancia para cualquier empresa, pequeña o grande. En las grandes empresas, suelen ser los altos niveles gerenciales quienes se ocupan del tema estratégico; sin embargo, a medida que un individuo asciende en la escala, tiene que ir pensando cada día más en forma estratégica. La estrategia de la empresa, que hoy entendemos como un concepto habitual en la misma, tiene su origen en la estrategia militar.” (La estrategia empresarial, 2018, p.39)

El término es de origen griego. Estrategia; estrategos o el arte del general en la guerra, procedente de la fusión de dos palabras: stratos (ejército) y agein (conducir, guiar). Sócrates comparaba la actividad de un empresario con las de un general afirmando que, en toda misión o actividad, quienes la ejecutan deben realizar un plan de acción determinado y emplear los recursos adecuadamente para lograr sus objetivos.

Por ello, las organizaciones deben contemplar dentro de sus lineamientos administrativos, operativos, productivos, etc. Los comportamientos clave que les permitirán obtener resultados distintos a los que normalmente se tienen, marcando resultados positivos dentro de sus procesos, proyectando competitividad, innovación, distinción y diversos factores que hoy en día hacen a un sector empresarial trascender del resto de su competencia.

2.2.2 Aplicación de estrategias de comunicación empresarial

Hoy en día es necesario que el desarrollo de una estrategia de Responsabilidad Social Empresaria esté en concordancia con la estrategia del negocio y sea medible y sistemática. Uno de los pasos a seguir en el proceso, es definir a los

stakeholders o bien conocidos en español como “Grupos de Interés”, y analizar si las organizaciones consideran sus intereses y expectativas. Por este motivo, es preciso definir una estrategia de RSE en relación con ellos. (Barrio Fraile, 2016, p. 52)

En Guatemala cada vez son más los casos de empresas que están incorporando la Responsabilidad Social Empresarial dentro de sus acciones ya que su relevancia está llevando a que las compañías que buscan aumentar su competitividad cumplan con sus compromisos, así como lo indica “la ISO 26,000 que fue lanzada a nivel internacional el pasado 1 de noviembre de 2010 como una guía de prácticas de responsabilidad social, complementaria al Pacto Global de Naciones Unidas y los principios de la Organización internacional del Trabajo (OIT) y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)” (Alay, 2A11, p.2)

“La conducción estratégica de una firma tiene como objetivo último, el desarrollo de sus valores empresarios, capacidades gerenciales, responsabilidades institucionales y sistemas administrativos de un modo que vincule la decisión estratégica y operativa, en todos los niveles jerárquicos y a través de todas las líneas de autoridad, de negocios y funciones” (Hax, 1992, p. 1992).

“EEGSA, por más de 125 años ha sido referente en la historia del país participando activamente en la generación de oportunidades y desarrollo para los guatemaltecos. Por lo cual, bajo el direccionamiento de su casa matriz, Grupo EPM, trabaja en equipo por un propósito: Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Es por ello, que nuestro modelo de negocio considera la sostenibilidad como parte integral que orienta constantemente la

búsqueda de soluciones para reducir los impactos sociales, ambientales y económicos; con estas acciones reafirmamos nuestro compromiso voluntario con la iniciativa internacional Pacto Global de las Naciones Unidas y con la implementación de los diez principios en los ejes temáticos de Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción” (Mario Naranjo, CEO EEGSA, COP 2018, p.3)

2.3 Programa Prevención de Accidentes Eléctricos

2.3.1 ¿Qué es un programa social?

A pesar de no existir definiciones del origen de los programas sociales, estos han evolucionado de tal manera que nos sentimos familiarizados con el contexto al escuchar esas dos palabras, relacionándolas con desarrollo, servicio, acciones, sociedad, derechos humanos, entre otros. “En todas las épocas existieron individuos vulnerados y siempre, la organización social imperante en cada momento ideó modos de atender de alguna manera esas situaciones de necesidad; es decir, siempre ideó formas de acción social” (Alayón, 1971, p.19).

“En ese marco es donde se atiende a los derechos humanos como piedra basal de un paradigma que lleva a todos los países del mundo, en general, y a América Latina, en particular, a conducir políticas de amplio alcance, con el objetivo central de desarrollar capacidades en los individuos que les permitan progresar y obtener mejores condiciones en su bienestar, tanto personal como familiar y social” (El control público de programas sociales, 2016, p.25).

Podemos decir que un programa social busca beneficiar a todas aquellas personas que de alguna forma han sido vulneradas en distintos temas, y que en

la actualidad ya no son solo los Estados y gobiernos de responder por los beneficios de la sociedad, sino también las instituciones privadas que tienen una estrecha relación con distintos grupos dentro de cada país.

Moix Martínez habla del servicio social como aquellos “servicios técnicos, prestados al público o a determinados sectores de este, de una manera regular y continua, por las más diversas organizaciones públicas o privadas, con el fin de lograr o aumentar el bienestar social” (Moix Martínez, 1986, p.131)

En Guatemala son diversas las empresas que invierten capital económico y humano en establecer el servicio social como parte de la estrategia de sus negocios, entendiendo lo indica CENTRARSE en su estructura organizacional en la dimensión social “es el compromiso de las organizaciones con el desarrollo humano de su entorno, la igualdad de capacidades y oportunidades para cada miembro de la comunidad, y así lograr mejorar la calidad de vida de sus zonas de influencia y de la sociedad en general. Al implementar estas prácticas la empresa fortalecerá su cultura organizacional”.

Es aquí donde comienzan a figurar al pasar de los años, grandes, medianas y pequeñas empresas públicas y privadas, considerando necesaria su participación social para el desarrollo del país. Entendiendo que ya no se trata solo de hacer negocios; se trata de buscar beneficios de manera bidireccional en sus empresas, tomando como eje principal a las personas fuera de sus operaciones, aquellas que son comunidades o clientes a la expectativa de que sus opiniones y necesidades puedan ser atendidas. “El servicio social es la última y más desarrollada forma de acción social que la humanidad ha creado” (Alayón, 1971, p. 1971).

Las empresas han descubierto que, al hacer servicio social dentro de las comunidades, obtienen beneficios aún mayores que los que pueda conseguir una empresa tradicional que no impacta o influye dentro de sus grupos de interés. El resultado es que a través de un servicio social se convierten también en actores principales de responsabilidad social empresarial, considerando implementar de manera permanente no solo un servicio sino, un programa que se adhiera a estrategias del negocio.

Para EEGSA como empresa privada, es un reto complementar el servicio de energía eléctrica con beneficios para cada grupo de interés, sin embargo, se ha comprometido desde sus distintas iniciativas a apoyar el desarrollo de comunidades, a través de programas sociales que otorguen beneficios individuales, familiares y comunitarios en sus áreas de operación.

Alineados al sector eléctrico, crearon el programa social prevención de accidentes eléctricos, con una estructura que les permitiera entonces aportar a la sociedad y beneficiarse como empresa, en este caso al reducir los índices de accidentes por tocar cables de media tensión. Adecuando las necesidades de las comunidades de tener a EEGSA presente en sus hogares no solo con un recibo o factura de cobro, sino interesándose por ellos de forma genuina y llegando a cada miembro de sus familias.

No obstante, un programa social debe tener fundamento y estar completamente estructurado para lograr el impacto positivo que se desea obtener porque un programa social bien estructurado con diagnósticos, evaluaciones y metodología genera reputación, "la reputación exige transparencia porque es imposible alcanzarla disimulando lo que se es o simulando lo que no se es" (Orjuela Córdoba, 2011, p.153).

2.3.2 Programa de prevención de accidentes eléctricos en cables de media tensión

EEGSA, dando cumplimiento a las normativas vigentes que le competen y a sus diferentes políticas orientadas en la sustentabilidad, ha asumido el compromiso de un actuar ético, en el reconocimiento de los impactos sociales y ambientales de sus decisiones; por tal razón, crear relaciones vinculantes y permanentes con comunidades y otros grupos de interés, es fundamental para el desarrollo del territorio en el aprovechamiento de los recursos a través del tiempo. (COP EEGSA, 2019, p. 4)

Por lo anterior, surge este programa clave para la responsabilidad social empresarial que EEGSA ejerce, el cual se encuentra integrado por una fase de planificación, ejecución, medición de impacto, comunicación y retroalimentación para generar una gestión social adecuada y modelo para la organización. Dicho programa se encuentra dividido en dos fases: una estructura de implementación diseñada para niños y otra diseñada para adultos.

“Controlar programas, por tanto, puede ser una tarea compleja. Nada mejor para hacer frente a la complejidad que una buena planificación” (El control público de programas sociales, 2016, p.22).

Programa dirigido a niños, cubriendo el grupo de interés Comunidad, Estado y Clientes:

El programa se imparte bajo la modalidad de aulas magistrales, el mensaje de prevención de accidentes eléctricos se ha compartido a niños, estudiantes del nivel primario en los grados de 3°. a 6°. en escuelas públicas ubicadas en el área de cobertura de EEGSA. Esta acción permite que el mensaje impacte en

aproximadamente 41 mil personas, entre familiares, maestros, directores y representantes de la municipalidad que brinda acompañamiento a la distribuidora. se imparte por medio de un taller en los que participan alrededor de 500 niños o más, de 3° a 6° Grado de Primaria por evento. En cada una de ellas, se presentan los riesgos de sufrir accidentes debido a la manipulación de cables de energía eléctrica a través de un video educativo animado e interactivo y reforzado con una charla instructiva, la cual es impartida por el emisario del programa quien utiliza prótesis en ambas extremidades superiores debido a un accidente con cables de media tensión.

Temas:

- Importancia de la prevención ante el riesgo eléctrico en casa y fuera de ella
- Origen de la energía
- ¿Cómo se transporta la energía?
- Diferentes tipos de energía y ¿cómo se generan?
- Importancia de la energía
- Importancia en el ahorro y el buen uso de la de energía eléctrica
- Mensaje de desarrollo personal

Programa dirigido a Adultos, cubriendo el grupo de interés Colegas, Comunidad, Estado y Clientes:

Así mismo, como parte de la estrategia de llevar el mensaje de prevención y respeto de distancias mínimas a los diferentes grupos de interés, Corporación EEGSA lanza el Programa de Prevención de accidentes para adultos a tendiendo

el primer año a más de 500 personas, y gracias a este programa se ha impactado a más de 360,000 guatemaltecos en los últimos años.

El programa busca divulgar información para disminuir la cantidad de accidentes eléctricos por contacto con cables de media y baja tensión en personas que trabajan en el área de construcción, pintores, electricistas, instaladores de vallas, mantenimiento, empresas de telefonía, trabajadores municipales, inspectores, ingenios e instituciones académicas con especializaciones o técnicos en electricidad.

Esto se realiza mediante talleres magistrales, donde se imparte información relevante respecto a los riesgos de sufrir accidentes por la manipulación directa de cables de energía eléctrica como por medio de diferentes herramientas de trabajo, buscando la educación en temas de prevención.

La presentación incluye temas: Riesgos Estructurales, Distancias Mínimas y de Seguridad Basada en el Comportamiento (SBC), donde se refuerza comportamientos seguros y con ello reducir o eliminar aquellos que provocan algún tipo de riesgo; esto se logra a través de la concientización en tres factores fundamentales: poder trabajar seguro, saber trabajar seguro y querer trabajar seguro.

Temas

- Importancia de tomar medidas de la prevención ante el riesgo eléctrico.
- Riesgos eléctricos
- Distancias mínimas ante el riesgo eléctrico
- Infraestructura de EEGSA (tipos de voltajes, alturas, tipos de postes, tipos de torres, tensores/soportes, entre otros)

- Diferencias de infraestructura en construcción de redes eléctricas áreas y redes eléctricas subterráneas.
- Uso apropiado de equipos y materiales de construcción/eléctricos (cerca de las líneas)
- Medidas de acción al momento de una descarga eléctrica (¿qué se debe hacer?)
- Equipo de protección personal adecuado y capacitación de uso apropiado para personal capacitado con relación al tema eléctrico.
- Información general de la empresa para: retiro, separaciones y modificación de infraestructura eléctrica (costos y contactos)
- Servicio de protección de líneas
- Sensibilizar y concientizar ante la circunstancia de un posible accidente.
- Motivación y desarrollo personal

2.3.3 Riesgo eléctrico en áreas de cobertura

EEGSA reconoce que se vuelve un actor socialmente responsable al identificar los riesgos que conlleva su giro de negocio, como lo es la accidentabilidad en las líneas que distribuyen energía a las residencias, comercios e industrias. Apegándose a contribuir con la preservación de la vida en temas de derechos humanos como lo indica el informe de Deloitte “Digamos que hay varias esferas en donde la actividad productiva puede impactar y verse impactada por posibles vulneraciones a los Derechos Humanos. En principio son las propias operaciones de una compañía las que deben ser revisadas mucho más veloz que los procedimientos productivos”. (Deloitte, Buenos Aires, marzo 2016)

Por lo que EEGSA tiene claro su objetivo de reducir la accidentabilidad eléctrica no solo como una responsabilidad social empresarial que le es pertinente cumplir, sino como empresa comprometida con otorgar conocimiento y educación eléctrica para los grupos de interés que son beneficiados de una de las necesidades básicas de los seres humanos.

“En el área de cobertura de EEGSA, Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez, el porcentaje de accidentabilidad con cables eléctricos de media tensión en el año 2016 era en promedio de 32 personas, y a través de la comunicación de los programas de prevención de accidentes la tasa de accidentes se ha reducido por lo menos en un 50% luego de obtener evaluaciones por auditorías externas y proveedores que realizan un diagnóstico y monitoreo de notas en los medios de comunicación para conocer el rango y en que categoría se encuentran los accidentes eléctricos” (Unidad de Gestión Social, EEGSA, 2019).

El emisor de este programa social, Raúl Pérez Girón, es el encargado de transmitir los mensajes y toda la dinámica de la agenda a los distintos grupos interesados, quien hace más de 15 años sufrió amputación de brazos por un accidente eléctrico, es conferencista y motivador, atleta Paralímpico miembro del equipo nacional de atletismo para personas con discapacidad, quien con su experiencia de vida, comparte un mensaje de desafío y sobre todo, que el ser humano ante las adversidades nunca debe claudicar.

Raúl es guatemalteco y se desempeña en EEGSA desde hace más de 20 años, actualmente labora como el emisario de Programa de Prevención de Accidentes, tanto para el sector educativo como para el empresarial, llevando un mensaje de concientización hacia la importancia sobre el riesgo eléctrico. Con experiencia en el ramo del mantenimiento y construcción de redes eléctricas, de más de 10

años, habiendo laborado como liniero (Operador de líneas de alta tensión) para EEGSA y ENERGICA.

Desde su perspectiva Raúl Pérez Girón indica que: “el programa de prevención de accidentes realmente tiene dos objetivos prevención de accidentes dado el índice de accidentabilidad era muy alto hasta el año 2011, eran alarmantes, pero sobre todo de terceras personas, no de personas directamente relacionadas con EEGSA. Se hacen esfuerzos para evitar accidentes, para satisfacer los objetivos de la empresa al hacer responsabilidad social empresarial, pero debe ser como prioridad tener claro cuáles son las consecuencias que puede llegar a tener el ser humano por un accidente de este tipo.

El programa ha tenido tan buen impacto que ha dado la oportunidad de ser el punto de partida de otros programas dentro de la corporación que tienen que ver con la gestión social. Adicional, el programa es una muy buena herramienta de información y formación, porque por muchos años EEGSA únicamente daba una información de lo que se debe o lo que no se debe hacer, actualmente se ha dado el giro de también formar a las futuras generaciones, sigo creyendo que estas actividades si tienen un impacto positivo dentro de la niñez, ya que es un mensaje muy acoplado para poder ser replicado, y las personas se vuelven agentes multiplicadores del mensaje de prevención con acciones que cambian los comportamientos de muchas personas. Estamos contribuyendo al aporte de energía eléctrica y la concientización del buen uso del recurso eléctrico”.

2.4 Herramientas de comunicación EEGSA

2.4.1 Grupos de interés

Una empresa debe establecer una estructura de comunicación de la Responsabilidad Social Empresarial que ejerce, sobre todo saber a quién comunica y que comunica a cada grupo de su conveniencia. "En este sentido, la responsabilidad social empresarial no se puede desligar de la comunicación ya que es la clave para lograr la sinergia entre la organización y sus diferentes stakeholders (públicos o grupos de interés), con los cuales trabaja, convive y transforma" (Orjuela Córdoba, 2011, p.1 38)

Para EEGSA los grupos de interés son todas aquellas personas, grupos u organizaciones que mantienen una relación directa o indirecta con la empresa y que, por lo tanto, pueden verse afectados por las decisiones y acciones de la empresa, y que recíprocamente pueden influir o ejercer poder en ella. De tal manera que ante las actividades que la organización realiza, surge la necesidad de identificar cuáles son esos grupos a los que empresarialmente dentro de las operaciones EEGSA impacta.

Para este proceso se realizaron mesas de trabajado con los diferentes grupos empresariales en donde se definió cuales eran esos personajes que convendrían ser priorizados dentro de la operación, y por lo tanto debían tomarse decisiones que apuntaran a una calidad de relacionamiento estratégico para el logro de los objetivos en común.

Por lo anterior, EEGSA definió a sus grupos de interés de la siguiente manera:

Grupos de Interés Internos: Aquellos que tienen vínculo directo con la organización. Este grupo desde gestión de personas aboga por ejemplo por conceptos tan relacionados ya en nuestra vida como conciliación de la vida laboral y familiar, absentismo, retención y fidelización, etc.

Trabajadores: personas con responsabilidades contractuales de ambas vías (empresa – trabajador), buscando en bidireccionalmente el cumplimiento de los derechos humanos y pasando por aspectos como la igualdad, conciliación, salud, seguridad laboral y formación. Para crear un entorno de trabajo de calidad que favorezca la motivación, la retención de talento y el bienestar de las personas.

Accionistas: personas que invierten en el negocio para conseguir ganancias, se busca con ellos demostrar la transparencia financiera de la organización y el buen gobierno corporativo.

Grupos de Interés externos: Aquellos que no se vinculan directa o estructuralmente con la empresa: Grupos de autoridad, de presión, ONGS, consumidores, competidores, administraciones, etc.

Clientes: personas con relación comercial, se debe garantizar las características del producto para conseguir la satisfacción del cliente. La protección de públicos vulnerables, la accesibilidad de los productos o servicios ofrecidos y la incorporación

Comunidad: entorno social que genera la empresa, que puede verse afectado tanto positiva como negativamente. Se busca una relación de transparencia con el mismo.

El Estado: sabiendo que la norma va más allá de las exigencias legales, se trata de crear vías de colaboración entre la organización y su alta administración.

Proveedores: organizaciones con quienes establecen criterios de compras responsables, debidamente evaluados y seleccionados. Con los que se pretende fomentar buenas prácticas.

Colegas: organizaciones competidoras buscando impulsar la cooperación y establecimiento de alianzas, fomentando la competencia leal y la resolución de conflictos.

A partir de la anterior gestión, la empresa asume una responsabilidad aun mayor al identificar que cada grupo debe tener un trato específico que genere confiabilidad y por supuesto resultados que alcancen una Responsabilidad Social Empresarial transparente que permita fomentar la credibilidad de su negocio.

Es importante establecer canales de comunicación directos a cada grupo sobre los procedimientos, proyectos, programas, planificaciones, etc. De lo que sucede actualmente en la empresa, esto es lo que comienza a generar un verdadero valor de la responsabilidad social empresarial, teniendo una comunicación oportuna y veraz.

2.4.2 Comunicación interna

Como cualquier empresa que se encuentra comprometida con la ejecución de prácticas que impacten de manera positiva dentro y fuera de la organización, EEGSA también reconoce que incluso los puntos de mejora que deban tratarse son fundamentales para que la transparencia de la responsabilidad social empresarial pueda darse, creando un compromiso primero a nivel interno para que cualquier plan de acción sea manifestado a nivel externo.

Es indispensable que una organización reconozca que cualquier decisión que tomen puede tener impactos tanto positivos como negativos dentro de sus grupos de interés pero que al final esto es lo que genera credibilidad en el sector

en el que se desempeña, tal como indica Orjuela "la comunicación en alineación a una estrategia y cultura organizacional son el motor para motivar, informar, generar sentido de pertenencia y lograr cambios en la cultura desde la RSE" (Orjuela Córdoba, 2011, p.150)

Cuando una organización ya conoce los términos que debe aplicar para generar el vínculo de la Responsabilidad Social Empresarial y el Fundamento Ético, es importante continuar con el seguimiento de este, de manera que el siguiente escalón de trabajo se encuentra dentro de los miembros de la organización, a quienes se debe impulsar como promotores del cumplimiento desde sus gestiones de los objetivos establecidos.

Para las gestiones que se realizan dentro de EEGSA, se cuenta con un Departamento de Comunicación Corporativa que se encarga de recibir toda la información de la organización y así realizar un filtro seccionado de lo que debe ser publicado a nivel interno, a nivel externo y a que grupo de interés corresponde la información proporcionada.

A continuación, se presentan algunas herramientas que esta dependencia interna utiliza como parte de la RSE interna para comunicar los respectivos programas incluyendo Prevención de Accidentes Eléctricos.

Grupos primarios: organización de grupos desde la alta gerencia de forma periódica con los trabajadores para crear un ambiente de confianza y trasladar información concreta de los avances de los programas y proyectos.

Información transparente: se crean canales de comunicación transparente que permiten que los trabajadores puedan expresar su punto de vista para mejorar el impacto de los programas sociales.

Medios de comunicación: utilización de correo electrónico, mailings, revista interna EEGSA, videos, banners, afiches y distintas herramientas que funciones como método de información para empoderar a cada trabajador sobre las acciones empresariales.

Actividades integradoras: involucrar desde los directivos y a todo el personal en las distintas actividades de los programas sociales para generar credibilidad y una responsabilidad social empresarial colectiva.

2.4.3 Comunicación externa

EEGSA al ser una empresa de servicio que otorga una necesidad básica para el ser humano, se encuentra dentro de las empresas que deben tener una comunicación externa constante con los grupos de interés, tomando en cuenta que este servicio también es dirigido por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica en Guatemala, y que existen cambios en las tarifas que ofrece que pueden ser significativos para sus clientes. Así mismo, este servicio de energía eléctrica conlleva una serie amplia de información que debe ser direccionada para el grupo que así lo requiera.

La importancia que tiene la comunicación para que una empresa sea sostenible es alta e indispensable, esto sirve para saber si la organización está en una buena dirección, si existen alertas que atender. En los últimos años se ha utilizado "el marketing como herramienta para difundir la imagen de las organizaciones empresariales; que además trabaja para dar a conocer al público los productos o servicios que presta una empresa" (La ética en la empresa, 2013, p.252)

El departamento de Comunicación Corporativa de EEGSA, es quien da valor a cada información acciones y resultados concretos que la empresa lleva a cabo. Comprendiendo la nueva realidad de comunicar de manera responsable a todo aquello se analiza en el resultado de las acciones que la organización avanza o las dificultades que deben ser redireccionadas para que los vínculos de confiabilidad no se rompan ante los distintos actores sociales que están involucrados en el sector eléctrico.

Para lograr resultados positivos del papel tan importante de la responsabilidad social en las empresas es importante definir estrategias de comunicación que guíen el manejo de toda la exposición de información externa. Los aspectos positivos o de impacto sobre la comunidad, el medio ambiente, el apoyo en el cuidado infantil e instituciones de ayuda médica, entre algunas. Este tipo de apoyo social deberá estar ligado a la estrategia y a las operaciones del negocio central de la empresa.

EEGSA cuenta con los siguientes canales de comunicación para el traslado de información a sus distintos grupos de interés de manera externa:

Redes Sociales: Cuentas oficiales en Facebook, twitter, youtube, Instagram, whats app, cada uno como EEGSA GUATEMALA.

Sitio Web www.eegsa.com: En donde se encuentra toda una estructura de información para cada uno de los grupos de interés, en ella se encuentran temas de soporte para atención al cliente, informes, historia, boletines de presa, contenido multimedia, y la sección de sostenibilidad en donde se comunican las alianzas estratégicas, programas sociales, y todo lo relacionado a las gestiones de la responsabilidad social empresarial que promueve.

Informes anuales y Comunicación del Progreso (COP): se encuentran ubicados en la página web de la empresa y comunican cada uno de los puntos que generan sostenibilidad para la organización en donde se involucran a los actores sociales y buscan estar más cerca de sus clientes, implementando múltiples iniciativas para facilitar la comunicación con sus grupos de interés y aumentar la calidad del servicio, confiabilidad y reputación.

Medios de comunicación: A través de la televisión, radio y prensa también se diseña un plan anual para medios por parte del Departamento de Comunicación Corporativa, para facilitar la información que sea requerida del nivel interno para comunicar hacia el exterior.

En cada uno de los medios de comunicación se trabaja de manera distinta y se establece que tipo de información es la que se va a presentar, ya que los temas varían según la necesidad de la empresa, como, por ejemplo: conferencia de prensa, información de tarifas y cambios en el sector eléctrico, programas sociales, iniciativas voluntarias, alianzas, modificaciones en los servicios de atención al cliente, mejoras tecnológicas en la red eléctrica, mantenimiento en la red, entre otros.

La comunicación se debe caracterizar por ser confiable, precisa, oportuna, veraz y coherente. Todos los esfuerzos de comunicación deben ir respaldados por estas variantes. La combinación de estos elementos debe estar implícitos en todos los mensajes de la empresa para lograr una verdadera "concepción de comunicación responsable" (Orjuela Córdoba, 2011, p.151). Estas variables deben guiar toda la comunicación organizacional con el fin de lograr una coherencia en los mensajes y comportamientos desde la responsabilidad social empresarial.

2.4.4 Alianzas estratégicas

Una alianza estratégica es una relación de negocios entre organizaciones que comparten riesgos, aprovechan esfuerzos, e integran funciones del negocio para obtener beneficios mutuos. Cada uno de los socios en una alianza estratégica queda en entidades distintas, no como en una fusión, donde los activos son combinados. “Los verdaderos beneficios de una alianza estratégica no dependen de qué tanto dure ésta, sino de que ambos socios aporten suficiente valor agregado a la nueva asociación que van a constituir”. (Pérez Martínez, Eduardo, Alianzas estratégicas de las empresas, UANL, 1998, p.4)

A lo largo de la administración de EEGSA se han establecido estrategias que les han permitido como sector eléctrico, generar vínculos a través de las sinergias con otras organizaciones que los impulsan a proceder con mejor fuerza los programas sociales y proyectos que realizan en su área de cobertura. Tal como lo indican sus informes anuales cargados en el sitio web oficial www.eegsa.com. En donde se describe de manera detallada cada una de las acciones que implementan para lograr la sostenibilidad dentro de su grupo de trabajo y con cada uno de sus grupos de interés.

Los desafíos de la sostenibilidad empresarial no se pueden abordar desde un único sector. Las empresas necesitan colaborar con otras empresas, con los gobiernos, con la sociedad civil y con Naciones Unidas para superar retos y alcanzar nuevas posibilidades de negocio. Pacto Mundial es la mayor iniciativa de responsabilidad social empresarial que promueve alianzas multistakeholder para el desarrollo sostenible. En este espacio se reseñan iniciativas de trabajo colaborativo que están en marcha o se han realizado últimamente que promueve el Pacto Mundial o en las que participa. Pacto Mundial ONU, Red España, 2019

Los programas preventivos y formativos dirigidos a la Academia, Universidades y Estado surgen como una estrategia de acercamiento a profesionales, técnicos y población estudiantil en general, que se encuentren vinculados al sector eléctrico, con la finalidad de proporcionar conocimientos en temas de prevención y cumplimiento de la normativa vigente, con la finalidad de reducción de riesgo de vida por invasión de distancias eléctricas mínimas de seguridad.

Tomando en cuenta las tendencias mundiales y que EEGSA es una empresa de dominio extranjero al pertenecer a Empresas Públicas de Medellín, Colombia, debe sumarse a las directrices de casa matriz, en este caso fortalecer la filial guatemalteca a través de programas sociales, relacionamiento municipal, relacionamiento comunitario, viabilización de proyectos, etc. Con esta contextualización, la empresa hace su programa social de prevención de accidentes eléctricos más funcional y sostenible al generar alianzas con los actores estratégicos que le permiten ejecutar el plan de dicho programa, de la siguiente manera (Unidad de Gestión Social, EEGSA, 2020):

Municipalidades: Con la dirección de las municipalidades en donde EEGSA tiene cobertura (Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez), busca llevar el programa a personas relacionadas con el tema de construcción y que son vulnerables o expuestas por su labor a los cables de electricidad de media tensión. También al personal administrativo de las municipalidades que están relacionadas con el tema. Esto hace el programa aún más funcional al mantener a una entidad en el mismo contexto de información y educación eléctrica.

Establecimientos Académicos: Específicamente se trabaja con Escuelas Públicas porque es el sector más vulnerable en accidentabilidad eléctrica con

cables de media tensión, la información que se proporciona de manera presencial es dirigida a niños en educación primaria de cada establecimiento.

Organizaciones Comunitarias: Es clave tener vínculos confiables con las comunidades en donde el servicio tiene presencia, por eso se establecen vínculos con los Comités Comunitarios de Desarrollo (COCODE) que han sido creados para fortalecer el desarrollo de distintas áreas comunitarias en Guatemala, e informarlos sobre los temas de prevención de accidentes para que el tema pueda replicarse dentro de sus familias y alcance a toda la comunidad.

Organizaciones Públicas: La ventaja del servicio que EEGSA provee a la población es que se encuentra presente en cualquier ámbito de la población, y las organizaciones gubernamentales también se encuentran expuestas a los accidentes eléctricos, por lo que se mantienen canales de comunicación constantes para hacer llegar los mensajes que así la organización requiera, en este caso realizar una educación eléctrica a las distintas entidades.

Organizaciones Privadas: Este es uno de los sectores en los que más se trabaja debido a que se establecen alianzas con todo tipo de empresa que se encuentren expuestas dentro de sus operaciones a los cables de media tensión, tal es el caso de las constructoras de grandes, medianas y pequeñas obras, empresas de contratación de maestros de obra, empresas de telefonía, empresas de cable, empresas de internet, ingeniería industrial, ingeniería civil, instaladores de vallas, empresas de mantenimiento, entre otros. Esto con el objetivo de fortalecer el conocimiento de los riesgos eléctricos y la prevención de accidentes a través de las Normas Técnicas de Diseño y Operación de las Instalaciones de Distribución (NTDOID).

Universidades Nacionales: Para EEGSA es de gran interés estrechar lazos con las unidades académicas universitarias en las especialidades de la carrera de Ingeniería para fortalecer el conocimiento de los alumnos en los temas relaciones, y así crear profesionales capacitados, empoderados y con temas adicionales en los que una empresa del sector eléctrico opera. Con esta base, EEGSA continúa con la intención de profesionalizar a los estudiantes de la carrera de ingeniería, en todas sus ramas (mecánica, eléctrica, industrial, civil, sistemas, electrónica, química).

De esta manera, EEGSA contribuye al cumplimiento de normativas vigentes con respecto a las distancias mínimas y prevención de accidentes, según normas de la comisión nacional de energía eléctrica – CNEE- a través de las distintas alianzas que establece con los grupos de interés de la organización y que le permiten ejecutar el programa social con más alcance al impactar a los diferentes sectores del país y de esta manera reducir los accidentes eléctricos en su área de cobertura.

2.4.5 Estructura de comunicación empresarial programa prevención de accidentes

Como todo programa o acción empresarial que se ejecute a beneficio de los grupos de interés, es necesario diseñar y organizar una estructura acorde a los lineamientos, objetivos, enfoque, grupo de interés, etc. Completamente acoplado para dar fuerza o reputación a la empresa que está invirtiendo en este tipo de acciones. Es fundamental tener un plan o diseño de este, "Plan de Diseño

de la imagen Corporativa o Plan de Comunicación de imagen Corporativa" (la ética de la empresa, p.253)

La Unidad de Gestión Social indica que el programa de prevención de accidentes de EEGSA atiende al enfoque de niños y adultos, por lo que a continuación se presenta el diseño de comunicación de cada uno de ellos:

Programa Prevención de Accidentes Niños: procedente del diagnóstico inicial que realizó EEGSA en donde destacaban altos niveles de accidentabilidad en temas eléctricos en su área de cobertura, realizó principalmente campañas de concientización a través de contenido multimedia que le permitió llegar a distintos puntos del área rural, que era en donde existía el mayor índice de riesgo.

Este programa cuenta con la creación de una logística anual para realizar la visita a escuelas públicas posterior a los estudios que se realizan para encontrar cuales son las áreas que requieren mayor atención en el tema. Coordinando así con los encargados de los establecimientos las visitas para ejecutar la mecánica del proyecto mencionada con anterioridad.

Para cada año, EEGSA organiza una inauguración del programa en la primera escuela que visita, convocando a los distintos medios de comunicación que transmiten la información del programa social que se está elaborando inmerso en el marco de la responsabilidad social empresarial de la empresa. En este evento se invita a distintos actores sociales estratégicos como la Municipalidad, directores de educación y de los establecimientos, entre otros. Con esto logran enfatizar su compromiso de continuar con la mitigación de riesgo eléctrico para

reducir los índices de accidentabilidad en los niños, creando canales dinámicos que les permita aprender genuinamente sobre el tema.

Así mismo, se efectúa una clausura a fin de cada año en donde se utiliza la misma mecánica de inauguración, únicamente que para este evento el impacto y la percepción de los grupos de interés genera un vínculo de credibilidad aún mayor para la empresa, al presentar que se cumplió con los compromisos establecidos al principio de año.

Toda información relacionada a este programa y los distintos que también ejecuta la empresa, son publicados a través de las redes sociales, de manera que no se abarca únicamente un plan en medios de comunicación tradicional, sino también se busca llegar a las generaciones que navegan y se informan por este tipo de herramientas. Según un estudio realizado por Google, “En Guatemala el número de los usuarios activos en redes sociales es de 7.90 millones de usuarios, los cuales, al ser comparados con la población total, representa a un 45% de esta”. Situación que las empresas guatemaltecas y porque no, extranjeras, deben tomar en cuenta para impulsar por estos canales la comunicación de su giro de negocio.

Dentro de la ejecución de este programa Se entrega material didáctico a cada uno de los alumnos y maestros para reforzar la información recibida y para afianzar el conocimiento legado de la historieta entre los estudiantes impactados se ejecuta un concurso de dibujo denominado ¿Qué puedo hacer para evitar accidentes con la electricidad?, concientizando no solo a los niños sino a cada integrante de las familias a ser responsables con la electricidad.

Programa Prevención de Accidentes Adultos: cuerpos de socorro y medios de comunicación registran con frecuencia accidentes de personas adultas por haber tocado cables eléctricos de media tensión. Los daños de una descarga eléctrica son irreversibles en el cuerpo humano van desde quemaduras cutáneas, en nervios, tendones, órganos vitales hasta amputaciones y la muerte. Muchos de esos accidentes ocurren porque las personas ignoran la dimensión del peligro del contacto con cables de media tensión al desnudo.

Los trabajadores de la construcción son los más accidentados por que se acercan demasiado a los cables o al tratar de moverlos con objetos como palas, tubos o alambres. “Las áreas de mayor incidencia en la capital de Guatemala son las zonas 5, 6, 7, Mixco y Villanueva. Aunque, el mayor número de accidentes se reportan en hombres de 20 a 25 años, también existen alarmantes casos de niños entre los 0 y 12 años”. (Prevención de Accidentes EEGSA, 2013, p.4)

Existe desconocimiento del tema que lamentablemente conlleva, a que la gente no sea precavida cuando tiene cerca un cable de estos. Por esto es que EEGSA consideró necesario encontrar un mecanismo para prevenir estos accidentes y mantener a largo plazo esa conciencia de precaución ante el peligro que se corre al tener contacto con la electricidad.

De tal manera que la empresa se encuentra en constantes campañas de concientización para empresas y trabajadores relacionados con el tema. Para esto se hace uso de las alianzas estratégicas con las que EEGSA cuenta, ya que la información no es compartida solo por sus canales de comunicación, sino también por los canales de esa empresa que está en sinergia para el logro de los objetivos, y así llegar a más público que conozca sobre la prevención.

“La RSE implica que las empresas adopten una postura activa a favor de la sostenibilidad de sus operaciones, preocupándose por el bienestar de sus colaboradores y las familias de éstos, por la transparencia de sus actividades, las buenas relaciones con sus clientes, proveedores y finalmente con la comunidad y el medio ambiente. Las empresas no pueden permanecer como "islas de riqueza en un mar de pobreza", pues el riesgo que esto implica para sus negocios es muy grande en términos de sostenibilidad” (PONCE GUERRA, LIZA RAQUEL, La comunicación externa e interna desde el enfoque de la responsabilidad social empresarial. -- Guatemala: USAC, 2014. p.21).

La RSE es el rol que le toca jugar a las empresas a favor del desarrollo sostenible, es decir, a favor del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente. De acuerdo con Alay "Este equilibrio es vital para la operación de los negocios y las empresas deben pasar, de ser el problema, a formar parte de la solución" (Alay, 2011, p.2)

2.5 Análisis de Resultados

Las organizaciones deben tener retroalimentación de las acciones que ejecutan a través de sus programas y proyectos, esto para conocer cuáles son los índices de aceptación de los receptores, también la reputación empresarial y los puntos de mejora. Lo anterior para obtener el máximo aprovechamiento de la inversión realizada, asimismo pueden concluir si han hecho adecuadas prácticas de responsabilidad social empresarial.

Entonces es indispensable que una organización siendo el emisor de un proyecto, compruebe si su mensaje alcanzó las expectativas trazadas y si su comunicación fue eficaz. “Se dice que la comunicación eficaz es la que funciona en una doble vía, es decir que el emisor al receptor y de regreso para confirmar la recepción y el significado del mensaje”. (Chiavenato, 2009, p. 311)

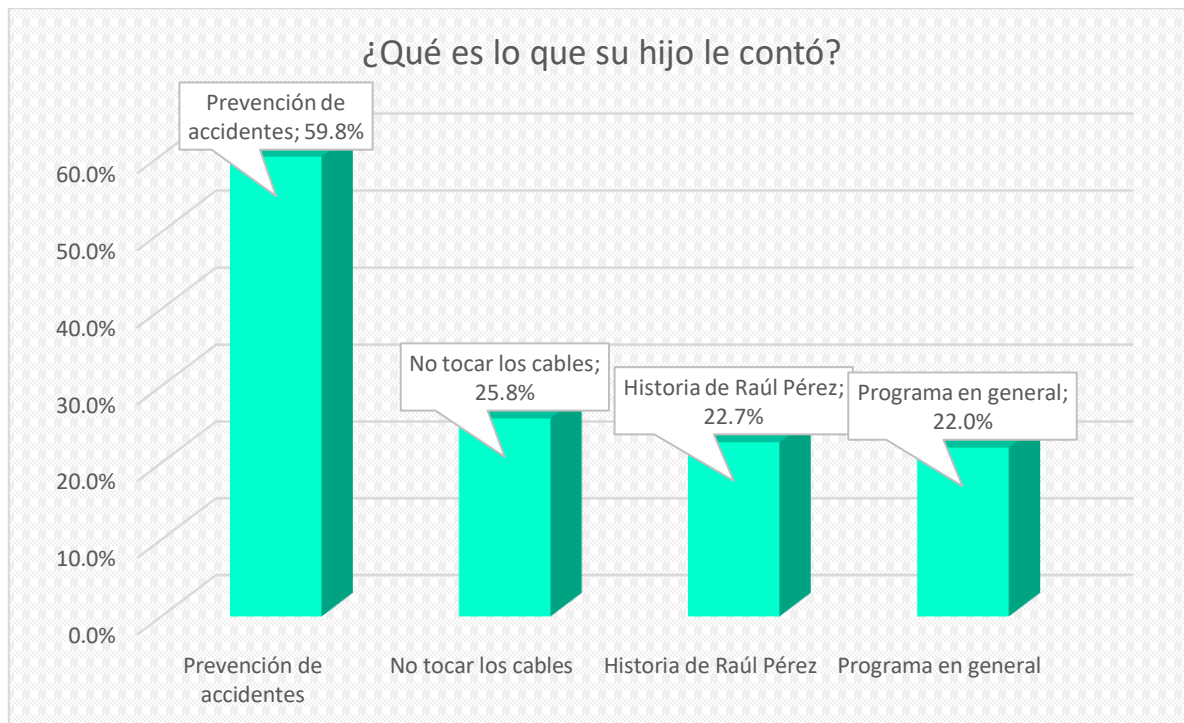
El objetivo de EEGSA al realizar las mediciones de impacto ante la ejecución del programa de prevención de accidentes es medir el nivel de alcance que se obtuvo ante la necesidad primordial del programa que es no tocar los cables de energía de media tensión. (Informe Research & Planning, 2018, p. 4)

A continuación, se presentan los resultados del análisis:

- a) Para el año 2018 se interpretan los siguientes resultados a través del estudio de impacto realizado por la empresa Research & Planning del programa prevención de accidentes eléctricos con cables de media tensión dirigido a niños:
 - Total, de la muestra: 478 entrevistas con un margen de error general del 4.5% para un nivel de confianza del 95%.
 - Fecha de trabajo de campo: 03 al 10 de septiembre año 2018
 - Involucra: Padres de familia, amas de casa, niños.

El resultado de la evaluación de impacto proyecta lo siguiente:

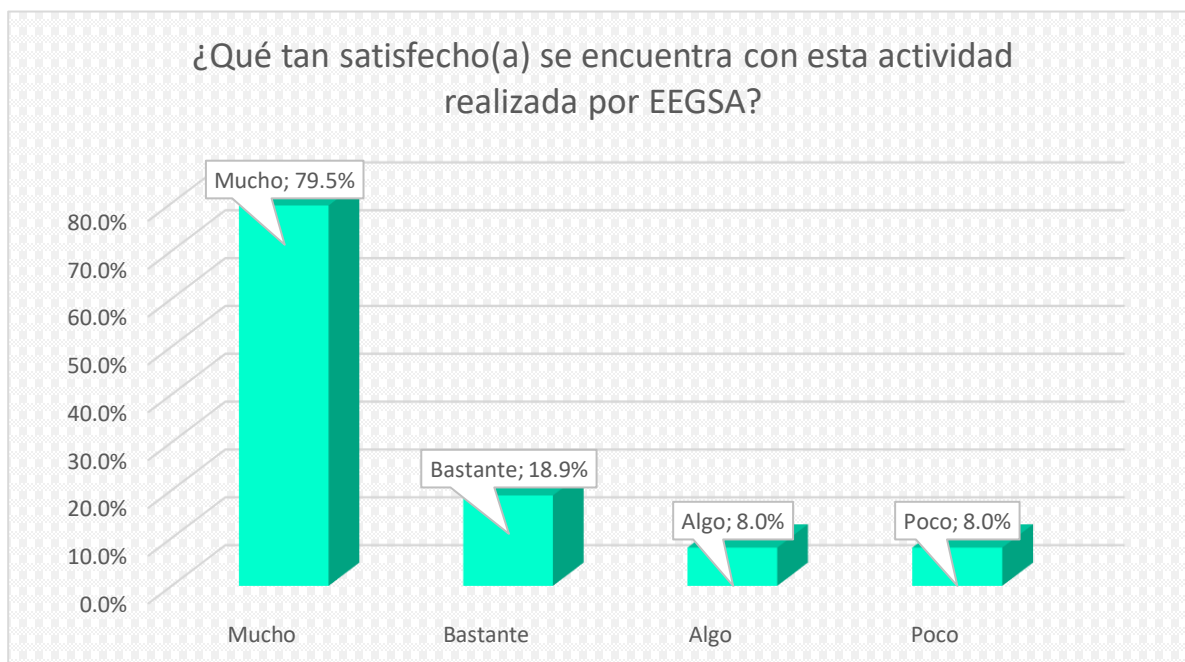
Pregunta 1



Fuente: Research & Planning, 2018

Con los resultados se concluye que el objetivo principal de EEGSA de trasladar los mensajes de prevención de accidentes eléctricos, fueron la principal retroalimentación del contenido trasladado a los niños.

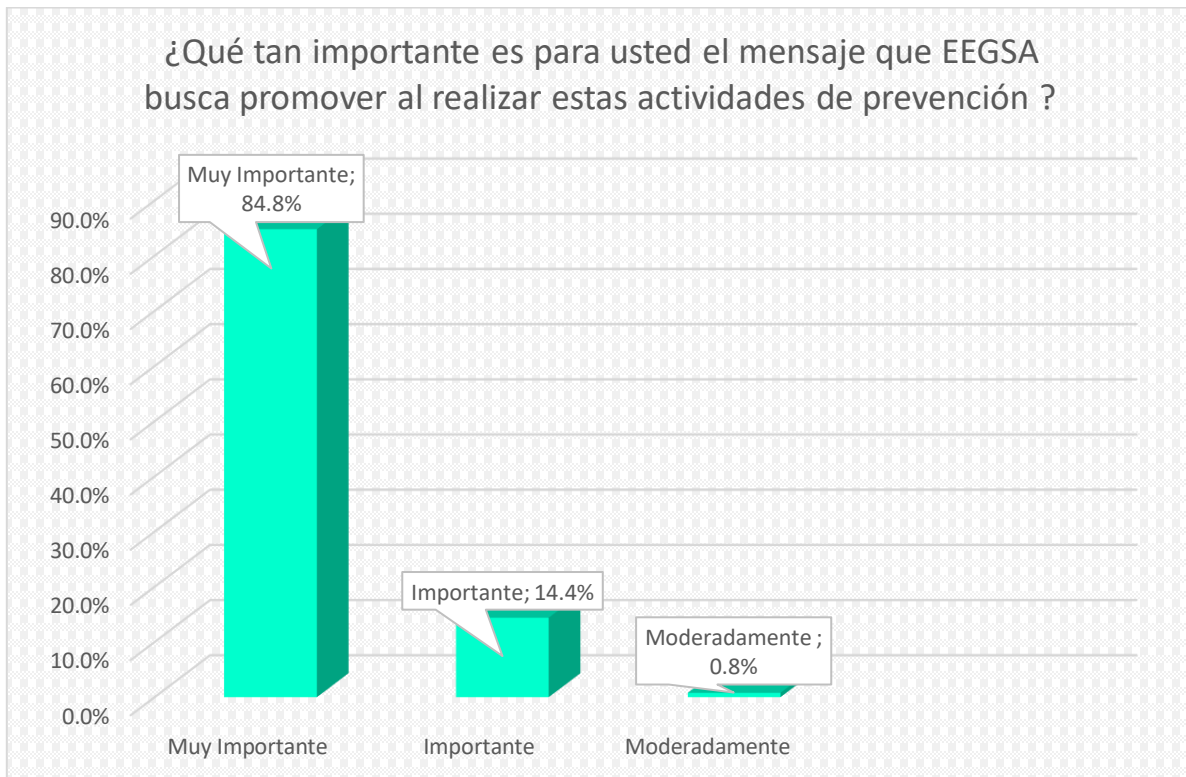
Pregunta 2



Fuente: Research & Planning, 2018

Considerando que el programa tiene una vigencia de más de 8 años de ejecución, para EEGSA es un reto continuar con las mejoras constantes para lograr el objetivo de sensibilizar en un 100% a las personas que reciben esta información. Cualquier empresa que realiza un programa o proyecto social, debiera tener retroalimentación de los índices de impacto que genera.

Pregunta 3



Si bien no todos los resultados en las empresas son publicados, es importante crear categorías que comuniquen los resultados a los clientes, a manera de marketing, pero fundamentado en una Responsabilidad Social Empresarial transparente, "el marketing como herramienta para difundir la imagen de las organizaciones empresariales; que además trabaja para dar a conocer al público los productos o servicios que presta una empresa" (La ética en la empresa, 2013, p.252).

b) A continuación, se presenta la galería recopilada del programa:

- Raúl Pérez presentando el programa de prevención de accidentes a alumnos de distintas escuelas.



- Insumos promocionales que se entregan durante el programa.



Cuaderno de aprendizaje



Mochila para estudio



Artículo promocional

- Publicaciones en medios de comunicación televisivo y escrito



- Publicaciones en medios de comunicación / Redes Sociales

Noti Marcas agregó 5 fotos nuevas al álbum EEGSA — con EEGSA Guatemala.
15 de octubre a las 13:02 · 🌐

EEGSA concluye exitosamente el ciclo 2018 del Programa de Prevención de Accidentes para niños

EEGSA, distribuidora de energía para Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez, premió a los niños ganadores del concurso de dibujo de cómics con el tema ¿Qué puedo hacer para evitar accidentes eléctricos? del Programa de Prevención de Accidentes con Cables de Media Tensión, en el que participaron 1,137 niños de escuelas públicas ubicadas en el área de cobertura de EEGSA....
Seguir leyendo



programa de prevencion de acci... X

youtube.com/results?search_query=programa+de+prevencion+de+accidentes+eegsa

Aplicaciones Gmail YouTube Maps

YouTube

programa de prevencion de accidentes eegsa

FILTRAR

Programa de Prevención de Accidentes EEGSA - Cables conductores
386 vistas · hace 1 mes
EEGSA Guatemala
En esta cómula, Raúl y Julito nos cuentan cómo la energía llega a nuestras casas a través de cables conductores. EEGSA con el...

Premiación de Concurso de Cómics, Programa de Prevención de Accidentes EEGSA
440 vistas · hace 6 años
EEGSA Guatemala
El pasado jueves 2 de octubre, se llevó a cabo en el área conocida como "La Colmena" del 200 La Aurora, la premiación del...

Programa de Prevención de Accidentes EEGSA en Aldea El Jabali
415 vistas · hace 6 años
EEGSA Guatemala
EEGSA llevó el Programa de Prevención de Accidentes con Cables de Media Tensión, a la Aldea El Jabali, ubicada en Santa...

EEGSA Guatemala ✓

16 oct. a las 12:00 p. m. · 🌐

Raúl y Julito nos recuerdan que nosotros también podemos ser conductores de electricidad, sigue estos consejos para evitar accidentes con la energía eléctrica.

#PrevencióndeAccidentes #infoEEGSA
#EntregamosBuenaEnergía



40

32 veces compartido · 946 reproducciones

Instagram

eegsagt Publicidad



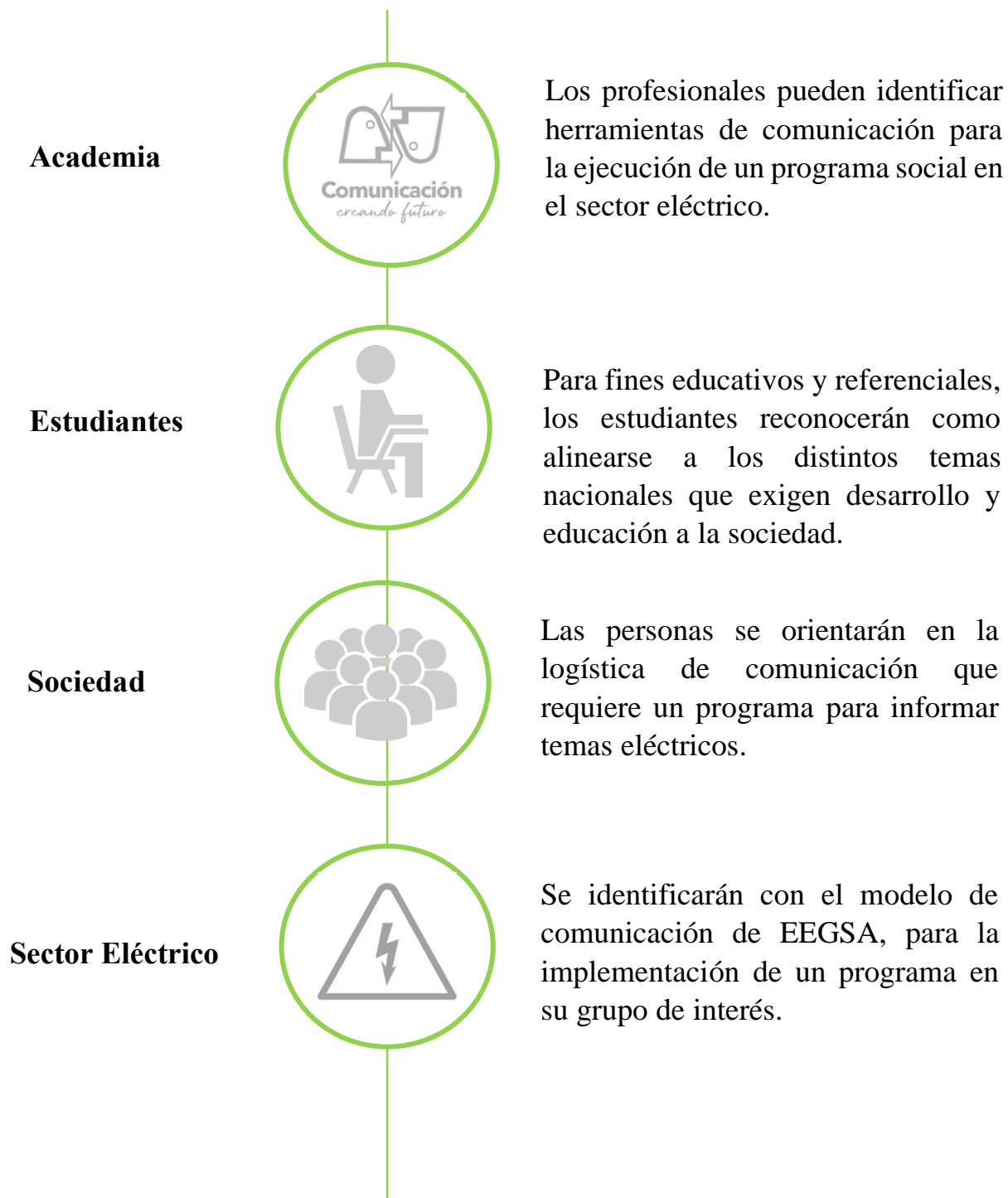
Julia Ramirez 35 años
Area de casa

Más información

eegsagt EEGSA crea Plan Cero Riesgo, para evitar accidentes y garantiza la seguridad de las familias.

URL: <https://eegsa.com/atencion-al-cliente/distancias-minimas/informacion-distancias-minimas-de-construcc>

2.6 Aportes de investigación



CAPITULO 3

Metodología

3.1 Tipo de monografía

El tipo de monografía que se realizó es:

- ❖ De compilación. Comprende la búsqueda, análisis crítico, evaluación de documentos acerca del determinado, agregando puntos de vista.
- ❖ De experiencia, se describe y narra la experiencia del autor (a) de la monografía con relación al Programa Prevención de Accidentes Eléctricos de Empresa Eléctrica de Guatemala.
- ❖ En cuanto a la forma discursiva, se presenta, según Valle y Ander-Egg (1997: p.9) “de manera:
- ❖ **Descriptiva**, se describe toda la información que se encuentre acerca del tema Análisis de la comunicación estratégica y la responsabilidad social empresarial del Programa Prevención de Accidentes Eléctricos.
- ❖ **Explicativo – expositiva**, ya que explica lo encontrado acerca del tema del Programa Prevención de Accidentes Eléctricos.

3.2 Técnica

Se recopila información bibliográfica, hemerográfica y por internet.

3.3 Instrumentos

Fichas bibliográficas, hemerográficas, de resumen y de análisis de contenido.

3.4 Procedimiento

Para realiza la monografía, dividida en fases.

Fase heurística: se hace la búsqueda y recopilación de las fuentes de información en: libros, folletos, monografías, artículos, trabajos especiales, tesis de grado, diarios y búsquedas en internet.

Fase hermenéutica: En esta fase, cada una de las fuentes investigadas es leída, interpretada y clasificada de acuerdo con su importancia dentro del trabajo de investigación. A partir de allí, se seleccionarán los puntos fundamentales.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos establecidos en esta monografía de compilación – experiencia, se presentan las siguientes conclusiones:

1. Luego de la complejidad de trasladar temas eléctricos que no se encuentran inmersos en ningún nivel académico dentro del ámbito nacional guatemalteco, se analizó la estructura del programa de prevención de accidentes, que ha sido efectivo a través de un modelo de comunicación que impacta a niños de nivel primario, creando responsabilidad social empresarial, volviéndose indispensable para proyectar un marco de actuación en donde la empresa pretende atender variables sociales, ambientales y económicas de manera ética y transparente.
2. Se estableció el programa de prevención de accidentes como una herramienta de comunicación efectiva para Empresa Eléctrica de Guatemala, derivado de sus objetivos como programa informativo, el cual transmite un mensaje de interés para sus stakeholders, teniendo como resultado reconocimiento, aceptación y reputación positiva respecto a la marca.
3. Se impactó por medio de la estructura de comunicación del programa de prevención de accidentes a casi 42,000 personas entre adultos y niños, con un resultado de percepción positiva a la marca de 79.5%, con lo cual se concluye que la empresa ha mejorado sus vínculos a los distintos

grupos de interés, por medio de un adecuado manejo de la responsabilidad social empresarial.

4. Empresa Eléctrica de Guatemala incluyó dentro de su estrategia de comunicación un modelo de publicaciones en medios televisivos, radiales y de prensa, reforzando los mensajes que imparte en las charlas presenciales a través de redes sociales y un concurso de dibujo que le permite retroalimentar en temas de prevención de accidentes eléctricos a los niños que participan en su programa.
5. El programa de prevención de accidentes ejecuta su contenido a través de ayudas audiovisuales, material impreso, promocionales y sensibilizaciones por medio del mensaje que imparte Raúl Pérez, lo cual permite que sus objetivos informativos sean satisfactorios para la responsabilidad social empresarial que Empresa Eléctrica de Guatemala promueve.

RECOMENDACIONES

1. Las empresas deben profundizar sobre una adecuada comunicación de la responsabilidad social empresarial en su giro de negocio, para generar vínculos de confianza entre sus grupos de interés.
2. Es necesario que las empresas creen modelos de comunicación tomando como referencia la investigación presentada, esto les servirá como aporte para crear sostenibilidad en sus proyectos, mejorando así sus niveles de credibilidad, confiabilidad y reputación.
3. Los profesionales en comunicación deben adaptarse a los distintos temas de los sectores nacionales para crear herramientas que permitan aportar desarrollo y educación a la sociedad.
4. Para crear un programa social se necesita estructura de comunicación estratégica, por medio de diagnósticos, metodología, evaluaciones y retroalimentación, los cuales estén orientados a los objetivos y visión empresarial, para no perjudicar los esfuerzos realizados al obtener impactos negativos de las acciones tomadas.
5. EEGSA cuenta con participación en las comunidades de su área de cobertura a través de la forma en que se comunica con sus distintos programas sociales, en el caso del programa de prevención de accidentes, podría adecuarse también para públicos académicos de nivel medio para generar más impacto en sus grupos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alayón, Norberto Ricardo (1971). *A B C del trabajo social latinoamericano del servicio social general*. Argentina: Librería Ecro. S.R.L
2. Alvarado Pérez, Perla Janeth (2011). *La comunicación externa vista desde el enfoque de la responsabilidad social empresarial*. Guatemala: USAC.
3. Centrarse. (2008). *Indicadores de Responsabilidad Social*. Guatemala: Serviprensa.
4. Chiavento, Idalberto (1993). *Iniciación a la organización y técnica comercial*. México: Mcgraw Hill.
5. Chiavento, Idalberto (2000). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mcgraw Hill.
6. Chiavento, Idalberto (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Mcgraw Hill.
7. Cortina, Adela (2013). *La ética en la empresa*. Chile: Biblioteca Universidad Empresarial Siglo Veintiuno.
8. Empresa Eléctrica de Guatemala (2018). *Informe anual Programa de Prevención de Accidentes*, Guatemala: EEGSA
9. Empresa Eléctrica de Guatemala (2019). *Comunicación del Progreso: COP*. Guatemala: EEGSA
10. Empresa Eléctrica de Guatemala (2019). *Informe anual EEGSA*, Guatemala: EEGSA
11. Ezequiel A. y Valle P (2008). *Guía para preparar monografías y otros textos expositivos*. Buenos Aires: Lumen.

12. Fernández García, Ricardo (2009). *Responsabilidad social corporativa*. España: Editorial Club Universitario.
13. García, A; (2007). *Responsabilidad Social Empresarial: su contribución al desarrollo sostenible*. Guatemala: Revista Futuros No.17, Vol. 5.
14. Hax, Arnoldo C. (1992). *Estrategia Empresarial*. Argentina: El ateneo, Pedro Garcia, S.A.
15. Lasswell, H. (1948). *Estructura y Función de la Comunicación de Masas*.
16. Houser Thomas (2013). *Muhammad Ali*. Estados Unidos de Norte América: The Boston Globe.
17. Moix Martínez, M. (1986) *Bienestar Social*. Madrid.
18. Orellana Aguilar, María Alicia (2005). *Percepción de los empleados sobre la Responsabilidad Social Empresarial de una empresa de productos de consumo*. Guatemala: URL
19. Organización Internacional de Estandarización (2010). *ISO 26000*. Ginebra, Suiza: Translation Management Group.
20. Organización Mundial de las Naciones Unidas (2015), *Carta Universal de los Derechos Humanos*, España.
21. Orjuela Córdoba, Sandra (2011). *La comunicación en la gestión de la responsabilidad social empresarial*. Venezuela: Universidad Monte Ávila.
22. Pacto Mundial ONU (2019). *Principios rectores*. España.
23. Pérez Martínez, Eduardo (1998). *Alianzas estratégicas de las empresas*, México, UANL.

24. Poet, Alexis (2016). *El control público de programas sociales*. Buenos Aires: UAI
25. Ponce Guerra, Liza Raquel (2014). *La comunicación externa e interna desde el enfoque de la responsabilidad social empresarial*. Guatemala: USAC.
26. Reseach & Planning (2018). *Resultados de Impacto Programa Prevención de Accidentes Dirigido a Niños*. Guatemala: Reseach & Planning.
27. USAID (2006). *Modelo de gestión ética para entidades del estado*. Colombia: Casals & Associates Inc. Colombia.

EGRAFÍA

- Centrarse de Guatemala (2020), Homepage, www.centrarse.org. Consultado el 14 de enero a las 22:30 horas.
- Empresa Eléctrica de Guatemala (2020), Homepage, www.eegsa.com. Consultado el 14 de enero a las 18:00 horas