



UNIVERSIDAD UTE

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN  
ORGANIZACIONAL

Trabajo previo a la obtención del título de  
Licenciado en Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional

**LA IMPORTANCIA DEL DIRECTOR DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL (DIRSE) EN LAS EMPRESAS  
ECUATORIANAS DESDE LA PERSPECTIVA DE EXPERTOS EN  
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

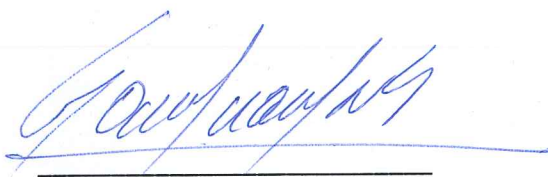
Autor: Gabriela Villegas

Director: Juan Sebastián Gómez

Quito-Ecuador, 2019

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor de tesis de grado certifico que el presente trabajo que lleva por título *LA IMPORTANCIA DEL DIRECTOR DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (DIRSE) EN LAS EMPRESAS ECUATORIANAS DESDE LA PERSPECTIVA DE EXPERTOS EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL*, para aspirar al título de Licenciada en Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional, fue desarrollado por Sofía Gabriela Villegas Gallegos, bajo mi dirección y supervisión, en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales; y que dicho trabajo cumple con las condiciones requeridas para ser sometidas a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado examinador que se designe.



**DIRECTOR DEL TRABAJO**  
**Msc. Juan Sebastián Gómez Navas**  
**Facultad de Derecho y Ciencias Sociales**  
**1722949938**

## DECLARACIÓN JURAMENTADA DEL AUTOR

Yo, Sofía Gabriela Villegas Gallegos, portador(a) de la cédula de identidad N°1719708321, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en ese documento.

La Universidad UTE puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

f. \_\_\_\_\_



Villegas Gallegos Sofía Gabriela

1719708321

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Sofía Gabriela Villegas Gallegos con cédula de identidad N° 1719708321, autora del proyecto titulado *La Importancia del Director de Responsabilidad Social Empresarial (DIRSE) en las empresas ecuatorianas desde la perspectiva de expertos en comunicación organizacional*, previo a la obtención del título de Licenciado en Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional en la Universidad UTE.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de Educación Superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad UTE a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Quito, 7 de octubre de 2019

f.   
Villegas Gallegos Sofía Gabriela  
1719708321

## FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO PROYECTO DE TITULACIÓN

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD	1719708321
APELLIDO Y NOMBRES	Villegas Gallegos Sofía Gabriela
DIRECCIÓN	Monjas Jardín del Valle
EMAIL	<a href="mailto:sofygaby12@gmail.com">sofygaby12@gmail.com</a>
TELÉFONO FIJO	2609462
TELÉFONO MOVIL	0992869707

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO	La Importancia del Director de Responsabilidad Social Empresarial (DIRSE) en las empresas ecuatorianas desde la perspectiva de expertos en comunicación organizacional
AUTOR O AUTORES	Sofía Gabriela Villegas Gallegos
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN	7 de octubre de 2019
DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN	Msc. Juan Sebastián Gómez Navas
PROGRAMA	PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TITULO POR EL QUE OPTA	Licenciado en Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional
RESUMEN: Mínimo 250 palabras	<p>La presente investigación cualitativa estudia la importancia del cargo de Director de Responsabilidad Social (DIRSE) como perfil óptimo para la correcta realización de la responsabilidad social empresarial en las organizaciones ecuatorianas desde la perspectiva de expertos en comunicación organizacional.</p> <p>Mediante entrevistas abiertas como técnica cualitativa se indagó a los profesionales en comunicación sobre el estado de la responsabilidad corporativa en el país, así como su perspectiva, consideraciones y tensiones de la responsabilidad social en la academia, estado, sociedad, empresa y organizaciones sin fines de lucro. A partir de un análisis de contenido se examinó a detalle la información recabada de los diferentes</p>

participantes para clasificarlo, permitiendo tener una síntesis ordenada.

Finalmente, se concluyó por mayoría, el desconocimiento del cargo del Director de Responsabilidad Social. Se confirma que la responsabilidad social está dando sus primeros pasos en el país con una visión prometedora en los próximos años. Las barreras identificadas son la falta de leyes, pocos incentivos del estado a las empresas, falta de formación a profesionales por la academia para fomentar una cultura responsable hacia el ambiente y sociedad. El sector privado lleva ventaja en esta temática de la responsabilidad social frente al sector público que se enfoca más en el ambiente y la calidad en producción. Los comunicadores necesitan una especialización para ser óptimos al ser contratados en departamentos de responsabilidad social y claramente la responsabilidad corporativa es un modelo de negocio que crea buena imagen a las compañías por ser socialmente responsables, les da un valor agregado ante su competencia y mitiga riesgos para la propia empresa.

#### PALABRAS CLAVES

Comunicador organizacional, DIRSE, responsabilidad social, investigación cualitativa.

#### ABSTRACT

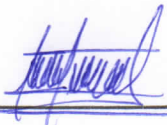
This qualitative research studies the importance of the position of Director of Social Responsibility (DIRSE) as an optimal profile for the correct realization of corporate social responsibility in Ecuadorian organizations from the perspective of experts in organizational communication.

Through open interviews as a qualitative technique, communication professionals were asked about the state of corporate responsibility in the country, as well as their perspective, considerations and tensions of social responsibility in academia, state, society, company and non-profit organizations. From a content analysis, the information collected from the different participants was examined in detail to classify it, allowing for an orderly synthesis.

Finally, it was concluded by majority, the ignorance of the position of the Director of Social Responsibility. It is confirmed that social responsibility is taking its first steps in the country with a promising vision in the coming years. The barriers identified are the lack of

	<p>laws, few incentives from the state to companies, lack of training for professionals by the academy to foster a responsible culture towards the environment and society. The private sector has an advantage in this area of social responsibility over the public sector that focuses more on the environment and quality in production. Communicators need a specialization to be optimal when they are hired in social responsibility departments and clearly corporate responsibility is a business model that creates a good image to the companies for being socially responsible, gives them added value to their competition and mitigates risks for The company itself.</p>
KEYWORDS	Organizational communicator, DIRSE, social responsibility, qualitative research

Se autoriza la publicación de este Proyecto de Titulación en el Repositorio Digital de la Institución.

f.   
\_\_\_\_\_  
Villegas Gallegos Sofía Gabriela  
1719708321

## TABLA DE CONTENIDO

Resumen .....	I
Abstract .....	II
INTRODUCCIÓN .....	III
JUSTIFICACIÓN .....	IV
IDEA A DEFENDER .....	V
OBJETIVOS.....	VI
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO .....	1
1.1    Responsabilidad social.....	1
1.1.1    Historia de la RSE .....	1
1.1.2    Conceptos de responsabilidad social .....	3
1.1.3    Organismos de las Naciones Unidas: ejes principales de la RSE .....	4
1.1.3.1    Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.....	4
1.1.3.2    Pacto Global .....	6
1.1.4    Componentes de la responsabilidad social empresarial.....	7
1.2    Comunicación organizacional.....	10
1.2.1    Comunicación Interna.....	12
1.2.1.1    Identidad corporativa .....	13
1.2.1.2    Cultura organizacional.....	14
1.2.1.3    Imagen organizacional.....	15



1.2.2	Comunicación interna y responsabilidad social empresarial .....	16
1.2.2.1.1	Ciudadanía corporativa .....	16
1.2.2.1.2	Reputación: producto de la ciudadanía corporativa .....	17
1.2.3	Comunicación externa .....	17
1.2.4	Balance social o reporte de sostenibilidad como herramienta de comunicación	
	18	
1.3	Dirección.....	20
1.3.1	La gerencia en la responsabilidad social empresarial.....	22
1.4	DIRSE.....	24
1.4.1	Actividades del DIRSE .....	26
CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL .....		31
2.1	Responsabilidad social en América Latina .....	31
2.2	Responsabilidad social empresarial en el contexto ecuatoriano .....	32
1	<b>2.2.1 Programas y certificaciones de RSE en Ecuador</b>	<b>34</b>
2.2.2	Ámbito social y empresarial sobre la RSE en Ecuador.....	36
2.2.3	Ámbito legal de la RSE en Ecuador.....	38
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....		42
3.1	Técnica.....	42
3.2	Selección de participantes o muestreo cualitativo.....	43
3.3	Análisis e interpretación de la información .....	46

CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	49
4.1 Tensiones en la concepción del profesional de comunicación vinculado a la RSE	
49	
4.1.1 <i>Falta de conocimiento del DIRSE como un cargo directivo</i> .....	49
4.1.2 <i>Diferencias entre la academia y la empresa</i> .....	50
4.1.3 <i>¿Solo las multinacionales hacen responsabilidad social empresarial?</i> .....	50
4.1.4 <i>Se condiciona a los profesionales en el ejercicio de la parte ambiental</i> .....	51
4.1.5 <i>Poco conocimiento de incentivos por parte del estado para realizar la RSE</i> .....	52
4.2 Concepción de los profesionales en comunicación sobre la RS en Ecuador .....	53
4.2.1 <i>La responsabilidad social a futuro</i> .....	53
4.2.2 <i>Leyes se aplican más al ambiente</i> .....	53
4.2.3 <i>Principales funciones que debe ejercer el especialista en RS</i> .....	54
4.2.4 <i>El factor económico; principal barrera para efectuar la RS y el</i> <i>asesoramiento la solución</i> .....	55
4.3 Consideración a la disciplina de la RSE .....	56
4.3.1 <i>La RS parte de la educación académica</i> .....	56
4.3.2 <i>RSE como modelo de negocio</i> .....	56
4.3.3 <i>Imagen, reputación VS ética de la RSE</i> .....	57
4.3.4 <i>El comunicador tiene ventajas para ejercer parcialmente la RS</i> .....	57
4.3.5 <i>El comunicador organizacional debe especializarse para hacer RSE</i> .....	58
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	60

REFERENCIAS ..... 62

ANEXOS..... 67

## **Lista de tablas**

Tabla 1. <i>¿Cómo se denomina al profesional que gestiona la RSE?</i> .....	24
Tabla 2. <i>Leyes alineadas a la responsabilidad social empresarial</i> .....	39
Tabla 3. <i>Características de los participantes</i> .....	44
Tabla 4. <i>Análisis de los datos cualitativos</i> .....	47

## **Lista de figuras**

<i>Figura 1.</i> ¿Cuáles son los Objetivos de Desarrollo Sostenible? .....	5
<i>Figura 2.</i> Componentes de la RSE.....	7
<i>Figura 3.</i> Teorías de Responsabilidad Social .....	9
<i>Figura 4.</i> Conceptos de comunicación organizacional .....	11
<i>Figura 5.</i> Proceso de la dirección.....	21
<i>Figura 6.</i> Función del DIRSE .....	27
<i>Figura 7.</i> Evolución de actividades del DIRSE .....	28
<i>Figura 8.</i> ¿Cuánto tiempo dedica el DIRSE a sus actividades? .....	30
<i>Figura 9.</i> ¿Quién lidera los temas de sostenibilidad en la empresa? .....	37

## **Agradecimiento**

Agradezco a Juan Sebastián G. por su valioso conocimiento y apoyo entregado hacia mi persona para la elaboración de este proyecto. A Cristina V., Juan Pablo M.

Samantha E., Martin C, y todos los participantes que intervinieron para que el presente trabajo haya sido culminado quedo muy agradecida.

## **Dedicatoria**

Quiero dedicar este trabajo en primer lugar a Dios, quien ha sido siempre mi fuerte a lo largo de mi vida.

A mis padres, Sofía y Fernando por su gran esfuerzo entregado para que yo salga adelante día a día en mi carrera, los quiero mucho.

A mi pareja, Sebastián, quien ha sido mi pilar, mi motor y motivación a lo largo de este proyecto, te amo.

A Katy agradezco infinitamente con gran cariño el haber sido un soporte en mis estudios, sin lugar a duda, no hubiese logrado alcanzar esta meta sin ti.

## Resumen

La presente investigación cualitativa estudia la importancia del cargo de Director de Responsabilidad Social (DIRSE) como perfil óptimo para la correcta realización de la responsabilidad social empresarial en las organizaciones ecuatorianas desde la perspectiva de expertos en comunicación organizacional.

Mediante entrevistas abiertas como técnica cualitativa se indagó a los profesionales en comunicación sobre el estado de la responsabilidad corporativa en el país, así como su perspectiva, consideraciones y tensiones de la responsabilidad social en la academia, estado, sociedad, empresa y organizaciones sin fines de lucro. A partir de un análisis de contenido se examinó a detalle la información recabada de los diferentes participantes para clasificarlo, permitiendo tener una síntesis ordenada.

Finalmente, se concluyó por mayoría, el desconocimiento del cargo del DIRSE. Se confirma que la responsabilidad social está dando sus primeros pasos en el país con una visión prometedora en los próximos años. Las barreras identificadas son la falta de leyes, pocos incentivos del estado a las empresas, falta de formación a profesionales por la academia para fomentar una cultura responsable hacia el ambiente y sociedad. Los comunicadores necesitan una especialización para ser óptimos al ser contratados en departamentos de responsabilidad social y claramente la responsabilidad corporativa es un modelo de negocio que crea buena imagen a las compañías por ser socialmente responsables.

**Palabras clave:** Comunicador organizacional, DIRSE, responsabilidad social, investigación cualitativa.



## **Abstract**

This qualitative research studies the importance of the position of Director of Social Responsibility (DIRSE), as an optimal profile for the correct realization of corporate social responsibility in Ecuadorian organizations from the perspective of experts in organizational communication.

Through open interviews as a qualitative technique, communication professionals were asked about the state of corporate responsibility in the country, as well as their perspective, considerations and tensions of social responsibility in the academy, state, society, company and non-profit organizations. From a content analysis, the information collected from the different participants was examined in detail to classify it, allowing for an orderly synthesis.

Finally, it was concluded by majority, the ignorance of the position of the DIRSE. It is confirmed that social responsibility is taking its first steps in the country with a promising vision in the coming years. The barriers identified are the lack of laws, few incentives from the state to companies, lack of training for professionals by the academy to foster a responsible culture towards the environment and society. Communicators need a specialization to be optimal when they are hired in social responsibility departments and clearly corporate responsibility is a business model that creates a good image for companies for being socially responsible.

**Keywords:** Organizational communicator, DIRSE, social responsibility, qualitative research

## INTRODUCCIÓN

El ejercicio de la responsabilidad social corporativa ya es visible en las empresas ecuatorianas. De acuerdo con un estudio sobre Responsabilidad Social (RS) en Ecuador en el año 2012 “cerca de la mitad de las empresas ha introducido temas relacionados con RS (51%) y al 56% le interesa la temática” (Torresano, 2012, p.17) por tal motivo, se prevé a futuro el aumento de organizaciones que practiquen la RSE (Responsabilidad Social Empresarial).

Posteriormente, en la investigación realizada por la empresa Deloitte a 91 empresas ecuatorianas en el 2018 se menciona que el 61% de las compañías tienen políticas de sostenibilidad. Además, en un estudio se determinó que el “70% de las empresas y entidades gubernamentales considera que el marco legal es favorable a la Responsabilidad Social Empresarial” en el caso de Ecuador (EKOS, 2014, p.11)

Con referencia a lo anterior, esta investigación analiza la necesidad de que el DIRSE (Director de Responsabilidad Social Empresarial) dirija el área de responsabilidad social en las empresas ecuatorianas. Normalmente son los profesionales en Comunicación Organizacional quienes lo hacen, y no tienen estudios específicos como el director en responsabilidad social empresarial. A su vez, esto servirá para conocer sobre las necesidades, beneficios, carencias y avances de la RSE en las organizaciones del Ecuador.

En suma, este proyecto pretende abordar el tema del DIRSE, un concepto nuevo que surge en países desarrollados, refiriéndose al cargo de director en responsabilidad social empresarial.

## **JUSTIFICACIÓN**

La investigación resulta pertinente debido a que en el Ecuador no existen estudios superiores relacionados con el área de responsabilidad social. Por tal motivo es importante hacer una investigación desde la perspectiva de expertos para saber si es necesaria la formulación de este tipo de estudios de nivel superior en el país. Además, esta tesis podría servir a futuros investigadores y expertos que laboren en el área de la RSE para que tengan un panorama claro del cargo.

En este sentido, el estudio permitirá contextualizar el papel que desempeña el DIRSE en las empresas ecuatorianas asociadas a las relaciones públicas y la comunicación organizacional y a su vez se expondrá sobre el desarrollo de la responsabilidad social en el país.

## **IDEA A DEFENDER**

En el Ecuador se observan algunos avances con relación a la responsabilidad social, principalmente por parte de las empresas con mayor actividad económica, así lo demuestra el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco Ecuador) (Merco, 2015), el cual destaca algunas compañías responsables en el país.

Además, se presume que los cargos donde se maneja el ámbito de responsabilidad social en las organizaciones ecuatorianas, no son dirigidos por un DIRSE. De este modo, el estudio nace de la idea central de que en el Ecuador no existe formación especializada en la dirección de responsabilidad social empresarial.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Analizar perspectivas de expertos en comunicación organizacional con relación a la necesidad de considerar un director de responsabilidad social.

### **Objetivos específicos**

- Analizar desde una perspectiva teórica la evolución de la comunicación organizacional y la responsabilidad social empresarial.
- Recabar información sobre la importancia del director de responsabilidad social en el Ecuador.
- Conocer de la mirada de expertos en comunicación, la implicación del director de responsabilidad social en áreas de RSE en la empresa pública, empresa privada, academia y ONGs ecuatorianas.

## **CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Responsabilidad social**

#### **1.1.1 Historia de la RSE**

Históricamente, según Pérez & Morales (2011), la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) o responsabilidad social empresarial tiene sus inicios antes de Cristo con “Zaratustra, primer filósofo de la humanidad, quien nació el 26 de marzo de 1767 a.C., en la Antigua Persia”. Zaratustra denominó el término de responsabilidad social empresarial como “Vohû Khshathra Vairya”. Asimismo, implementó la ideología de la RSE al rey y reina de Persia durante un periodo de dos años. Posteriormente, como inicio de las acciones de responsabilidad social se escribió un tratado de ética dirigido a la humanidad llamado “Los Gathas”, en el que se describió cómo el ser humano debía velar por el bienestar del mundo y servir al mismo, mediante la igualdad de género y el mantenimiento responsable del medio ambiente.

Más adelante, como refirieron Araque & Montero (2008), en la década de los años treinta y cuarenta predominan temas relacionados con la figura directiva. En los años cincuenta se da un desarrollo conceptual de la RSE y en la década de los ochenta precede a la expansión de la investigación práctica.

Para Correa (2007) hay tres fases primordiales sobre la aparición de la responsabilidad social. La fase I se desenvuelve en el siglo XIX y siglo XX, en donde prima la inexistencia de la palabra RSE, puesto que de hecho las instituciones daban soluciones a problemas sociales que surgían en un país. La fase II se desarrolla en la primera mitad del siglo XX con

la participación de las organizaciones en la sociedad mediante acciones filantrópicas. La fase III parte de la segunda mitad del siglo XX, donde la comunidad empieza a ser crítica sobre cómo las empresas pueden dar soluciones a problemáticas sociales, más aún en el entorno en que ellas despliegan sus actividades.

En consecuencia, la responsabilidad social nace a partir de que las organizaciones se dan cuenta de la demanda que hay por parte de la sociedad a las empresas. De esta manera, las organizaciones ya no deben preocuparse por el lado económico en cuanto a producción, tienen que dar importancia al entorno en que realizan sus labores, ya sea a favor del ambiente, comunidad o características de sus productos o servicios.

Con el desarrollo de la RSE, organismos internacionales se han unido en torno al cumplimiento de un desarrollo sostenible a nivel mundial por parte de las organizaciones, como son la Organización de las Naciones Unidas (ONU), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Organización Internacional del Trabajo (OIT), Comisión sobre el Desarrollo Sostenible (ECOSOC), Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), Organización Meteorológica Mundial (OMM), y la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO).

Por otra parte, el primero de noviembre del 2010 “se publicó la norma internacional ISO 26000 de responsabilidad social, tras al menos 5 años de ardua, incesante y prolífera labor” (Morán, 2012, p. 41). Dicha norma tiene como objetivo entregar una certificación a aquellas empresas que cumplan con los lineamientos de esta ISO, lo cual les permite ser reconocidas ante la competencia por tener un sistema de calidad que coopera con el medio en el que desarrollan sus acciones, ya sean internas o externas a la empresa.

Por tal motivo, la creación de esta norma ISO busca destacar a las empresas que son socialmente responsables, al darles un reconocimiento por su colaboración con la sociedad. Ante esa disposición, cabe destacar que las entidades públicas y privadas son conscientes de lo importante que es contribuir al desarrollo de un país para mejora del mundo.

### **1.1.2 Conceptos de responsabilidad social**

La Comisión de las Comunidades Europeas, según lo dicho por la Comisión Europea (2011), indicó que la responsabilidad social corporativa es “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (p. 4).

La responsabilidad social corporativa para McWilliams y Siegel (2001), como se citó en García & Madero (2016), se refiere a “situaciones donde la empresa va más allá del cumplimiento y participa en acciones que promueven, aparentemente, un bien social, y que están más allá de los intereses de la empresa que son requeridas por la ley” (p. 40).

Por ello, conviene afirmar que la responsabilidad corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes; la RSE es “ser socialmente responsable no solamente cumpliendo con las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores” (Correa, 2007, p.94). Además, las empresas aparte de ser socialmente responsables, tienen que ejercer acciones sostenibles que perduren a lo largo del tiempo en todos sus procesos, con lo cual puedan lograr un impacto favorable en el capital humano y económico y en el ambiente.



Como se menciona en la revista “Polimika” de la Universidad San Francisco de Quito, algunas empresas siguen el pensamiento de Milton Friedman citado por la Morán (2012), según el cual “las organizaciones realizan responsabilidad social empresarial solo por cumplir con toda la normativa jurídica local, generar utilidades para sus accionistas y conceder trabajo a la gente”. Sin embargo, no es lo único que se debe hacer, es necesario ir más allá. Como ejemplo de esas acciones se pueden mencionar la lucha contra la corrupción; mantener una promoción responsable en la cadena de valor con los públicos internos y externos; realizar acciones que favorezcan y disminuyan los problemas con el medio ambiente; elaborar proyectos para ayudar a la comunidad y crear políticas que favorezcan a los trabajadores y sus familias.

Algunos CEO y altos mandos piensan que la responsabilidad social corporativa ayuda a mejorar la imagen y reputación de la empresa, mas no la ven como una oportunidad de ayudar al entorno en el que desarrollan sus actividades. Con la aplicación de la RSE en las compañías en el siglo XX, el concepto de RS ha sido mal entendido; las personas creen hacer acciones responsables o sostenibles cuando en realidad solo llevan a cabo actividades filantrópicas o solo se limitan a hacer lo que establece la ley.

### **1.1.3 Organismos de las Naciones Unidas: ejes principales de la RSE**

#### ***1.1.3.1 Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo***

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2019) contiene un plan estratégico en 170 países centrado en ejes clave como son: la mitigación de la pobreza, gobernabilidad democrática, consolidación de la paz, cambio climático, riesgo de desastres y desigualdad económica.

Adicionalmente, este programa ayuda al cumplimiento de la Agenda 2030 que fue creada en el 2015 por 150 jefes de Estado y Gobierno en la Cumbre de Desarrollo Sostenible, la cual contiene 17 objetivos universales para que los países puedan ayudar a tener un mundo sostenible en el año 2030 (Naciones Unidas, 2019). Asimismo, el PNUD presta apoyo a los gobiernos que quieren implementar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Objetivos Mundiales; existen 17 ODS y todos están vinculados, es decir, el éxito de uno involucra las cuestiones frecuentes vinculadas de los otros. El fin de este plan es mejorar la vida, de manera perdurable, para las generaciones presentes y futuras sin comprometer el planeta (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2019).



Figura 1. ¿Cuáles son los Objetivos de Desarrollo Sostenible?

Fuente: (Programa de las Naciones Unidas, 2019)

### ***1.1.3.2 Pacto Global***

El Pacto Global o Pacto Mundial inició como una propuesta de Kofi Annan en 1999 al marco empresarial, esta consistía en que las empresas trabajarían en conjunto con los organismos de las Naciones Unidas, organizaciones laborales y sociedad civil para promover los principios sociales y ambientales de carácter universal (Ibarra, 2014).

La página oficial del Pacto Global España de las Naciones Unidas menciona que su iniciativa es promover e “implementar Diez Principios universalmente aceptados para promover el desarrollo sostenible en las áreas de derechos humanos y empresa, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas” (Pacto Mundial, 2018, párr.1). A este propósito, los diez principios serán alineados a las estrategias de los negocios de las empresas que deseen adherirse a los mismos voluntariamente.

Los diez principios a ser utilizados por parte de los empresarios que quieran que el proceder de sus compañías sea sostenible y perdurable a lo largo del tiempo, se basan en los derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción. Finalmente, es importante decir que las acciones planteadas por Pacto Global son pioneras en el ejercicio de la responsabilidad social empresarial y que promueven los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Existen más de 9 200 empresas y 2 900 organizaciones en más de 168 países, por lo que Pacto Global es la iniciativa corporativa mejor vista en el mundo (Pacto Global Red Ecuador, 2019).

### 1.1.4 Componentes de la responsabilidad social empresarial

Las teorías y enfoques permiten tener un panorama sobre los ámbitos de estudio de la responsabilidad social y sobre cómo se deben ejercer estos preceptos en la disciplina de la misma. Los temas que se vayan a incluir en las empresas que quieran hacer acciones sostenibles deben mantener en acción los componentes que se visualizan en la Figura 2, expuesta a continuación.

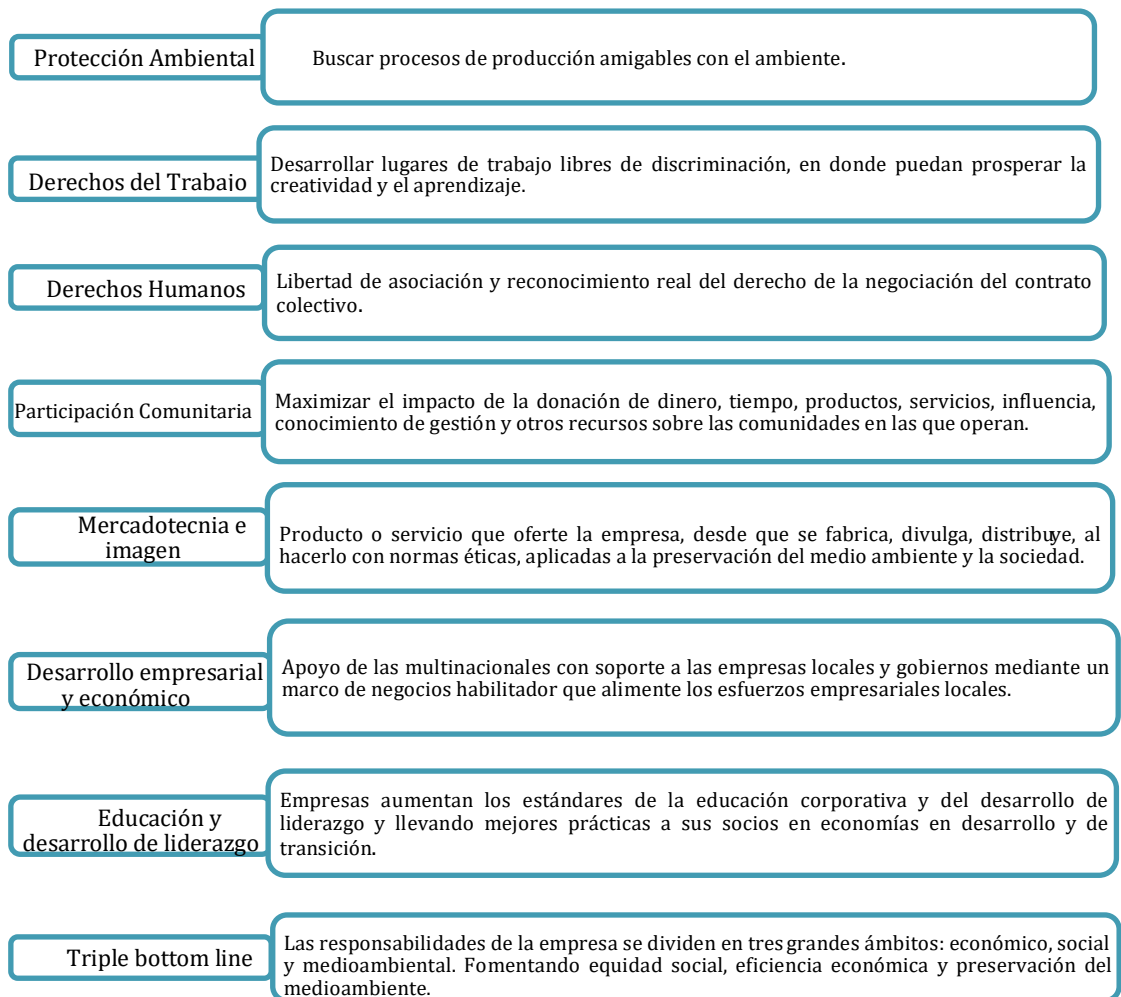


Figura 2. Componentes de la RSE

Fuente: elaboración propia

Es claro entonces que esta disciplina se ve determinada por dos actores que son la organización y el entorno, cuyo propósito es aportar a una sociedad más próspera en términos empresariales. Por ende, los directivos y el encargado de gestionar la RS deben tomar en cuenta los componentes de la responsabilidad social empresarial para implementarlos en todos los quehaceres empresariales, de manera que la imagen que se refleje al exterior sea la de una organización que lucha por los derechos humanos, donde los colaboradores se sienten felices de trabajar en un lugar donde se ayuda al crecimiento profesional al invertir en su educación y formación.

En este punto es oportuno mencionar que las multinacionales o empresas grandes a nivel nacional de un país tienen que invertir en el desarrollo empresarial y ayudar a las pymes. Los nuevos emprendimientos que surgen a lo largo del tiempo pueden ser aliados de las grandes empresas al permitir que sean proveedores; de esta manera se ayuda a las pequeñas empresas a resurgir y también se aporta a la cadena de valor de las multinacionales. Por lo anterior, es clave instruir para mantener una cultura responsable con el entorno que rodea a las demás empresas, para crear un progreso en la sociedad.

Ahora bien, otra categorización de los elementos de la RSE en cuanto a las teorías citadas por Castillo & Rivadeneira es la siguiente:

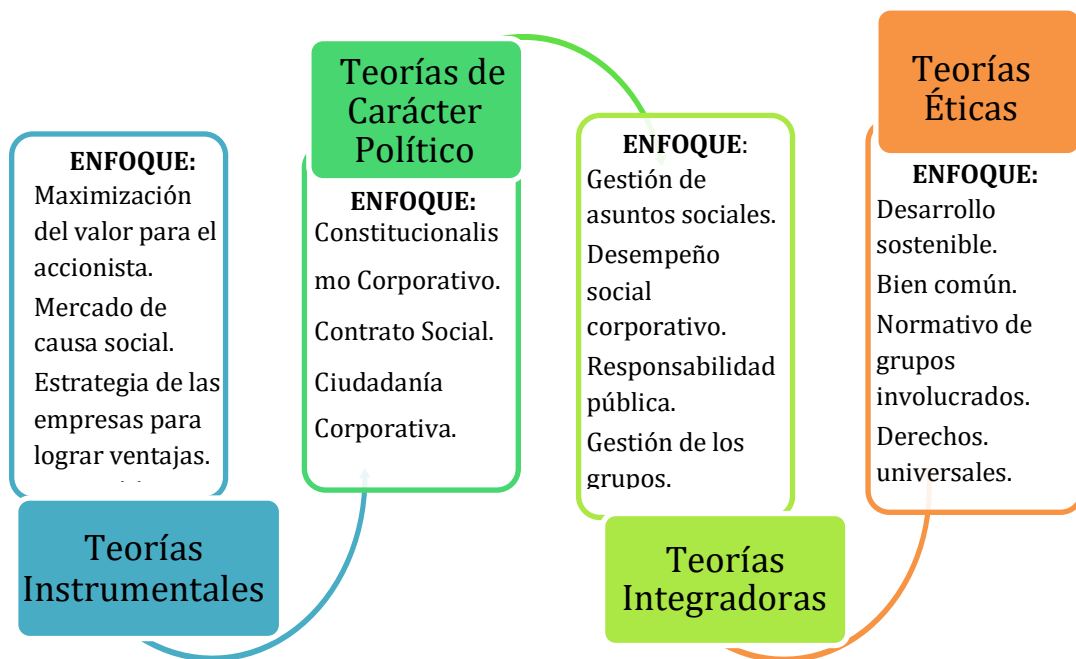


Figura 3. Teorías de Responsabilidad Social

Fuente: (Tinoco, 2013)

Las organizaciones que realizan acciones responsables con la sociedad tienen un enfoque diferente. Algunas de ellas, de acuerdo con las teorías instrumentales, hacen RSE como estrategia de una ventaja competitiva al tener un valor agregado que otras compañías no tienen. Mientras tanto, existen instituciones que ejercen acciones responsables desde la parte interna al implementar procesos de calidad, programas a favor del personal, y acciones desde la dirección como respuesta a las teorías políticas.

En cuanto a las teorías éticas, estas son las más acertadas para la disciplina de la RSC, puesto que buscan llevar a cabo acciones sostenibles que perduren a lo largo del tiempo, sin olvidar el futuro y el presente para no perjudicar el entorno y la sociedad donde la empresa

ejecuta sus actividades. Además, estas se alinean a los objetivos universales de cuidar el planeta en los ámbitos del capital humano, ambiental y económico.

De otro lado, las teorías integrales son aquellas que se respaldan en las políticas públicas y atienden a las demandas de la sociedad en la que manobra la empresa, a partir de estas se busca apoyar a la comunidad con proyectos para el desarrollo de un buen vivir. Por último, las teorías de carácter político usadas por las compañías tienen como fin asumir los deberes y derechos con la sociedad según lo que demanda la ley por la ubicación de la institución en un territorio determinado, de manera que buscan hacer siempre lo correcto por medio de normas, reglas, leyes impuestas por los gobiernos o por la misma empresa.

## 1.2 **Comunicación organizacional**

La comunicación, desde el concepto más básico, se puede definir como la dinámica existente entre un emisor y un receptor. El emisor es quien envía un mensaje al receptor y este a su vez lo recepta, con lo cual se genera un *feedback*. El mensaje enviado por el emisor deberá ser claro y adecuado al contexto donde esté el receptor para lograr que se entienda todo el contenido.

De acuerdo con lo expuesto, se puede enunciar que la comunicación organizacional es aquella que se dirige a los públicos internos y externos de la empresa; hay que llegar a cada uno de los públicos de forma estratégica, dado que no es lo mismo informar a expertos en medicina que en leyes, pues cada uno tendrá palabras técnicas que serán entendidas según el entorno en el que se encuentren.

Los principales autores que abordan el tema de la comunicación organizacional tienen conceptos específicos expuestos en la siguiente figura:



Figura 4. Conceptos de comunicación organizacional

Fuente: elaboración propia

Todos los autores coinciden en que las organizaciones son las creadoras de mensajes. Continuamente lo que hacen es observado, por ende, estos mensajes deben ser emitidos por herramientas de comunicación que sean acordes con los grupos a los que se pretenda llegar, de tal manera que se genere una respuesta positiva por parte de esos públicos de interés, ya sea en la parte interna en los departamentos de la empresa, o en la externa donde se encuentran los proveedores, consumidores, sociedad, medios de comunicación e instituciones públicas o privadas.



Conviene distinguir que la comunicación externa e interna son complementarias; Castro indicó que en la parte interna se debe fomentar una buena cultura organizacional, de modo que se genere orgullo de pertenencia por parte de los colaboradores, lo cual se proyecta al exterior y crea una buena imagen en los diferentes públicos externos.

La comunicación organizacional es aquella que planea la elaboración de un mensaje estratégico para llegar a los distintos *stakeholders*, con lo cual logra que el contenido del mensaje quede en la mente de los públicos internos y externos. A su vez, la comunicación dentro de la organización debe estar alineada a los objetivos de la empresa. Como mencionó Riel, los asuntos públicos y la comunicación ambiental son importantes en una organización, y todo lo que rodea a la empresa contribuye al crecimiento de la misma.

### **1.2.1 Comunicación Interna**

La comunicación dentro una organización debe ser óptima de manera que los departamentos se comuniquen eficazmente, asimismo, debe tener en cuenta los objetivos de la empresa para lograr así resultados eficientes y generar sentido de pertenencia entre los colaboradores de la empresa al sentirse bien en el lugar donde laboran.

La comunicación entre los altos mandos y el personal debe ser adecuada, pues los trabajadores desean ser escuchados, y los jefes de áreas deben tener en consideración las sugerencias de las personas que surgen a diario en el puesto de trabajo, dado que estas personas saben qué sucede en el día a día. De esta manera una empresa puede salir adelante, debido a que hay una continua retroalimentación para mejorar.

Cabe destacar que Villafañe como se citó en Apolo et, al. (2017), señaló que la comunicación organizacional se basa en intangibles que son la identidad, cultura e imagen corporativa, de modo que, si se ejercen bien estos tres preceptos, se obtiene una buena reputación y es garantizado el éxito de la empresa.

#### ***1.2.1.1 Identidad corporativa***

La identidad corporativa, en su significación más básica, es la razón de ser de la organización, es la manera en que se identifican los públicos internos, ya sea por los uniformes que usa el personal, palabras técnicas, la historia de la empresa, papelería corporativa, cumplimiento de la filosofía corporativa, etc.; sin embargo, varios autores mencionan otros conceptos, en donde las compañías deciden que identidad impregnar en su razón de ser, desde que se crea la empresa, y esta puede cambiar a lo largo del tiempo, así lo menciona Scheinsohn (1998), al decir que “la identidad corporativa es el producto del interjuego dialéctico entre: aquello con lo que la empresa ha nacido, y aquello en lo que la empresa se ha convertido pero sobre todo aquello que la empresa decide ser” (p.32).

Para Villafañe (2008) como se citó en Apolo et al. (2017) es “el conjunto de rasgos y atributos que definen su esencia, algunos de los cuales son visibles y otros no” (p.528), y para Scheinsohn (2009) como se citó e Apolo et al. (2017) es también “la capacidad de reconocimiento que posee una marca, asociada con una determinada promesa [...] al total de las formas en que una compañía ha decidido ser evaluada por sus públicos” (p. 539). En consecuencia, todas las actividades diarias que ejercen los colaboradores en la empresa, son reflejadas de acuerdo con lo que hacen y dicen, y forman un imaginario simbólico en los públicos que las observan.

Por otro lado, como aludió Villafañe (2008) la identidad es un atributo que se percibe hacia fuera de la empresa y que genera una imagen en los demás públicos de interés. Lo visible ante los *stakeholders* va desde la forma de generar publicidad, material corporativo, logo, hasta los comportamientos o manera de expresarse del personal. En ese sentido, si se desea mantener una buena imagen hay que crear una identidad sólida, la cual debe ser compartida en los departamentos de la empresa, debido a que cada área es una parte que forma un todo llamado organización.

### ***1.2.1.2 Cultura organizacional***

En toda organización existen costumbres que a diario son puestas en práctica por los empleados. Un ejemplo de esto es cuando los colaboradores van diez minutos antes de la hora de entrada al trabajo o deciden usar papel reciclado en sus labores, sin que exista una política que lo exija. Al respecto, Scheinsohn (1998) dijo: “La cultura corporativa es un patrón de comportamientos que se desarrolla en el seno de la organización, con sus propias lógicas y dinámicas” (p.31).

Ahora bien, todas las acciones ejecutadas por el personal de una empresa deben ser eficaces y eficientes, de manera que ayuden al crecimiento de la misma. De ahí que se deban fomentar buenas costumbres en pro del bienestar de las personas que laboran a diario, así como suprimir aquellas que dañen el ambiente laboral. Además, lo que sucede en la parte interna de la empresa es visualizado externamente: “[...] todo cuanto pasa en el adentro de la organización, repercute y repercutirá en el afuera” (Scheinsohn, 1998, pp.32).

La cultura organizacional, de acuerdo con Ouchi (1985)

Consta de una serie de símbolos, ceremonias, mitos que comunican al personal de la empresa los valores y creencias más arraigadas dentro de la organización [...] crea

un ambiente de coordinación que facilita considerablemente el proceso de toma de decisiones. (p.49)

Se comprende entonces que dependerá de los altos mandos fomentar una cultura adecuada y con buenos valores que estén orientados a la obtención de actividades de calidad.

### ***1.2.1.3 Imagen organizacional***

Capriotti (2013) definió a la imagen corporativa como "la estructura mental de la organización que se forman los públicos, y el proceso de formación de la imagen, es el resultado del procesamiento de toda la información relativa a la empresa" (p.30).

En otras palabras, la imagen corporativa es aquella que se refleja en la mente de los *stakeholders* de acuerdo con lo que observan o escuchan dentro y fuera de la empresa. Todas las organizaciones se preocupan de lo que otros dicen de ellas, por ese motivo, continuamente hacen cambios para mejorar las opiniones de los grupos objetivo, satisfacer los deseos de clientes, arreglar escándalos, solucionar quejas, esto con el fin de que los públicos internos y externos sientan confianza hacia la compañía.

En ese sentido, la identidad y cultura están inmersas en la imagen organizacional, debido a que todo lo que sucede dentro de la empresa es reflejado en el exterior de la misma:

La imagen corporativa puede ser conceptualizada como un 'activo' que, si bien pertenece a una empresa en cuestión, está en poder de los públicos. Ellos son los que construyen la imagen de ese sujeto social, adaptándola a sus sistemas de creencias. (Scheinsohn, 1998, p. 9)

En conclusión, la imagen es algo importante para la alta dirección. Se busca siempre que las personas hablen bien del proceder de una empresa o de sus productos y servicios, pues esto puede atraer inversionistas o empleados con talento. Sobre el proceder de las instituciones en sus actividades, estas deben ser ejecutadas con ética de manera que el entorno donde opera la compañía las visualice de buena manera.

## **1.2.2 Comunicación interna y responsabilidad social empresarial**

### *1.2.2.1.1 Ciudadanía corporativa*

La Ciudadanía Corporativa (CC) es la manera de dirigir una organización de forma transparente, con ética, con políticas de desarrollo sostenible, e implica ser responsable en acciones económicas, sociales y ambientales, como lo demanda la RSE (Capriotti y Schulze, 2010).

En concordancia con ello, el personal que está involucrado con la organización debe mantener una cultura responsable con el entorno donde realiza su trabajo. Asimismo, los colaboradores deben poseer una identidad compatible con el respeto al ambiente y sociedad. Como ya se dijo, lo que sucede en el día a día de la empresa se muestra al exterior mediante la imagen que es percibida por los públicos; según Villafañe citado en (Capriotti y Schulze, 2010) “la imagen corporativa que está en la mente de los públicos se nutre de la identidad de la corporación, de la identidad que es comunicada” (p.36).

Es así como la empresa comunica constantemente, aunque no tenga la intención de hacerlo. Los *stakeholders* siempre estarán pendientes de lo que sucede con las organizaciones que venden productos y servicios a los demás, por lo tanto, “si la organización realiza buenas acciones de responsabilidad social empresarial, es probable que tenga mejor imagen en la

mente de sus públicos, y eso le ayude a subir ventas, mejorar su relación con los clientes, con los proveedores, etc.” (Capriotti y Schulze, 2010, p.36).

#### *1.2.2.1.2 Reputación: producto de la ciudadanía corporativa*

La reputación es valorada como un activo intangible de la empresa, dado que, si se gestionan de un modo estratégico las actividades de la organización, el resultado es la fama de la misma. Cuando la reputación de la empresa es buena en la mente de los *stakeholders*, se contribuye a la obtención de buenos rubros económicos para la compañía (Capriotti y Schulze, 2010).

Por lo tanto, si se logra causar una buena imagen de la compañía en los públicos de interés, por una propicia gestión de la ciudadanía corporativa, se crea una reputación positiva y se facilita la diferenciación de la compañía con la competencia; además, gracias a lo anterior se da la posibilidad de influenciar positivamente en la decisión de compra, lograr más ventas, atraer inversores, y retener y reclutar profesionales con talento (Capriotti & Schulze, 2010).

### **1.2.3 Comunicación externa**

La comunicación externa, como mencionó Castro citado en Apolo et al. (2017) “[...] se encarga de gestionar la imagen que la empresa quiere ofrecer al mercado o a la sociedad” (p.526). Por esa razón, se pretende enviar información sobre la organización a los públicos de interés, entre ellos los más importantes son los clientes e inversores.

Las actividades de la organización tienen que ser vistas de buena manera en el entorno donde esta se encuentra ubicada, para que pueda diferenciarse de su competencia. El envío y el contenido de mensajes por parte de las compañías deben ser elegidos de manera estratégica

para llegar a cada público. Por lo tanto, la planeación de la comunicación para Portillo (2012) como se citó en Granja (2014) “es el ajuste necesario de lo que realmente es oportuno y conveniente comunicar; y así facilitar el engranaje operativo y comunicacional para alcanzar la eficiencia en los procesos desarrollados” (p. 63).

Ahora bien, la comunicación externa va ligada a la comunicación interna, dado que los clientes, proveedores, distribuidores, inversionistas, medios de comunicación y Gobierno están pendientes de lo que las organizaciones hacen más allá de la publicidad que generan. Por ende, los colaboradores son embajadores de la institución o marca donde trabajan, son ellos quienes reflejan si es verdad lo que la empresa dice de ella misma. De ahí que sea clave que en las organizaciones haya un sentido entre lo que se hace y lo que se dice.

Por último, es oportuno mencionar que los clientes son exigentes con los productos y servicios que adquieren y que el valor de compra para los ciudadanos ya no es fijado solo por el precio, sino por el análisis que hacen de las marcas, debido a que revisan si cuidan al ambiente o si tienen políticas sostenibles en los procesos que realiza a diario la organización. En efecto, los *stakeholders* valoran a las empresas con buena reputación en los siguientes elementos: la calidad, una gestión honesta y transparente, que se trate bien a los empleados, una comunicación frecuente y confianza generada por la compañía (Granja, 2014).

#### **1.2.4 Balance social o reporte de sostenibilidad como herramienta de comunicación**

Las empresas informan a la sociedad sobre las actividades de responsabilidad social empresarial que hacen al año mediante herramientas de comunicación como los reportes de sostenibilidad. De acuerdo con DERES (2003) el balance social:

Es una herramienta que, al ser elaborada por varios profesionales que forman parte de la empresa (ingenieros, contadores, analistas y otros), tiene la capacidad de reflejar y medir la preocupación de la misma por las personas, el medio ambiente y en términos generales, cómo interactúa la empresa vista como una unidad funcional con el resto del mundo. (p.13)

Lo que hace la empresa debe ser comunicado, los clientes piden información sobre lo que la empresa hace aparte de ofertar productos y servicios. Permanentemente las organizaciones saben que, si no comunican sobre ellos, los clientes los olvidan debido a la saturación de marcas y competencia que existe.

Por consiguiente, el balance social permite a las organizaciones generar buena reputación, son mejores vistas las compañías que reportan lo que hacen por la sociedad al retribuir a esta misma con acciones sociales y sostenibles en el tiempo, mediante proyectos de educación a personas de escasos recursos, cuidado del ambiente, uso de papel reciclado, implementación de programas de ayuda a los familiares de la empresa, etc.

Las herramientas de comunicación elegidas para hacer balance social suelen ser reportes de sostenibilidad, los cuales son difundidos por diferentes canales de comunicación. Los medios más usados usualmente son las propias páginas web de la empresa, las redes sociales y revistas internas.

Añádase a lo anterior que los indicadores elegidos y más demandados para informar sobre lo que hace la institución en cuanto a la RSE son el modelo Global Reporting Initiative



(GRI), Indicadores Ethos, Modelos de la OIT, Norma ISO 26000, Norma SA 8000, Norma de Aseguramiento AA1000.

### 1.3 **Dirección**

La dirección de una empresa debe estar enfocada en la filosofía corporativa tal y como se establece en la misión, visión, objetivos y políticas corporativas (Münch, 2010). Por ende, todo lo que se planea es ejecutado en la dirección y su elaboración se hará de acuerdo con la estructura de cada organización.

Es natural que en todo sistema exista un orden, las organizaciones tienen procesos que se realizan por los empleados de forma organizada. Por consiguiente, se necesita alguien que supervise el trabajo del personal para saber si está bien realizado, un mando que evalúe constantemente, dirija a los demás y resuelva dudas.

Ruiz (2012) mencionó a Fayol, quien dispone que los principios de la dirección son la guía general de acción, considerados universales debido a que se pueden aplicar a cualquier tipo de organización humana. Estas acciones deben ser manejadas de forma correcta, con inteligencia, experiencia, carácter de decisión y prudencia. Fayol también estableció que los principios más importantes son: 1) División de trabajo; 2) Autoridad y responsabilidad; 3) Disciplina; 4) Unidad de mando; 5) Unidad de dirección; 6) Subordinación del interés individual al general; 7) Retribución a las capacidades del personal; 8) Centralización frente a descentralización; 9) Jerarquía; 10) Orden; 11) Equidad; 12) Estabilidad del personal; 13) Iniciativa y 14) Espíritu de grupo o unión del personal.

En ese sentido, la dirección tiene un papel clave para que lo planificado en la empresa se cumpla y se obtengan buenos resultados. Por ello, se mencionan a continuación ciertos procesos que hay que seguir en la dirección.



*Figura 5.* Proceso de la dirección

Fuente: (Münch, 2010)

Por otra parte, para dirigir correctamente se deben tomar decisiones que deben ser éticas y buenas para el crecimiento de la institución. Al buscar la manera adecuada de motivar a los públicos internos para hacer un trabajo determinado, se comunican las decisiones de los altos mandos con el fin de que los colaboradores hagan lo planificado en la empresa. En efecto, el liderazgo permite guiar, enseñar, corregir y evaluar a los grupos para que hagan bien su trabajo (Münch, 2010).

La dirección organizacional para Villafañe (1996) como se citó en Durán (2005), es cuando las compañías tienen un compromiso de responsabilidad social. La empresa es percibida como un ser social que rinde cuentas a la sociedad, de ahí que la opinión pública

ya no esté aislada de la empresa, al contrario, los públicos externos piden a las compañías que informen de lo que hacen, que transmitan sus valores y su identidad organizacional.

Cabe destacar que el liderazgo es un requerimiento principal en las organizaciones. Los directores o encargados de un área dirigen la empresa. El éxito profesional y el destino de una compañía es determinado por el comportamiento del líder, el liderazgo asumido por el gerente es lo que garantiza el éxito. Para ser buen líder hay que desarrollar ciertas aptitudes.

Los líderes deben “practicar la inteligencia emocional, reconociendo sus propias aptitudes emocionales: autodominio, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación” (Bonifaz, 2012, p. 62) con el fin de que estén preparados ante cualquier circunstancia que tenga la empresa, puede ser una crisis o la adaptación a la globalización, tecnología, etc.

### **1.3.1 La gerencia en la responsabilidad social empresarial**

Los gerentes, directivos de las empresas actualmente se encuentran ante un entorno cambiante que deben tomar en cuenta, en temas como la globalización, tendencias de negocios, avances tecnológicos, clientes más exigentes y saturados de mensajes de todas las marcas. Como afirmó Vanegas (2011) “así pues, la noción de competitividad tiene hoy un componente adicional. Ya no basta responder a la pregunta: ¿qué producir?, o ¿cómo hacerlo técnicamente? Ahora se hace indispensable responder a este interrogante: ¿cómo impacta el producir en el entorno?” (p.15).

Vanegas (2011), manifestó que cuando la dirección explora la manera de sobrevivir ante la competencia, genera políticas, programas que dan un valor agregado a la empresa como lo es la responsabilidad social corporativa. Es claro que el gerente debe integrar estrategias de RS en las estrategias de negocios. Para ello, la filosofía corporativa debe ser dirigida a una

ética empresarial, establecida esta última por la decisión del director en un compromiso ético con los temas sociales, ambientales y económicos.

Es preciso decir que la toma de decisiones por parte del director de una empresa conlleva elegir quiénes pueden ser afectados en cuanto a los resultados de un proceso. Todo recae en los accionistas, colaboradores, proveedores, clientes, comunidad. En consecuencia, el alto gerente debe comprender cinco compromisos éticos que son: 1) Poder social al reconocer que las actividades generadas por la empresa generan un impacto positivo o negativo en la sociedad en la que existe; 2) Comunicación abierta con la sociedad, al escuchar sus problemas, necesidades y quejas; 3) Revisión de las consecuencias al calcular y considerar los costos sociales y beneficios de una actividad; 4) Costos compartidos equitativamente de las acciones con el consumidor; 5) Involucrarse con la sociedad al brindar experiencia empresarial a las soluciones de un problema emergente social (Vanegas, 2011).

Adicionalmente, el CEO tiene que “equilibrar la rentabilidad del negocio para generar utilidades superiores al promedio, pero a su vez debe encontrar estrategias inmediatas y prospectivas que le permitan el desarrollo de ventajas competitivas” (Vanegas, 2011, p. 18) una de ellas es la RSE. Así, para lograr implementar acciones responsables con la sociedad hay que incorporar en la filosofía organizacional la ética empresarial con el fin de cultivar una cultura responsable: “La intervención cultural debe contar necesariamente con un fuerte apoyo por parte de la Presidencia de la empresa” (Scheinsohn, 1998, p. 110) puesto que esta persona tiene el mando y es ejemplo a seguir por los demás públicos internos.

Finalmente, Vanegas (2011) indicó que el gerente tiene que definir políticas, procedimientos e indicadores para mantener un control estratégico de la gestión, la gerencia financiera y el talento humano, si desea implementar un marco socialmente responsable. El

CEO debe saber qué medir, dónde y cuándo, de este modo se puede rendir cuentas a los públicos interesados.

#### 1.4 DIRSE

El director de responsabilidad social empresarial (DIRSE) es un cargo nuevo que nació en España en el año 2013, creado por la Asociación Española de Profesionales de Responsabilidad Social, denominada DIRSE. Anteriormente, las personas encargadas de manejar el departamento de responsabilidad social tenían otras denominaciones, como coordinador, gestor, técnico o encargado de la responsabilidad social, y las actividades a las que se dedicaban eran limitadas, solo hacían balance social.

Otros títulos que se les han dado a los profesionales que ejercen la responsabilidad social empresarial en las diferentes áreas son expuestos en la siguiente tabla:

Tabla 1. *¿Cómo se denomina al profesional que gestiona la RSE?*

ÁREA	DENOMINACIÓN DEL PUESTO
Reputación corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Director de reputación corporativa</li> <li>● Director de reputación corporativa, imagen y acción social</li> <li>● Subdirector de reputación corporativa</li> <li>● Responsable de reputación corporativa</li> </ul>
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Director de comunicación interna, externa y responsabilidad social</li> <li>● Director de comunicación y relaciones institucionales</li> <li>● Jefe de comunicación corporativa</li> <li>● Director de comunicación y director de fundación</li> <li>● Director de comunicación</li> </ul>
Marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Director de <i>marketing</i></li> <li>● Gerente de marca y responsabilidad corporativa</li> </ul>

Fuente: elaboración propia con base en Argandoña et al. (2008)

Los perfiles profesionales que han gestionado los procesos de la responsabilidad social corporativa van desde las licenciaturas en Economía, Derecho y empresariales, hasta áreas como psicología, biología, medicina, ingenierías, *marketing* y periodismo. No obstante, tan solo un 11% del total son especialistas en posgrados de RSC (Argandoña et al. 2008).

En concreto, el profesional que dirige el área de responsabilidad social empresarial realiza varias actividades con el objetivo de cumplir con las políticas integradas de las organizaciones a favor de los ámbitos sociales, ambientales y económicos, además de “el respeto de los derechos humanos y las preocupaciones de los consumidores en sus operaciones empresariales y su estrategia básica” (Comisión de las Comunidades Europeas, 2011, p.7). A su vez, el director de responsabilidad social empresarial ejerce acciones tanto para la parte interna como externa de la empresa, dado que continuamente está comunicando sobre la organización a sus *stakeholders*.

Por su parte, la Asociación Española de Profesionales de Responsabilidad Social ha realizado estudios sobre el papel que desempeña el DIRSE en las empresas españolas. DIRSE (2019) mencionó que los directores de responsabilidad social ejercen influencia en los directivos de la compañía; cuando hay comités de dirección el especialista en RS forma parte de ella con un 30%. Asimismo, dependen directamente del máximo jefe de la organización con un 51% y el 40% son los superiores del director en RSE, quien depende directamente del máximo ejecutivo.

En esa medida, la independencia de los directores en responsabilidad social corporativa aún no es posible. Ellos mantienen un contacto directo con los altos mandos e influyen en

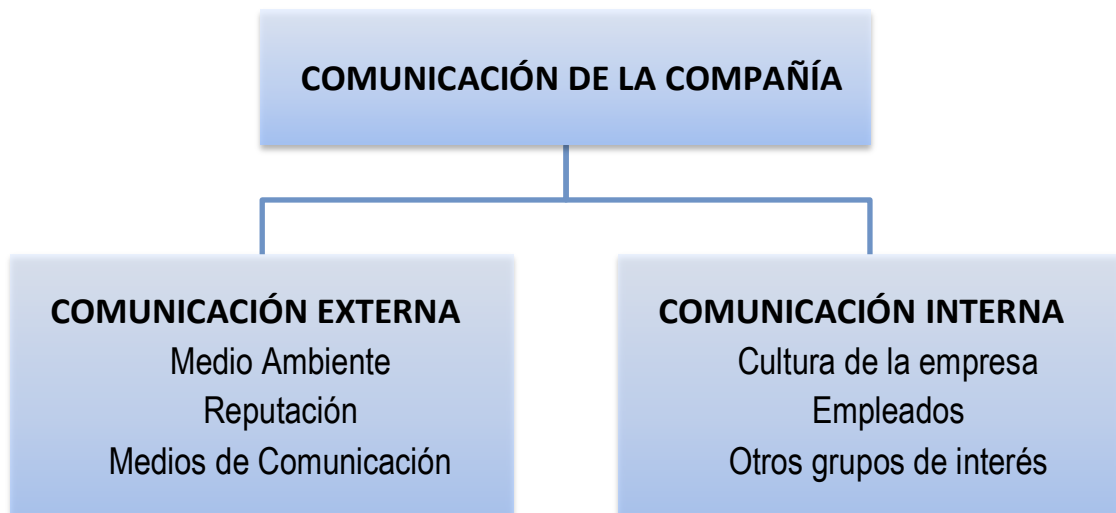
sus decisiones con el fin de generar un cambio de 360° en la empresa. Los CEO todavía no saben cómo implementar los ejes de la RSC, por lo que el DIRSE es un asesor.

Cada área de la organización forma una empresa, por ello el trabajo en equipo es necesario para lograr el objetivo de ser una empresa responsable con la sociedad, ambiente, y trabajadores. El DIRSE tiene que llegar a su público interno mediante consensos en los diferentes departamentos.

Como se dijo, el DIRSE no ejerce una influencia al 100% en la dirección de la empresa, sin embargo, es tomada en cuenta su gestión y los planes a implementar. Las áreas de la empresa donde tiene más notabilidad son “Recursos Humanos, áreas corporativas (conjunto de Dirección General, Secretaría General, Secretaría del Consejo, Asesoría Jurídica y Dirección Financiera), áreas de producción y gestión ambiental” (DIRSE, 2019).

#### **1.4.1 Actividades del DIRSE**

Las actividades que realiza el DIRSE van en función del modelo de negocio que tiene cada empresa, las políticas y las necesidades. Se dice que el especialista en RSC tiene como función básica manejar a los públicos internos y externos en materia de instaurar una cultura organizacional responsable con el ambiente y de solucionar las inquietudes sociales. Además, hay que comunicar dentro y fuera de la empresa sobre las acciones de responsabilidad social que lleva a cabo la compañía (DIRSE, 2013).



*Figura 6.* Función del DIRSE

Fuente: (DIRSE, 2013)

Las labores del DIRSE en conjunto con la alta dirección son la implementación de una cultura amigable con el ambiente y sociedad, y una identidad organizacional desarrollada a partir de los derechos del trabajador. Todo lo que se haga en la empresa está alineado con la disciplina de la RSE; a su vez, la difusión de la filosofía corporativa basada en un marco de responsabilidad social es clave para conseguir empleados arraigados a realizar acciones de RSE. En ese sentido, el cambio se hace desde los empleados de la empresa, por ejemplo, se implementan acciones como reciclaje, se les informa sobre sus derechos laborales, y se les ayuda a crecer profesionalmente para mejora de las diferentes funciones a realizar en la empresa.

Paralelamente, la comunicación externa es vital como acción del DIRSE, puesto que hay que comunicar sobre las acciones que practica la empresa a favor del ambiente, los proyectos que realiza para mejora de la sociedad, las labores realizadas a favor de los empleados tal como motivación, ayuda a familiares de los colaboradores, etc. Todo lo gestionado por la



empresa se reporta mediante el balance social o reporte de sostenibilidad, se informa a medios de comunicación o en redes sociales. El fin de divulgar toda esta información es crear una buena reputación corporativa de la empresa. Se presenta en la Figura 7 cómo han ido cambiando las tareas a realizar del DIRSE.



Figura 7. Evolución de actividades del DIRSE

Fuente: (DIRSE, 2019)

La práctica de acciones sociales, implementación de políticas sostenibles, identificación de conflictos y oportunidades, mitigación de riesgos, evaluación y creación de reportes de sostenibilidad son varias de las diligencias que el DIRSE hace desde su despacho. Sin embargo, la labor ejecutada por el profesional en RSE en ocasiones está orientada solo a generar buena imagen, según Argandoña et al. (2008) el DIRSE da prioridad a “[...] la evaluación y seguimiento de programas y políticas y no al diseño e implementación de proyectos a favor de la sociedad” (p.17). De este modo, se deja clara la existencia de

organizaciones que dan más valor a la reputación, debido a que su enfoque es solo recabar información de las acciones ejecutadas sobre RS para luego difundirlas mediante los reportes de sostenibilidad.

Por otro lado, en el estudio de DIRSE (2019) que se visualiza en la Figura 8, se aborda la cantidad de tiempo que el encargado del área de RS dedica a sus actividades; también se hace una comparación –entre el año 2013 y 2019– con porcentajes por orden de importancia de las tareas, y se evidencia cómo las labores han incrementado en seis años.

En ese sentido, las actividades más recurrentes en un top tres son: definir la estrategia de RSE e influir en otras políticas de la empresa, definir e implementar proyectos de RS, y *reporting* corporativo y rendición de cuentas a los grupos de interés. En cambio, las diligencias a las que menos tiempo se dedica son: identificar las tendencias socioeconómicas y ambientales, analizar riesgos no financieros y gestionar temas de ética y gobierno corporativo.

	TIEMPO DEDICADO (PROMEDIO)	
	2013	2019
DEFINIR LA ESTRATEGIA DE RS/SOSTENIBILIDAD Y SU INFLUENCIA EN OTRAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA	15%	16%
DEFINIR E IMPLEMENTAR PROYECTOS DE RS/SOSTENIBILIDAD (PROPIOS Y CON OTRAS ÁREAS)	19%*	22%
DEFINIR E IMPLEMENTAR INICIATIVAS DE ACCIÓN SOCIAL	11%	11%
GESTIONAR LA RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	20%*	11%
REPORTING CORPORATIVO Y RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS	12%	15%
MEDICIÓN DE RESULTADOS DE LA FUNCIÓN (LOGRO DE OBJETIVOS, RESULTADOS DE LAS INICIATIVAS Y PROYECTOS, ETC.)	5%	9%
IDENTIFICAR LAS TENDENCIAS SOCIOECONÓMICAS Y AMBIENTALES	3%	7%
ANÁLISIS DE RIESGOS NO FINANCIEROS	4%	6%
GESTIONAR LOS TEMAS DE ÉTICA, COMPLIANCE Y GOBIERNO CORPORATIVO	**	7%
OTRAS ACTIVIDADES	2%	9%

Figura 8. ¿Cuánto tiempo dedica el DIRSE a sus actividades?

Fuente: (DIRSE, 2019)

## CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL

### 2.1 Responsabilidad social en América Latina

Los primeros indicios de la RSE en Latinoamérica fueron en los años sesenta: “en 1965 aparece la Asociación de Reguladores Cristianos de las Compañías del Brasil (ADCE), que para 1977 mutaría a la ADCE UNIAPAC Brasil” (Pérez & Morales, 2011, p. 209), esta institución se encargó de difundir el concepto de RSE en Brasil y en toda la región.

En el año 1992 se realizó por la Naciones Unidas el primer encuentro de la Cumbre de la Tierra en Río de Janeiro, allí se reunieron 172 naciones y 2 400 organizaciones civiles para hablar sobre el calentamiento global y cómo implementar políticas para mitigar los daños al ambiente (Morán, 2014)

Brasil, Chile y México, quienes lideraron en la regional, seguidos de Colombia, Argentina y Centroamérica, empezaron a darle importancia a la RS al ver que otros países le daban valor en las empresas y en el Gobierno a esta práctica (Morán, 2014). A partir de entonces se comienzan a hacer seminarios y eventos y, posteriormente, las compañías en Brasil son las primeras en hacer balance social; sobre ello se destaca que “en los noventas, comienzan a aparecer una serie de instituciones promotoras del tema, como Perú 2021 (ingresa en el tema en 1996), el Instituto Ethos de Brasil (1998), Acción RSE (2000), Fundemás de El Salvador (2000), entre otras” (Pérez & Morales, 2011, p.209).

Ahora bien, el entorno donde las compañías realizan sus actividades demanda a las empresas realizar acciones sostenibles en las mismas. Como ejemplo de ello, tal y como mencionó (Pérez y Morales, 2011) en el año 1998 se unieron varias personas para formar un grupo de 150 empresarios y líderes que representaban a diferentes regiones de América

Latina; este grupo se presentó en Miami para proponer una alianza entre empresarios de RSE con las ONG e instituciones públicas.

También se creó el Forum Empresa 12, con el objetivo de mantener miembros que velaran e implementaran mecanismos de RSE en otras empresas de Latinoamérica mediante la aparición de nuevos modelos que fueran surgiendo en el transcurso del tiempo o que apliquen los procesos que emergen en países desarrollados.

Por último, el encuentro más importante según Vives y Peinado-Vara (2011) como se citó en Cisneros (2017) es la “Conferencia Interamericana sobre Responsabilidad Social de la Empresa –CSRAméricas– que se celebra desde 2002 y es organizada por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para promover la RSE en los países de América Latina y el Caribe” (p. 26).

## **2.2 Responsabilidad social empresarial en el contexto ecuatoriano**

La disciplina de la responsabilidad social corporativa llegó tarde a Ecuador, Morales (2012) como se citó en Morán (2014), aseguró que mientras en los países vecinos de Brasil, Colombia, Argentina y Chile ya estaban implementando las primeras acciones de RS, las empresas ecuatorianas no lo hicieron de forma propia, y que los indicios de acciones responsables con la sociedad y el ambiente se dieron por multinacionales, segmentos de exportadoras, empresas extractivas privadas y de manera escasa en las pymes.

La RSE llega a Ecuador en 1997 con la Fundación Esquel Ecuador y el Synergos Institute de EE.UU. Más adelante, en el año 2006, se crean organismos a nivel nacional para promover la responsabilidad social, (Cisneros, 2017) entre ellos está el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) como entidad no gubernamental que hasta el año 2019

registra 66 miembros de empresas públicas, privadas y ONG (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, 2019).

En el 2009 Cisneros (2017) la Fundación CARE y UNICEF logran crear un proyecto de fortalecimiento a la Plataforma de Responsabilidad Social del Ecuador creada en 2008 por organizaciones no gubernamentales, universidades y organismos internacionales. Este programa permite que el Estado, la sociedad civil y empresas privadas mejoren el ejercicio de la RS (Plataforma de Responsabilidad Social Ecuador, 2009).

Adicionalmente, se instaura en 2005 el Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador (IRSE), otra influyente ONG que ayuda al desarrollo de la RSE como medio integrador para implementar herramientas de RS en las empresas (IRSE, 2019); este colabora para el desarrollo de la norma ISO 26000 y tiene relación con el Global Reporting Initiative (GRI) y FORETICA, sistemas que permiten evaluar la gestión de la RSE (EKOS Negocios, 2016) citado en (Cisneros, 2017).

En ese mismo año se establece el Consortio Ecuatoriano para la responsabilidad Social (CERES) como una organización sin fines de lucro para “promover un enfoque corporativo basado en la generación de un valor agregado empresarial, buscando involucrar, sensibilizar y apoyar la dirección de los negocios de manera socialmente responsable” (CERES, 2019). En el año 2011 CERES ayuda a la creación de la Red del Pacto Global de las Naciones Unidas, cuyo objetivo principal es el crear una red de empresas, industrias e instituciones públicas y privadas de todo tamaño y origen que promuevan los derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y políticas anticorrupción. Esta institución por un tiempo fue asumida por la Secretaría de la Red con el aval del Global Compact Office, pero

finalmente la Asamblea General decidió por los adheridos a la red local establecer la personería jurídica, fue así como se instauró la Corporación Pacto Global Ecuador.

Posteriormente, entidades del Ecuador deciden premiar a las compañías que ayuden al desarrollo de la sociedad con el tema de la RSC, (Lima, 2012 como se citó en Cisneros, 2017):

Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano–Alemana (AHK), Fundación General Ecuatoriana, Gobierno Autónomo Descentralizado de Pichincha, Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad (MCPEC), Ministerio del Ambiente, Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), CEDA (Centro Ecuatoriano de Derecho Ambiental), Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano Británica (CICEB), Municipio de Guayaquil y CEMDES. (p.27)

### ***2.2.1 Programas y certificaciones de RSE en Ecuador***

Entre los proyectos más destacados están los del Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad denominados “Hace bien” y “Hace mejor”, los cuales fueron creados con el objetivo de otorgar un sello distintivo a las empresas que cumplan “con las disposiciones legales y normativas que regulan las cuatro éticas empresariales y han incorporado un componente de buenas prácticas empresariales” (EKOS, 2012). Estas cuatro éticas son: la ética con los trabajadores, sociedad, ambiente y Estado.

Asimismo, el proyecto “Distinción Ambiental Quito Sostenible”, organizado por la Secretaría de Ambiente de Quito, y el Programa “Mil Gracias”, iniciativa conjunta de Naciones Unidas Voluntarios, Pacto Mundial, CERES y la Fundación CODESPA” (EKOS Negocios 2016 como se citó en Cisneros, (2017), fueron otros de los avances que ha realizado el Gobierno ecuatoriano para abrir paso a la demanda de la RSE.

Como es bien sabido, las empresas buscan tener reconocimientos o certificados que avalen el buen proceder de las actividades que generan; en ese sentido, Ecuador cuenta con el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE) que otorga la acreditación a los organismos de certificación para su funcionamiento, entre ellos está “el INEN y Secap a nivel público, y empresas privadas como SGS, Icea Ecuador, Icontec, Bureau Veritas, Lenor Ecuador, entre otras, están acreditadas” (EKOS, 2015, p.99).

Entre las certificaciones ISO más demandadas por las empresas ecuatorianas está la ISO 9001 CALIDAD, (EKOS, 2015) la que de acuerdo con estudios de la empresa SGS indica que el 71,43% de las empresas dentro de esta normativa presentan más atención al liderazgo y compromiso gerencial, seguido de un 14,29% en la comunicación y compromiso del personal, además de las capacitaciones y recursos como implementación para un sistema de calidad óptimo. Ciertamente es que las empresas que implementan sistemas de gestión en calidad en sus objetivos, mejoran sus productos y servicios.

Adicionalmente, la ISO 14000 Medio Ambiental y la ISO 22000 Inocuidad Alimentaria, International Food Standard (IFS), Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control (HACCP), y British Retail Consortium (BRC) han sido otras de las certificaciones más usadas por los empresarios ecuatorianos (EKOS, 2015). Lo anterior evidencia un importante interés por parte de los CEO en Ecuador hacia las certificaciones que tienen que ver con las dimensiones de la responsabilidad social. Sin embargo, a pesar de la cantidad de implementos para que las empresas integren en sus procesos la responsabilidad social, estos no son suficientes para motivar a este camino del desarrollo sostenible. Como mencionó Katalina Correa, gerente de certificación de Bureau Veritas, en las certificaciones:



No existe una ley local que disponga sea obligatorio. Para ciertas licitaciones tanto en el sector público como privado le dan una puntuación extra; adicional las empresas que mantienen negocios fuera del país (exportadores, importadores) son las que por exigencias internacionales certifican. (EKOS, 2015, pág.100)

### ***2.2.2 Ámbito social y empresarial sobre la RSE en Ecuador***

En el reporte de Deloitte (2018) una de las multinacionales más reconocida a nivel mundial por sus asesorías empresariales en capital humano, responsabilidad corporativa, estrategias operaciones y asesoría financiera, realiza una investigación de la RSE en Ecuador. La investigación se realizó en 91 empresas de distintas industrias y los resultados arrojados fueron que el 61% de las empresas tienen políticas de sostenibilidad; con un 84% las estrategias de negocio están alineadas a las estrategias de sostenibilidad, el 63% de las empresas comentó que lo hace mayormente por un lineamiento estratégico y un 17% por buscar el bienestar de la comunidad.

Por otro lado, los grupos de interés a quienes prestan más atención las instituciones son colaboradores (19%), accionistas/inversionistas (17%), ambiente (17%), consumidores (14%) y con menor porcentaje la comunidad (12%); debido a que no se hacen proyectos a favor de la sociedad, no hay un presupuesto destinado a planes de RSE, apenas el 49% de las empresas destinan dinero a esta causa frente a un 46% que no lo hace. Además, el 69% de las empresas toman en cuenta los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en las estrategias de RSC, se trata de una mayoría, pero falta por capacitar e informar acerca de este tema al 13% que no lo hace y a un 18% que no sabe sobre los ODS.

En cuanto al nivel de involucramiento de la alta gerencia en temas de responsabilidad social se encontró que es alto con un 71%. Liderar en temas de RSE es crucial, de esto depende la dirección de la organización –las áreas que lideran los temas de la RSE están expuestas en la Figura 9–.

Acercas de la difusión sobre el quehacer de las empresas en los ámbitos económicos, sociales y ambiente, se informa que el 55% de las empresas sí realizan los reportes de sostenibilidad y el 45% no lo hace, al no ser obligado a hacer balance social en la legislación del Ecuador. En esa medida, se concluye que las empresas aún no muestran interés por informar sobre lo que hacen a favor del ambiente, sociedad, colaboradores y demás, son pocos los que son conscientes de la rentabilidad que esto trae a nivel de reputación, confianza de los clientes, atraer inversionistas y tener una ventaja competitiva (Deloitte, 2018).

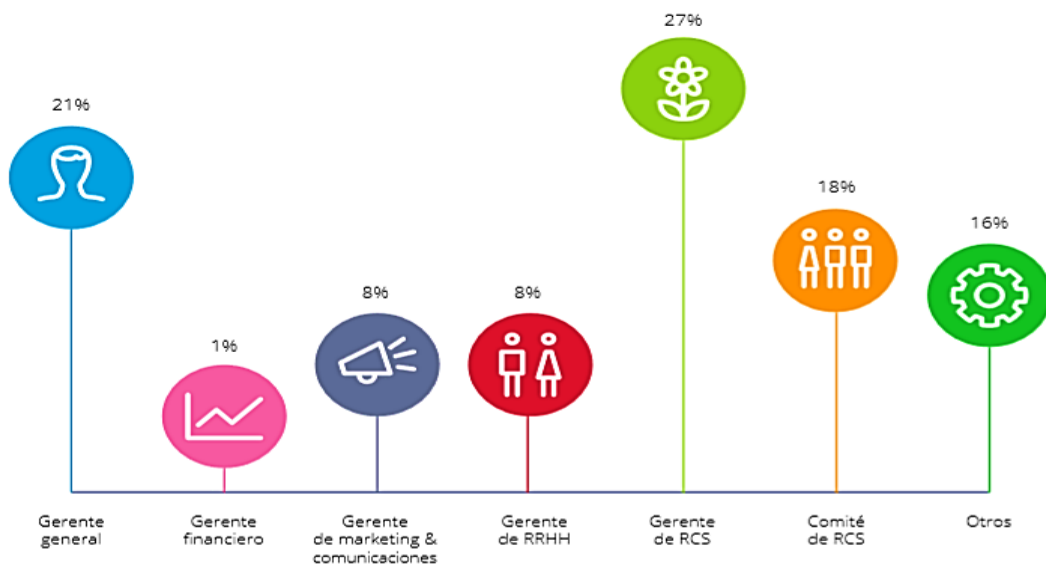


Figura 9. ¿Quién lidera los temas de sostenibilidad en la empresa?

Fuente: (Deloitte, 2018)

Cabe señalar que los ecuatorianos que consumen a diario servicios y productos de diferentes empresas, eligen aquellas que son socialmente responsables, según el estudio del Comité de Responsabilidad Social y la Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana sobre “la percepción de la sociedad ecuatoriana respecto a las empresas socialmente responsables (ESR)”, se puede afirmar lo siguiente:

- El 81% de los ecuatorianos considera que debería existir un ente que certifique que una empresa es socialmente responsable y el 79% considera que este debería ser del sector público.
- El 85% de los ecuatorianos conocen al menos una ESR.
- Lo que más destaca a una ESR es su preocupación por el medio ambiente (73%) y por el bienestar de los consumidores (73%).
- Para el 98% de los ecuatorianos es “algo importante” y “muy importante” el cuidado del medio ambiente (EKOS, 2012).

### **2.2.3 *Ámbito legal de la RSE en Ecuador***

Las leyes en Ecuador no obligan al sector público y privado a realizar acciones de responsabilidad social ni a presentar los informes de sostenibilidad, sin embargo, el “70% de las empresas y entidades gubernamentales considera que el marco legal es favorable a la Responsabilidad Social Empresarial” para Ecuador. Pese a ello, existen normativas en la legislación ecuatoriana que regulan algunas de las dimensiones de la RSE (Zambrano, 2015), tales como la Ley de Régimen Municipal, Ley de Régimen Provincial, Ley de Hidrocarburos, Ley del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología, Ley Orgánica de Educación Superior, Ley de Protección al Consumidor, Código de la Producción y la Ley de Gestión Ambiental (Bandeira & López, 2012).

De acuerdo con el Manual de CERES las leyes que tienen que ver con la RSE, van direccionadas a cuatro dimensiones que pasan transversalmente por los cuerpos legales, estas son:

- A. Las que vinculan la relación con el medio ambiente.
- B. Las que median entre el Estado, la sociedad y la empresa – terceras personas.
- C. Las que regulan a los clientes / usuarios –público externo– y la empresa.
- D. Y las que intervienen en la relación trabajador –público interno– y empresa.

(Bandeira & López, 2012 como se citó en Cisneros, 2017, p.39)

Algunos artículos de las leyes en Ecuador respaldan la RSE (Tabla 2):

*Tabla 2. Leyes alineadas a la responsabilidad social empresarial*

ARTÍCULO		DESCRIPCIÓN
Artículo 3	Son deberes primordiales del Estado	5. Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir.
Artículo 14	Ambiente Sano	Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, <i>sumak kawsay</i> .
Artículo 66	Se reconoce y garantizará a las personas:	15. El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental. 26. El derecho a la propiedad en todas sus formas, con función y responsabilidad social y ambiental. El derecho al acceso a la propiedad se hará efectivo con la adopción de políticas públicas, entre otras medidas.
Artículo 83	Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio	6. Respetar los derechos de la naturaleza, preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible.

	de otros previstos en la Constitución y la ley.	
Artículo 86	El Estado protegerá el derecho de la población a vivir en un medio ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice un desarrollo sustentable.	1. La preservación del medio ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país. 2. La prevención de la contaminación ambiental, la recuperación de los espacios naturales degradados, el manejo sustentable de los recursos naturales y los requisitos que para estos fines deberán cumplir las actividades públicas y privadas.
Artículo 87	Ambiente sano	La ley tipificará las infracciones y determinará los procedimientos para establecer responsabilidades administrativas, civiles y penales que correspondan a las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, por las acciones u omisiones en contra de las normas de protección al medio ambiente.
Artículo 95	La Constitución reconoce los siguientes principios ambientales	1. El Estado garantizará un modelo sustentable de desarrollo, ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, y asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras.
Artículo 242	Economía sustentable	La organización y el funcionamiento de la economía responderán a los principios de eficiencia, solidaridad, sustentabilidad y calidad, a fin de asegurar a los habitantes una existencia digna e iguales derechos y oportunidades para acceder al trabajo, a los bienes y servicios: y a la propiedad de los medios de producción.

Fuente: (Zambrano, 2015; Bandeira & López, 2012)

En la capital del Ecuador se crea la Ordenanza n.º 333 impuesta en el año 2010 por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, la cual permite a las empresas hacer responsabilidad social e incentiva a quienes no lo hayan hecho mostrando los resultados de ejecutar acciones con ética y responsabilidad hacia la sociedad. Paralelamente, el Gobierno

nacional realiza “programas de fomento para la competitividad responsable, asistencia técnica, incentivos tributarios, mejor calificación para el proceso de compras públicas, participación en foros, entre otras cosas” (Morales, 2012, párr.3).

Con la aparición de la Ordenanza n.º 333, se creó la Ordenanza n.º 084 Responsabilidad Social, la cual permite a las organizaciones implementar estrategias de RSE en su filosofía corporativa y accionar (Conquito, 2016). Además, se crea por parte del DMQ (Distrito Metropolitano de Quito) el 26 de julio el día de la Responsabilidad Social Empresarial y también el Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social (CMRS), formado por especialistas en el área de la RSE de empresas privadas, públicas y del propio DMQ. El objetivo de esta organización es formar espacios de diálogo y participación empresarial para compartir las experiencias de la RSE, para implementarla y para ver las novedades que surjan (Sánchez, 2014).

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

La metodología de estudio aplicada a la presente investigación es cualitativa inductiva, de acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2014) “las investigaciones cualitativas se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas)” (p.8). De este modo, al estudiar de forma particular el punto de vista y experiencia de los expertos en un tema se obtienen conclusiones generales, identificando qué fenómeno se repite en un entorno; es así como se puede conocer la realidad en que opera un objeto a investigar.

Sherman y Webb (1988) como se citó en Hernández et al. (2014) definieron que “[...], la preocupación directa del investigador se concentra en las vivencias de los participantes tal como fueron (o son) sentidas y experimentadas” (p. 9). De esta manera, con la opinión de los expertos en comunicación organizacional se puede comprender la necesidad de que el DIRSE sea el más idóneo para manejar el área de responsabilidad social empresarial.

Teniendo en cuenta que la investigación cualitativa “[...] pone énfasis en la profundidad y en la comprensión” (Freire, 2015, p. 28) del estudio, este diseño investigativo es el más adecuado para conocer en detalle las partes de un fenómeno, y para entender cómo opera este mismo en un espacio real. Como definió Sánchez, lo “natural se explica y el mundo social se comprende” (Sánchez, 2006, p. 17), de manera que esta metodología permitirá conocer el papel del DIRSE en las empresas ecuatorianas.

### **3.1 Técnica**

La investigación cualitativa utiliza como técnica la entrevista, con el fin de analizar datos de las diferentes entrevistas realizadas a expertos para comprender el fenómeno que estudia.

El encargado de la investigación analiza caso por caso, dato por dato, hasta llegar a una perspectiva más general (Hernández et al. 2014).

Taylor y Bogdan (1990) como se citó en Robles (2011) mencionaron que la entrevista a profundidad permite “adentrarse en la vida del otro, penetrar y detallar en lo trascendente, descifrar y comprender las cosas significativas y relevantes del entrevistado; consiste en construir paso a paso y minuciosamente la experiencia del otro” (p.40).

### **3.2 Selección de participantes o muestreo cualitativo**

La muestra orientada a la presente investigación cualitativa es realizada por redes o bola de nieve, donde “se identifican participantes clave y se agregan a la muestra, se les pregunta si conocen a otras personas que puedan proporcionar más datos o ampliar la información” (Busión, 2017, p.33).

La muestra por conveniencia también fue seleccionada para realizar las entrevistas, estas muestras están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso (Battaglia (2008a). Tal fue la situación de Rizzo (2004). En ese sentido, a medida que se encuentre el perfil del comunicador organizacional en el entorno del investigador, se hace pertinente y necesario indagar su punto de vista sobre el tema investigativo propuesto (Hernández et al., 2014).

Los criterios de selección de participantes fueron los siguientes:

- Profesionales en comunicación organizacional con experiencia empresarial, con título de cuarto nivel, título de especialización en DIRCOM (Dirección de Comunicación) o docentes.



- Profesionales en comunicación organizacional con experiencia empresarial, con título de cuarto nivel, título de especialización en el área de RSE.
- Otros profesionales vinculados a la RSE, con título de cuarto nivel.

Tabla 3. *Características de los participantes*

	Edad	Género	Formación académica	Ocupación
<b>E1. María Caridad Pastor</b>	30	femenino	-Licenciada en Comunicación Organizacional -Máster en Responsabilidad Social y Liderazgo sostenible -Diplomatura en Gestión de Proyectos Sociales -Diplomatura en Liderazgo empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ONG</b></li> </ul> -Especialista en RSE y sostenibilidad en Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES)
<b>E2. María José Enríquez</b>	46	Femenino	-Licenciatura en Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional -Máster en Comunicación Empresarial, Relaciones Públicas, Publicidad y Comunicación Aplicada -Doctorado en Comunicación Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Academia</b></li> </ul> -Docente
<b>E3. Erika Herbas</b>	34	Femenino	-Licenciatura en Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional -Máster en DIRCOM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Academia</b></li> </ul> -Docente
<b>E4. Adriana Navarrete</b>	31	Femenino	-Licenciatura en Comunicación Corporativa, Comunicaciones -Máster en Responsabilidad Social Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sector público</b></li> </ul> -Jefa de proyecto de Responsabilidad Social en Municipio Metropolitano de Quito
<b>E5. Cristian Castillo</b>	48	Masculino	-Licenciatura en Comunicación Social -Maestría en Desarrollo Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Academia y sector privado</b></li> </ul> -Docente -CEO consultor

			-Maestría en Ciencias Políticas y Gobierno -Doctorado en Ciencias Políticas y Gobierno	
<b>E6. Paolo Muñoz</b>	40	Masculino	-Licenciado en Comunicación Social -Diplomado en Comunicación Corporativa -Diplomado Internacional en Alta Dirección de Marketing -Máster en DIRCOM -Especialización en Consultoría Política, Comunicación Política	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Academia y sector privado</b></li> </ul> -Docente -Locutor -CEO en Servicio de Comunicación e Imagen
<b>E7. Fabián López</b>	48	Masculino	-Ingeniería Geográfica y Medio Ambiente - Máster en Sistema de Gestión Ambiental y Diplomado en Pedagogía -Diplomado en RSE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Academia y sector privado</b></li> </ul> -Gerente SSA & RSE de ECUASERVOIL-BELORUSNEFT -Docente
<b>E8. Grace Merino</b>	47	Femenino	-Licenciada en Comunicación Social -Maestría en Cultura Comercial de Comunicación Maestría de comunicación convencional en opinión pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Academia y sector privado</b></li> </ul> -Docente -CEO en Agencia de Comunicación
<b>E9. Gabriela Becerra</b>	40	Femenino	-Comunicación Política, Comunicación -Máster en Relaciones Públicas y Agencias de Comunicación -Socióloga, Relaciones Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ONG</b></li> </ul> -Coordinadora Nacional de comunicación en World Vision
<b>E10. Jeniffer Tinta</b>	32	Femenino	-Maestría en DIRCOM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Academia</b></li> </ul> -Docente
<b>E11. Tamara Charpentier</b>	28	Femenino	-Licenciada en Comunicación Organizacional,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sector privado</b></li> </ul> -Encargada de Comunicación en CELEC EP

			Comunicación y Relaciones Públicas -Maestría en RSE	
<b>E12. Bárbara Palacios</b>	31	Femenino	-Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas -Maestría en Gestión de Proyectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sector privado</b></li> <li>-Directora de Inteligencia Reputacional</li> </ul>
<b>E13. Karina Granja</b>	45	femenino	-Licenciada Comunicación Social -Máster en DIRCOM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Academia y sector privado</b></li> <li>-Docente</li> <li>-CEO en Agencia de Comunicación y Relaciones Públicas</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

### 3.3 Análisis e interpretación de la información

El estudio se inició con la realización de entrevistas periódicas a los participantes expertos en comunicación organizacional, sin embargo, existieron tensiones en el momento de encontrar el perfil del experto en comunicación organizacional con experiencia en RSE.

Debido a la dificultad de acceso a profesionales de altos cargos y expertos en RSE, como un obstáculo para hacer entrevistas, se recurrió a los recursos tecnológicos, específicamente a las redes sociales como LinkedIn y a Skype, pues “con las nuevas tecnologías de comunicación las entrevistas personales también pueden llevarse a cabo por internet” (Hernández et al., 2014, p.408).

Una vez recogida la información de las diferentes entrevistas, se realizó un proceso de transcripción utilizando un programa de texto como es Office Word. Después se realizó un proceso de codificación de los diferentes participantes de la investigación para clasificarlos, seguido a eso se planteó hacer un análisis temático de contenido.

El análisis de contenido o resultado no es más que “conceptualizar y reducir los datos, elaborar categorías en términos de sus propiedades y dimensiones, y relacionarlos, por medio de una serie de oraciones proposicionales”. (Strauss & Corbin, 1998, p. 21)

Por otro lado, se presentan los códigos descriptivos que son códigos que permiten sintetizar los datos en una palabra para identificar los temas a estudiarlos y los códigos in vivo es una síntesis de las palabras dichas por los participantes. (Saldana,2009)

*Tabla 4. Análisis de los datos cualitativos*

<b>Códigos descriptivos</b>	<b>Códigos in vivo</b>
<b>Tensiones en la concepción del profesional de comunicación vinculado a la RSE</b>	Falta de conocimiento del DIRSE como un cargo directivo
	Diferencias entre la academia y la empresa
	¿Solo las multinacionales hacen responsabilidad social empresarial?
	Se condiciona a los profesionales en el ejercicio de la parte ambiental
<b>Concepción de los profesionales en comunicación sobre la RS en Ecuador</b>	Poco conocimiento de incentivos por parte del estado para realizar la RSE
	La responsabilidad social a futuro
	Leyes se aplican más al ambiente
	Principales funciones que debe ejercer el especialista en RS
<b>Consideración a la disciplina de la RSE</b>	El factor económico, principal barrera para efectuar la RS y el asesoramiento la solución
	La RS parte de la educación académica
	RSE como modelo de negocio

---

Imagen, reputación VS ética de la RSE

El comunicador tiene ventajas para ejercer parcialmente la RS

El comunicador organizacional debe especializarse para hacer RSE

---

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Después de realizar la transcripción y análisis de la información de los distintos participantes, a continuación, se clasifica los resultados.

### **4.1 Tensiones en la concepción del profesional de comunicación vinculado a la RSE**

#### ***4.1.1 Falta de conocimiento del DIRSE como un cargo directivo***

El cargo de Director de Responsabilidad Social Empresarial como dirección no es reconocido en Ecuador, solo un participante que es parte del Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social (CERES), que ejerce como asesor a las empresas ecuatorianas y está pendiente de las tendencias a nivel internacional dijo conocerlo.

El DIRSE es un cargo nuevo que se van creando, es como igual el tema del DIRCOM, hace unos años, pero el tema del DIRSE como tal, aquí en el Ecuador todavía no ha sido posesionado. (Participante 1, Quito, 2019). Se reconoce otras denominaciones al cargo del profesional de responsabilidad social empresarial. El nombre de los cargos que suelen ser ocupados para el tema de la responsabilidad social son gerente de responsabilidad, coordinador de responsabilidad social, responsable de sostenibilidad (Participante 13, Quito, 2019). “En empresas medianas generalmente tienes al gerente de comunicaciones y él hace tanto responsabilidad corporativa como comunicaciones” (Participante 12, Quito, 2019).

Debido a la inexistencia de una dirección de responsabilidad social, se menciona que “algunos departamentos de responsabilidad social están bajo la tutela de recursos humano, entonces quién maneja la responsabilidad social es el director de recursos humanos bajo la tutela de marketing o de comunicación” (Participante 4, Quito, 2019). El área de talento humano está inmersa en la gestión de la responsabilidad social por el manejo de personal y contratación.

El departamento de responsabilidad social empresarial no se maneja sola, siempre va de la mano con otras áreas “(...) estos cargos están adscritos a los departamentos de marketing o departamento de comunicación” (Participante 2, Quito, 2019) “.

En Santillana que también estuve trabajando un tiempo y ese departamento se denominaba comunicación y responsabilidad social, entonces aquí se analiza que lo están manejando más en el tema comunicacional (Participante 4, Quito, 2019)

#### **4.1.2 Diferencias entre la academia y la empresa**

A la hora de definir el concepto de responsabilidad social los académicos enfatizan más desde la parte interna de la empresa “(...) La responsabilidad social debería ser desde la esencia de la empresa u organización como una conciencia social que deberían tener cada una de las organizaciones.” (Participante 6, Quito, 2019), o como indica otro docente, “es el cumplimiento de normas y responsabilidades que tiene la organización hacia la sociedad, entonces es hacer bien las cosas” (Participante 2, Quito, 2019).

La academia actualmente no está al tanto de los acontecimientos en responsabilidad social como la empresa. La temática de responsabilidad corporativa lo asocian más desde las normas, políticas que la empresa debe tener con los públicos internos, sin embargo, los profesionales que laboran en las empresas, entienden más de cerca qué es lo que se debe hacer para ser socialmente responsable, partiendo desde dentro de la empresa hacia afuera, tienen un concepto más integral de lo que es esta disciplina de la RS.

La rse es la respuesta de todas las empresas para devolver de alguna manera los recursos que extraen de la sociedad, por lo tanto, atraen recursos y personas de esa comunidad que los procesan, generan productos y servicios que lo venden y en ese proceso hay una extracción de recursos que se devuelve a la sociedad, y esa devolución tiene que expresarse en determinadas obras y proyectos de mejoramiento de la calidad de vida. (Participante 5, Quito, 2019)

#### **4.1.3 ¿Solo las multinacionales hacen responsabilidad social empresarial?**

Existe el paradigma de que solo las multinacionales hacen responsabilidad social empresarial y que las pymes, medianas y la mayoría de grandes empresas en Ecuador no, aunque en otro sentido la experta del Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad social, referente en temas de responsabilidad social a nivel nacional y regional, menciona que no es cierta esta premisa.

Se visualiza esta corriente negativa. Las empresas que hacen RSE aquí en Ecuador vienen del extranjero como Movistar, Claro (participante 2, Quito, 2019)

Si tú ves en Ecuador, Telefónica maneja bien el tema de responsabilidad social porque es multinacional. (participante 3, Quito, 2019). Se defiende la implementación de acciones de rse en las pymes por los emprendimientos de los millennials y centennials como nuevas generaciones.

“(…) puedes encontrar un montón de emprendimientos y un montón de pequeñas y micro empresas que tienen prácticas de responsabilidad social, no es un tema que solamente lo vas a encontrar con multinacionales, esto es un error. Ecuador todavía es un país que está en desarrollo, a veces somos el país con mayor emprendimiento, los nuevos emprendimientos que han salido son de gente joven más consiente con el ambiente, no se manejan mediante una economía lineal de la empresa que produce y vende, sino con una economía circular (participante 1, Quito, 2019)

Los millennials en parte contribuyen a que las empresas sean responsables con el ambiente, porque vienen con nuevas ideas (participante 9, Quito, 2019)

#### ***4.1.4 Se condiciona a los profesionales en el ejercicio de la parte ambiental***

A la hora de trabajar en la parte ambiental en responsabilidad social empresarial, se reconoce que los profesionales en comunicación y los especialistas en responsabilidad social corporativa no están preparados para manejar el área del medio ambiente al carecer de conocimientos técnicos.

Para gestionar bien el departamento el profesional no tendrá que especializarse en temas de responsabilidad social empresarial, si no que deberá especializarse en temas de ambiente, del impacto, medición químicos del suelo, de ese tipo de conocimientos. (participante 3, Quito, 2019).

Si el comunicador tuviera una formación técnica ambiental, tuviera una formación técnica en seguridad, ahí podría manejar el tema de responsabilidad social, porque si no al comunicador le llega un informe o análisis de laboratorio de un generador con



los resultados, él no va saber que se está cumpliendo o no con la normativa, entonces el tema no es muy sencillo. (participante 7, Quito, 2019).

Existe el pensamiento que el ingeniero ambiental puede gestionar la responsabilidad social de la empresa, pero no es así, el ambiente es solo una arista de la responsabilidad social corporativa.

“El perfil de las personas que trabajan en responsabilidad social en el país están enfocados en las ingenierías ambientales” (participante 2, Quito, 2019)

Esta mal pensar que un ingeniero ambiental está preparado para hacer responsabilidad social, este debe especializarse al igual que el comunicador, pues uno sabe gestión del ambiente y el otro de comunicación. (participante 5, Quito, 2019)

#### ***4.1.5 Poco conocimiento de incentivos por parte del estado para realizar la RSE***

Claramente los esfuerzos del estado por motivar o impulsar a las empresas públicas y privadas hacer responsabilidad social es mínima, hay pocos programas que premien a las empresas por las acciones responsables que hacen en el espacio interno y externo de la organización. También es escasa la difusión sobre los incentivos que hay por el estado, pues así lo confirman los participantes cuando se les pregunta sobre el conocimiento de incentivos a las organizaciones.

“No, no conozco, o sea entiendo que por cierto tipo de actividad si las empresas facturan para un fin específico, se les acorta el tema del impuesto a la renta” (participante 6, Quito, 2019)

Las respuestas de los entrevistados son básicas, no saben exactamente el número de la ordenanza que promueve la responsabilidad social empresarial o qué hace cada institución para mejorar el trabajo de la responsabilidad social. “Desde la prefectura y los municipios, los hay” (participante 13, Quito, 2019).

“(…) hay un reconocimiento que lo hace la Prefectura de Pichincha, que es el premio general Rumiñahui, y ese es el incentivo se puede decir por parte del sector público para las empresas privadas, también hay una ordenanza” (participante 4, Quito, 2019).

Por otro lado, también se mencionan organismos independientes que ayudan a las empresas a integrar acciones de responsabilidad social “Existe el Instituto de Responsabilidad Social IRSE, Iniciativa ODS Territorio Ecuador y Certified B Corporations Ecuador” (participante 11, Quito, 2019).

## **4.2 Concepción de los profesionales en comunicación sobre la RS en Ecuador**

### **4.2.1 *La responsabilidad social a futuro***

Se reconoce que la práctica de responsabilidad social corporativa es aún mínima en el país y se prevé en unos años el aumento de esto. Los empresarios van conociendo los beneficios de implementar estrategias de responsabilidad social, adicional a esto la gente es más consiente con el ambiente.

Va por buen camino, se habla ya mucho de las tendencias de RS, se han organizado algunos seminarios, foros, conversatorios de responsabilidad social e incluso las universidades como la San Francisco está lanzando cursos de RSE. Sí nos vamos a demorar unos 10 años. Yo veo las ofertas de empleo atreves de LinkedIn me sale tienes 200 ofertas de responsabilidad social, y todas son Bogotá, un país vecino que ya sabe la importancia de esto. (participante 4, Quito, 2019)

Cada vez existen más iniciativas sobre el cuidado del planeta, el país ha ido de manera lenta, pero ha ido avanzando. (participante 11, Quito, 2019)

Ahora con lo que pasa con la amazonia y con todas las cosas como el cambio climático hace que el tema del ambiente se ponga en la agenda del país, todos tenemos que cuidar el ambiente y eso hace que las empresas tengan cierta responsabilidad. (participante 12, Quito, 2019)

### **4.2.2 *Leyes se aplican más al ambiente***

No existe leyes en Ecuador para la responsabilidad social, no hay ningún artículo que respalde a esta área, “no hay leyes aquí en Ecuador, las leyes son más para ambiente, está bastante enfocado al ambiente, pero no desde el punto social” (participante 4, Quito, 2019) y

así lo asegura un experto, técnico del área petrolera “existe un reglamento ambiental, eso lo sabemos los técnicos” (participante 7, Quito, 2019)

Por otro lado, la legislación del país ecuatoriano no está desarrollado como se debería en temas ambientales, a pesar de sus esfuerzos por mantener un ambiente limpio, falta desarrollar normativas en los procesos industriales de la empresa para cuidar el ambiente de manera sostenible como pretende la responsabilidad social corporativa.

“Cuando trabajaba en la Cervecería Nacional, ayudaba en la coordinación del área de sostenibilidad, había ciertas regulaciones de la calidad de agua que podría ser necesitada en el río. (...) la cervecería al ser parte de una multinacional, tenía como exigencias súper altas, pero cuando comparabas con las exigencias de la normativa eran muy bajas, porque las industrias pequeñas del país les es muy difícil mantener procesos de eficiencia en sus plantas” (participante 12, Quito, 2019)

La inexistencia de leyes que amparen el ejercicio de la responsabilidad social es notoria, sin embargo, hay normativas, impuestas por las empresas, “existe la responsabilidad social normativa, (...) por ejemplo, en el tema de seguridad industrial, salud ocupacional el tema de discapacidad en el tema de contrataciones hay algunas aristas normativas y políticas que ciertamente las empresas deben cumplir” (participante 6, Quito, 2019)

Hay normas en gestión de cuidado ambiental, hay normas de cuidado y protección ocupacional, de atención as grupo prioritarios que las empresas están obligadas a cumplir, pero esto no configurar un escenario de responsabilidad social” (participante 5, Quito, 2019)

#### ***4.2.3 Principales funciones que debe ejercer el especialista en RS***

Las actividades primordiales para el ejercicio de la responsabilidad corporativa son varias, pero la acción más mencionada a la que se la pueda catalogar como fundamental en acciones responsables por parte de la empresa que son los proyectos.

A mi criterio principalmente se debe mitigar riesgos, se tiene que desarrollar estrategias, levantar indicadores, dar seguimiento, velar por los intereses de los stakeholders y desarrollar proyectos (participante 1, Quito, 2019)

El perfil es complicado, se debe conocer todo el giro de negocio y el teje y maneje de la organización y como la sociedad responde a esto, hay que saber cómo asesorar e impulsar proyectos. (participante 1, Quito, 2019)

Las funciones son el manejo con la comunidad, manejar todo lo que son leyes, crear reglamentos internos de responsabilidad social, estar inmerso en temas ambientales y buscar la problemática para presentar las diferentes soluciones (participante 10, Quito, 2019)

#### ***4.2.4 El factor económico; principal barrera para efectuar la RS y el asesoramiento la solución***

Existe un paradigma acerca de que no todas las empresas hacen responsabilidad social o se limitan hacer proyectos a la comunidad o ambiente porque los empresarios “piensan a veces que es un gasto” (participante 11, Quito, 2019)

Los expertos ven que el factor económico es un tema sensible para las empresas, por ello piensan que el gestor de la responsabilidad social debe ejercer un papel de asesor al CEO y directores sobre los beneficios de hacer las cosas con un pensamiento social y sostenible.

La barrera que hay es la resistencia al cambio en el interior de la empresa, el desconocimiento y pensamiento de que se necesita una gran cantidad de dinero para hacerlo y la falta de interés, de compromiso y de entendimiento sobre la necesidad de ser una empresa sostenible. (participante 11, Quito, 2019)

Si la ley no le exige hacer responsabilidad social, las empresas no lo hacen, porque lo ven como un gasto, pero el comunicador o relacionista le debe indicar al gerente que es una inversión a largo plazo (participante 8, Quito, 2019)

La principal barrera es el presupuesto, pero el jefe de responsabilidad social debe vender tan bien tu estrategia, producto, hasta que el gerente no vea como gasto y lo vea como un valor agregado (participante 4, Quito, 2019)

### **4.3 Consideración a la disciplina de la RSE**

#### **4.3.1 *La RS parte de la educación académica***

Los profesionales culpan a la cultura ecuatoriana al momento de indicar que no hay un gran avance para que se desarrolle el tema para que la gente en general tenga una conciencia socialmente responsable con lo que le rodea.

Somos una sociedad que no le gusta compartir, los ecuatorianos son el principal problema, he tenido la oportunidad de trabajar con gerentes de ecuatorianos y extranjeros y es penoso decirlo en temas de responsabilidad social me ha ido mejor con gerentes y ellos también comparten que el ecuatoriano es egoísta (participante 7, Quito, 2019)

Esto es un tema cultural, el país aún no tiene la cultura empresarial de ser socialmente responsable (participante 8, Quito, 2019)

Todos tenemos que ser socialmente responsables y bueno más las empresas porque esta temática nos golpea a todos (participante 9, Quito, 2019)

La reflexión hacia esta problemática es que la academia necesita dotar a sus estudiantes en ser responsables con la sociedad para poder lograr un cambio cultural.

Es muy importante que las universidades tengan programas de responsabilidad social y que, desde el inicio desde las escuelas, colegios, universidades este tema sea esencial. para que esos profesionales cuando salgan de la universidad sean un aporte a la empresa (participante 7, Quito, 2019)

#### **4.3.2 *RSE como modelo de negocio***

La responsabilidad social empresarial debe nacer del modelo de negocio de la empresa para su óptima gestión, las operaciones que demanda esta disciplina tienen que ir de la mano con la línea del negocio, caso contrario es solo hacer acciones filantrópicas que no son sostenibles.

La responsabilidad social realmente es un modelo de gestión de negocio, lo que busca es mitigar riesgos de los diferentes stakeholders para que pueda generar valor

la compañía porque la razón de ser de la empresa es lucrar y de paso esto permite generar valor a todos. (participante 1, Quito, 2019)

“Una responsabilidad social que salga del giro del negocio propio de una organización es lo adecuado, si yo voy a devolver algo al entorno de lo que estoy tomando, debe estar alineado con mi giro de negocio” (participante 3, Quito, 2019)

Hay que enfocar estrategias de la mano del modelo de negocio de RS, por ejemplo, si tú eres una empresa que vende frenos para carros, es ahí donde dices voy a capacitar a los taxistas en educación vial y ahí recién estoy enfocando la estrategia. (participante 4, Quito, 2019)

#### ***4.3.3 Imagen, reputación VS ética de la RSE***

Hay una concepción de que las cabezas, CEOs, directivos, jefes de las empresas deben ser éticos ya que ponen ejemplo y toman decisiones para generar productos y servicios con responsabilidad social al mercado, pero también deben ver el beneficio de la empresa en su negocio al querer gozar de buena imagen y reputación empresarial y ser reconocidos por hacer bien las cosas.

No está mal generar imagen, generar reputación a la final éste es uno de los retornos de inversión que se le da a la responsabilidad social empresarial. (participante 1, Quito, 2019)

yo no lo veo malo siempre y cuando se genera un cambio, ahora si yo solamente quiero buscar que mi imagen tenga un ranking ahí si ya tiene que ver mucho la ética de cada uno de los empresarios. (participante 7, Quito, 2019)

Una empresa con RSE gana imagen y genera apatía, es por esto que cada vez más empresas deciden implementar estas prácticas. (participante 11, Quito, 2019)

#### ***4.3.4 El comunicador tiene ventajas para ejercer parcialmente la RS***

El profesional de comunicación organizacional tiene una formación que enlaza con ciertas actividades de la responsabilidad social.

Las empresas contratan a los comunicadores en áreas de responsabilidad social. Mi jefa, la encargada del manejo de la responsabilidad corporativa en Bayer, es especialista en comunicación, con experiencia en responsabilidad social y ella maneja todo (participante 4, Quito, 2019),

El comunicador defiende su trabajo y se siente capaz de gestionar parte de la responsabilidad social, y al mismo tiempo enfatizan que para cumplir con todas las aristas del manejo en la parte ambiental, social y económica si necesitan educarse más. “La mayoría de personas que conozco en desarrollo sostenible han estudiado comunicación” (participante12, Quito, 2019).

Las competencias del cargo de responsabilidad social son similares a las de un comunicador organizacional (participante 13, Quito, 2019)

“yo sí creo que un comunicador tiene mucha más ventaja que cualquier otro, porque sí tú sabes de cierta manera que es un stakeholders, sabes lo que es relacionamiento con la comunidad, logras hacer ciertas matrices que va a ser para el tema de responsabilidad social” (participante 1, Quito, 2019)

#### ***4.3.5 El comunicador organizacional debe especializarse para hacer RSE***

Los participantes sostienen que un comunicador no puede ejercer por sí solo el área de la responsabilidad corporativa, piensan que les falta llenar vacíos de esa área con alguna especialización.

Los comunicadores con experiencia en empresas que son socialmente responsables se han especializado en responsabilidad social, sostenibilidad para tomar más funciones que los limita por tener un perfil comunicacional.

En temas de responsabilidad social cuando yo ingresé a la organización, entendí que debía manejar de otra manera los temas sociales porque yo estaba acostumbrada a manejar temas de reputación de otra manera (participante 9, Quito, 2019)

Cuando yo estudié la carrera de comunicación me dieron bases, pero si recomiendo que se haga una especialización en RS porque así logras entender mucho más la materia sobre el tema de RS (participante 1, Quito, 2019)

Yo estudie el tema de manejo en finanzas y de economía, porque el desarrollo sostenible tiene que ver con el modelo de gestión de la empresa entonces si es el comunicador no sabe esto, no va a poder defender su caso ante el presidente de finanzas ni el de operaciones (participante 12, Quito, 2019)

La parte académica dice “yo creo que necesita especializarse en el sentido de cómo poder levantar proyectos” (participante 2, Quito, 2019).

Los docentes reconocen que los estudiantes no saben manejar proyectos, “las personas encargadas de generar un proyecto no pueden ser un comunicadores” (participante 3, Quito, 2019)



## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

El cargo de Director de Responsabilidad Social (DIRSE) no existe en Ecuador, en su mayoría este puesto es desconocido, es una tendencia que se da en países desarrollados como España, que están al tanto de las novedades en temas de responsabilidad social y continúan mejorando el perfil del especialista en responsabilidad social para que sea más integral.

Por otro lado, el área de responsabilidad social es manejada por especialistas en responsabilidad social corporativa y comunicadores organizacionales por tener ciertas experticias para manejar la RSE, sin embargo, solo un especialista como el DIRSE, en este tipo de departamentos, sería capaz de identificar tendencias socioeconómicas y ambientales, hacer análisis de riesgos no financieros, implementar proyectos y manejar temas de ética y gobierno corporativo (DIRSE,2019) ya que tiene una formación más ambiental, financiera y administrativa.

La responsabilidad social es transversal, esta inmiscuida en todos los departamentos de la empresa, por tanto, es un modelo de negocio; está en el ADN de la organización. Parte de la ética del CEO para ejecutar acciones a favor de la sociedad y buscar la obtención de beneficios por ser responsables con su entorno, pues el fin de una empresa es lucrar. De esta en temas de responsabilidad social empresarial siempre gana la empresa y gana el entorno que la rodea, entre las ganancias de la compañía está la obtención de una buena imagen, mitigación de riesgos, retención del mejor talento humano, ya que los profesionales prefieren estar en organizaciones donde hay planes de ayuda, incentivo a los colaboradores, sienten orgullo de pertenencia por las organizaciones que elaboran proyectos sostenibles, entre las mencionadas por los participantes son Movistar, Pronaca, Holcim.

Esta práctica en el país se encuentra en una tapa inicial, está dando sus primeros pasos, la Universidad San Francisco de Quito y organizaciones dan cursos sobre esta materia, son más las empresas que ven la oportunidad de implementar en su giro de negocio estrategias sostenibles. Las nuevas generaciones, millennials, centennials son más conscientes en cuidados ambientales, exigen a las empresas a ser responsables con la comunidad y ambiente, son emprendedores. Las pymes, y medianas empresas han implementan acciones de

responsabilidad social en la línea de negocio sin que lo sepan, implementan una economía circular aprovechando los recursos hasta el último, reciclando, reutilizando y generando proyectos sostenibles, permitiendo de esta manera romper con el paradigma de que solo las multinacionales hacen responsabilidad social corporativa.

La solución a la falta de cultura sobre ser responsable con la sociedad deberá partir de educar por parte de la academia a los profesionales de cualquier carrera con un pensamiento responsable por el mundo, y más con el medio en el que se vive día a día.

Por otro lado, las leyes en Ecuador son nulas para la RSE, el sector público ha hecho pequeños esfuerzos por inducir la protección al ambiente e impulsar la calidad en la producción como temas inmersos en la responsabilidad social, tal es el ejemplo del Ministerio Coordinador de la Producción en normas de “hace bien, hace mejor”, sin embargo, el sector privado tiene más claro e identificado cuales son los quehaceres de la responsabilidad social. Son pocas las empresas ecuatorianas que hacen proyectos para la comunidad, sus empleados y cuidan del ambiente, rigiéndose a los tres ejes: social, económico y ambiental.

### **Recomendaciones**

- Se necesita una labor de lobbying para impulsar la creación de políticas públicas en donde se obligue a las empresas a ser socialmente responsables con el entorno.
- Si se desea realizar entrevistas a personas que trabajan en empresas y que sea difícil el acceso a ellas por tiempo, horarios y distancia, se recomienda utilizar Skype como herramienta tecnológica.
- Para una búsqueda rápida de profesionales con perfiles específicos se puede recurrir a la red social LinkedIn.
- Se recomienda trabajar con el muestreo bola de nieve para entrevistar a empresarios, puesto que permite conectar con otra gente del mismo sector empresarial, y disminuye así la complejidad de encontrar contactos con un perfil específico.

## REFERENCIAS

- Apolo, D., Baez, V., Pauker, L., & Pasquel, G. (2017). Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, 521-539.
- Araque, R., & Montero, J. (2008). *La responsabilidad social de la empresa a debate*. Barcelona, España: Editorial Icaria.
- Argandoña, A., Fontrodona, J., Pin, J., & Garcia, P. (2008). *El perfil emergente del directivo de RSC*. IESE Research Papers .
- Bandeira, L., & López, F. (2012). *Alianza para el Desarrollo Iniciativas de Reducción de la Pobreza Eficientes y Sostenibles a Través de una Cooperación Innovadora entre ONG, PERSONAS, Sector Público y Universidades del Ecuador*. CERES – Fundación Codespa.
- Bonifaz, C. (2012). *Liderazgo empresarial*. Red Tercer Milenio.
- Busión, N. (2017). *Investigación con impacto social: educación de éxito*. Obtenido de Universidad de Barcelona: [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/461454/NBV\\_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/461454/NBV_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la Imagen Corporativa*. Malaga, España: IIRP - Instituto de Investigación en Relaciones Públicas.
- Capriotti, P., & Schulze, F. (2010). *Responsabilidad Social Empresarial*. Colección de Libros de la Empresa: Santiago, Chile.
- CERES. (2019). *Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social*. Quito, Pichincha: s/e.

- Cisnero, D. (2017). *Mecanismos para la práctica de la responsabilidad Social Empresarial en las empresas*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6152/1/T2582-MGD-Cisneros-Mecanismos.pdf>
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2011). *Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas*. Obtenido de <http://eur-lex.europa.eu>
- Comisión Europea. (2011). *Comunicación de la comisión al parlamento europeo, al consejo, al comité económico y social europeo y al comité de las regiones*. Obtenido de [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/com/com\\_com\(2011\)0681\\_/com\\_com\(2011\)0681\\_es.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com(2011)0681_/com_com(2011)0681_es.pdf)
- Correa, J. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Semestre Económica*, 10(20), 87-10.
- Deloitte. (2018). *Estudio de tendencias de Sostenibilidad*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/deloitte-analytics/Estudios/Estudio%20RCS%202018.pdf>
- DERES. (2013). *Manual para la Preparación e Implementación del Balance Social en el Uruguay*. Obtenido de [http://www.deres.org.uy/manuales\\_pdf/balancesocial.pdf](http://www.deres.org.uy/manuales_pdf/balancesocial.pdf)
- DIRSE. (2019). *Repensar la responsabilidad social Una mirada desde los dirse*. Obtenido de [http://www.bideaconsultores.com/files/23-43446-document/libro\\_dirse.pdf?go=3d7fa7fcaa728fb86acf8dc8bff67ac0982b7bd590b2532bdbee76347dea1d245ddd977fe089667a3e75a0950483ea414594f1411ae4707c](http://www.bideaconsultores.com/files/23-43446-document/libro_dirse.pdf?go=3d7fa7fcaa728fb86acf8dc8bff67ac0982b7bd590b2532bdbee76347dea1d245ddd977fe089667a3e75a0950483ea414594f1411ae4707c)
- Durán, G. (2005). Empresas y gestión ambiental en el marco de la responsabilidad social corporativa. *Revista Universidad Autónoma de Madrid*, 129-138.

- Ekos. (2012). *El panorama de la rse para 2012*. Obtenido de <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgxwDrHwHQRzmQZZZnMfFFVCzdCJG?projector=1&messagePartId=0.1>
- EKOS. (2014). *El rol del estado en la Responsabilidad Social*. Obtenido de <https://www.ekosnegocios.com/articulo/el-rol-del-estado-en-la-responsabilidad-social>
- EKOS. (2015). *Certificación: un pase a la excelencia, un objetivo empresarial*. Ekos negocios. Obtenido de <http://www.ekosnegocios.com/revista/pdfTemas/1259.pdf>
- Freire, R. (2015). *Comunicación organizacional y clima laboral: diseño de un plan de comunicación interna para mejorar el clima laboral en el área servicio al cliente de la empresa CONECEL S. A. Quito – Ec*. Obtenido de Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4998/1/T-UCE-0009-370.pdf>
- García, J., & Madero, S. (2016). La Evolución del Concepto de Responsabilidad Social Corporativa: Revisión literaria. *Conciencia Tecnológica*, 51, 38-46.
- Granja, K. (2014). *Plan de comunicación externa para la empresa cartella ambiental Group CIA.LTDA*. Obtenido de Universidad de las Américas: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/3099/8/UDLA-EC-TMDCEI-2014-11.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de investigaciós*. México: Mc Grau Hill.
- Ibarra, A. (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. *Revista de Derecho*, 41.

- Merco. (2015). *El proceso de elaboración de merco E 2015*. Obtenido de <http://www.merco.info/files/2016/02/245/metodologia-e-informe-de-verificacion-merco-empresas-ec-2015.pdf>
- Morales, K. (2012). *La educación superior forma parte del Consejo de Responsabilidad Social*. Obtenido de <http://ecuadoruniversitario.com/noticias/noticias-de-interes-general/la-academia-forma-parte-del-concejo-de-responsabilidad-social/>
- Morán, R. (2012). *La Normalización de la Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de [https://www.usfq.edu.ec/publicaciones/polemika/Documents/polemika009/polemika009\\_010\\_articulo006.pdf](https://www.usfq.edu.ec/publicaciones/polemika/Documents/polemika009/polemika009_010_articulo006.pdf)
- Munch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación .
- Ouchi, W. (1985). *Teoría Z*. Barcelona: Orbis.
- Pacto Global Red Ecuador. (2019). *¿Qué es el Pacto Global?* Obtenido de [pactoglobal-ecuador.org/about/](http://pactoglobal-ecuador.org/about/)
- Pacto Mundial. (2018). *Global Compact (deprecated)*. Obtenido de <https://www.pactomundial.org/global-compact/>
- Pérez, M., & Morales, J. (2011). Revisión de los orígenes de la responsabilidad social empresarial en el sector salud en Colombia. *Revista cuidarte*, 2(1), 206-215.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2019). *¿Cuál es la función del PNUD?* Obtenido de <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals-old.html>
- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. *Cuicuido*, 52.

- Saldana, J. (2009). *The coding manual for qualitative researchers*. Los Angeles, CA: SAGE
- Sánchez, M. (2006). *Estrategias de investigación en las ciencias sociales*. Obtenido de <https://summa.upsa.es/high.raw?id=0000029124&name=00000001.original.pdf>
- Scheinsohn, D. (1998). *Dinámica de la comunicación y la imagen corporativa*. Fundación OSDE.
- Sociedad Civil en Responsabilidad Social. (2009). *Plataforma de Responsabilidad Social Ecuador*. Obtenido de [https://www.care.org.ec/wp-content/uploads/biblioteca\\_virtual/responsabilidad%20social/Boletin-Version-Final.pdf](https://www.care.org.ec/wp-content/uploads/biblioteca_virtual/responsabilidad%20social/Boletin-Version-Final.pdf)
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- Tinoco, U. (2013). *Evolución, aproximación al concepto y teorías de responsabilidad social empresarial*. Obtenido de Universidad Nacional de Colombia: <http://bdigital.unal.edu.co/47293/1/6819572.2013.pdf>
- Torresano, M. (2012). *Estudio de responsabilidad social de empresa de Ecuador*. Quito: IDE Bussines School.
- Vanegas, D. (2011). *La responsabilidad social en la alta gerencia una decisión dedesarrollo sostenible*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/3474/2/VanegasLopezDianaCatherin2011.pdf>
- Villafañe, J. (2008). *Imagen positiva. Gestión estratégica de la imagen de las empresas*. Madrid: Pirámide.

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario

1. Para usted, ¿cuál es el concepto más básico de RSE y cómo la percibe en el Ecuador?
2. ¿Cómo percibe el ámbito legal en Ecuador con respecto a la RSE? ¿Conoce alguna ley o norma que se alinee a la gestión de la RSE?
3. ¿Qué tanto conoce del DIRSE como un cargo organizacional?
4. ¿Cuál es la denominación del cargo para las personas que gestionan la responsabilidad social?
5. ¿Cuáles son las funciones del profesional en comunicación organizacional?
6. ¿Cuáles son las funciones del profesional de la RSE? / Si no ¿Cuáles considera que son las actividades a realizar del DIRSE?
7. ¿Considera que los comunicadores deberían especializarse para cumplir con el cargo de director de responsabilidad social o es suficiente con la formación de comunicador?
8. ¿Piensa usted que existen barreras para ejercer la RSE en una compañía? ¿Cuáles serían?
9. ¿Cuál considera usted que es la función de los directivos y CEO frente a la RSE? Para la gestión de RSE, ¿quién toma las decisiones para ejercer las acciones de la RSE, el CEO o el encargado del área de RSE?
10. ¿Considera que las organizaciones que practican acciones de RSE atraen inversionistas?
  - a. El talento humano
  - b. ¿Piensa que la RSE es un valor agregado?
11. ¿Cuál es su visión de la RSE a futuro en el país?



## **Anexo 2. Entrevistas**

### **E1. María Caridad Pastor. - ONG**

#### **1. ¿Cuál es el concepto más básico de RSE y cómo la percibe en el Ecuador?**

La RSE es realmente es un modelo de gestión de negocio, ya el modelo de gestión de negocio lo que busca es mitigar tus riesgos de tus diferentes stakeholders para que puedas generar valor a tu compañía, cómo funciona, pues mientras tú vas mitigando tus rasgos con los diferentes stakeholders puedes generar mayores fuerzas de trabajo y fortalecer estas fuerzas ya sea a favor o en contra. Me explico, porque a veces vas a tener otros stakeholders que no van a estar muy a favor de las prácticas que estás realizando o en sí las acciones, entonces al poder mitigarlo mediante acciones de responsabilidad social empresarial, tú vas a generar valor para tu compañía porque también les vas a generar valor a ellos Ahí es donde entra el concepto del valor compartido y esto es la tenencia compartida que se está manejando actualmente a nivel mundial. Exactamente lo que estamos buscando nosotros a nivel local, cómo decimos aquí en el Ecuador se ha dado un giro muy grande en el tema de responsabilidad social empresarial, las empresas ya comienzan a entender el valor que realmente genera. La RSE se ha visto como mala interpretada como filantropía, como marketing social y así etcétera. Que sí, en su momento, en sus inicios era lo que se desarrollaba, era lo que se le llamaba responsabilidad social.

Sin embargo, ahorita sabemos que existe una metodología, que existe, que es un modelo de gestión de negocio como te decía inicialmente, lo que busca realmente es favorecerle a la compañía pero a la vez que tú favorece la acompañara generándole valor y dándole una rentabilidad sobre esta inversión que están realizando, a la vez también están generando un retorno hacia su comunidad o hacia sus diferentes stakeholders, entonces ahí es lo que entra el concepto de la relación ganar-ganar, que es lo que nosotros lo llamamos valor compartido.

#### **2. ¿Piensas que todavía aquí en Ecuador las empresas hacen RSE por general buena imagen o reputación?**

Sí totalmente, vas a tener empresas que yo te diría que del mercado muy pocas realmente logran entender que es y por qué se debe realizar la responsabilidad social y cómo esto realmente les va a generar valor, muchas otras consideran que es una estrategia más de marketing que les va ayudar con la foto para generar, para que tengan una mejor imagen, mejora de su reputación y etcétera, etcétera y todos estos intangibles, está bien, no es que está mal, ya, las empresas deben aprovechar su estrategia de responsabilidad social empresarial para lograr obtener estos intangibles. Sin embargo está mal cuando las acciones que tú realizas no van acorde a una estrategia que te genere valor a ti y sea sostenible, porque de nada sirve que mañana Pepito va y aporta una comunidad muy vulnerable en la mitad de la nada en el Oriente ecuatoriano y lo hace por un año y se toma mil fotos y lo promueve como que el mejor proyecto de sostenibilidad, cuando después de un año lo primero ya no es sostenible y ya esas personas de sus beneficiarios se van a ver afectados ya, entonces el tema es que no está mal generar imagen, generar reputación porque a la final éste es uno de los

retornos de inversión que se le da a la responsabilidad social empresarial. Lo único es que tienes que manejarlo de tal manera en donde lo veas más allá de que sólo es una estrategia de marketing, entonces realmente es un modelo de gestión o sea cómo funciona que tu estrategia de sostenibilidad o responsabilidad social empresarial tiene que ir ligada a tu estrategia de negocio, porque la responsabilidad social empresarial es un tema transversal, afecta a todas las áreas de tu compañía.

Entonces tú no puedes simplemente decir bueno yo, el jefe de responsabilidad social empresarial me voy hacer cargo de todo lo que es responsabilidad social, porque no funciona así, como no es no es un estándar, no hay cómo medirlo, no hay parámetros a seguir, tú tienes que siempre hacerlo que sea un tema muy transversal.

### **3. ¿Se puede decir que las empresas tienen que ser éticas y no ver solo a la RSE como un valor agregado?**

Exactamente, o sea las empresas tienen que entender que la empresa por default su corpus, su razón de ser es lucrar, a menos que sea de una empresa del tercer sector o una organización de la sociedad civil, ¡No es cierto!, pero no te montas un negocio de una empresa si lo que no quieres es generar dinero, ese es el concepto básico de la empresa. Ahora una estrategia de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial lo que hace es que te genera valor para que esta estrategia de negocio que estás manejando para que es lucrativa que te ayuda a ti a fomentar fuentes de trabajo, a tener dinero, a generar dinero, etcétera, a producir y todo lo que implica dentro de la cadena de valor de la misma organización, lo que tú buscas es que la estrategia te genere a ti, es como una visión, ya, es una visión y es una forma de hacer negocios.

Entonces la responsabilidad social empresarial lo que busca es que tú entiendas que cuando trabajas en comunidad, no puedes trabajar 100% aislado para ti y tus stakeholders directos, porque siempre vas a tener stakeholders indirectos y directos y tú vas a tener que tener una retribución sea que es a tu comunidad, sea que es en al ámbito ambiental, sea que es en el ámbito económico.

Entonces, ¿qué es lo que busca la sostenibilidad o responsabilidad social?, lo que buscamos es que, mediante este modelo de gestión de negocio, cuando tú desarrolla tu estrategia de negocio, lo aplicas, así tú vas a poder lograr que tu negocio sea sostenible en el tiempo.

#### **3.1 ¿Eso sería una justificación para las empresas que dicen que hacer RSE es un gasto?**

Totalmente, la responsabilidad social, así como todo dentro de un modelo de negocio vas a tener que obtener un presupuesto, es ilógico decirles a las empresas a no, no se preocupe porque no va a necesitar presupuesto, que muchas veces pasa, no es real, se necesita un presupuesto, pero hay acciones iniciales que no te van a generar mayor gasto, es un tema realmente de cambio de cultura organizacional. Entonces mientras como tu cultura

organizacional y tú vas metiendo el chip de porque somos una empresa socialmente responsable, las acciones se van a dar por default, luego vas a llegar una segunda etapa en donde ya vas a querer desarrollar proyectos de responsabilidad social y por qué se desarrollan estos proyectos, tienes una empresa que por su giro de negocio por lo grande que es, por un tema comercial, estratégico, necesitan tener fundaciones, programas de RS, como para compensar un poco lo que es su giro de negocio, no me lo tomes a mal, no estoy diciendo que no todos los giros de negocios tiene sus cosas positivas y sus cosas negativas, sin embargo, hay este tipo de empresas, luego vas a tener otras empresas que por amor al ambiente, por amor a la comunidad porque creen firmemente y tienen esta convicción de que se tiene que desarrollar negocios sostenibles, lo aplica, entonces lo que buscan aquí es realmente poder hacerlo y nuestra recomendación siempre es hazlo in house para que tu organización, tu personal entiende el por qué lo estás haciendo, y luego replicar afuera.

Entonces no hay un montón de empresas, la responsabilidad social como te decía no hay un estándar, no hay una medición exacta, entonces no es lo mismo lo que vas a hacer con una petrolera a lo que lo vas a hacer con un restaurant, me tienes, una cadena de restaurantes son completamente distintos, entonces qué es lo que se busca, es poder entender, cuáles son las necesidades de la empresa, del giro del negocio y sobre eso de querer determinar qué acciones se pueden hacer, y obviamente esto es súper importante porque muchas personas creen que al desarrollar responsabilidad social uno tiene que aportar a la fundación Pepito o ir y apoyar a una causa, y no tiene sentido, es de los otros por lo menos yo nunca lo apoyo.

Y yo sí creo firmemente en que, para ser correcto, para gestionar correctamente una responsabilidad social tiene que ir ligado con tu giro de negocio, tiene que generarte valor, como te decía al inicio, tu razón de ser como organización es lucrar, y o sea no está mal, ese es el tema. Lo que busca la RSE también en cierta manera, es poder como que limpiar esta imagen que se ha generado en donde la empresa privada o pública o quien sea porque se trabaja con todo porque se aplica aquí, pero que a la final el generar dinero y lucrar es malo ya y sólo los buenos son los que donan a las causas vulnerables. Entonces es ahí donde entra este concepto, en donde se dice no, porque tú puedes seguir lucrando, pero también puedes ser consiente en que existen personas que necesitan o causas que se necesita de tu apoyo, entonces ahí es cuando lo vuelves sostenible al asunto, lo vuelves integral, porque tu lucras y a la vez ayudas.

### **3.2 ¿Podemos decir que las empresas recogen los beneficio de ayudar al entorno?**

Claro, lo haces sostenible, porque si no lo haces sostenible, si no lo haces enfocado a tu giro de negocio, mañana lo primero que va marchar cuando estés en vacas flojas va ser, ya no tengo presupuesto, ya no va aportar a la fundación Juanito, porque no me genera ningún tipo de retribución, pero si la fundación Juanito es un grupo de jóvenes discapacitados en situación de vulnerabilidad que hacen huertos orgánicos, no sé me estoy inventando y tú giro de negocio es que tú eres un restaurante por default ellos te dan, tú al seguirles financiando

tú te estas beneficiando porque estas generando tú mismo producto para tu negocio, me explico.

#### **4. ¿Cuál es tu percepción de las leyes en Ecuador sobre la RSE?**

Bueno la verdad es que el mundo ha cambiado muchísimo como sabes, ahorita cada año se cambia radicalmente, hace exactamente, a partir de la COP las 21, que se realizó en el 2015 la verdad es que el Ecuador comienza a tener un tinte mucho más abierto a esta temática, ahora tenemos que entender que nosotros lo que hacemos es responsabilidad social empresaria, en sí va enfocado hacia la empresa como una estrategia de negocio, cuando tú hablas de sostenibilidad como el paraguas macro que es el que abarca esto y la responsabilidad social empresarial es una de las tantas herramientas que te ayudarán a alcanzar la sostenibilidad, entonces la sostenibilidad en sí como temas están muy en boga específicamente el tema ambiental se lo ha enfocado mucho para la RSE, pero se está desarrollando un potencial para el tema de una estrategia nacional de responsabilidad social, que sería básico, que no lo tenemos todavía, que esperamos que en un futuro se pueda sacar, pero por lo menos hemos visto un avance brutal. A qué me refiero, a lo que era hace 8 años donde nadie entendía y nadie sabía, y por qué se va hacer esto a lo que estamos ahorita en donde ahorita casi se convierte en una necesidad una organización grande, que no logre tener un programa o un departamento a una persona encargada de temas de responsabilidad social se va quedando un poco atrás.

Entonces te podría decir que el Ecuador no somos del país más avanzado en la temática, pero hemos crecido muchísimo hicimos yo creo que estamos encaminándonos correctamente, he todavía no logran entender la importancia y el impacto que tiene una gestión de responsabilidad social es algo que con el tiempo va a ir pasando y la gente va a ir entendiendo y yo creo que de aquí en unos años, máximo hasta el 20, 25 ya hemos de tener una estrategia y ya va a ser parte de la cultura, o sea, va hacer que nuestros niños lo que prácticamente los jóvenes que se están grabando la universidad salgan pero ya salen con este concepto de, todo mi trabajo, todo lo que yo hago tiene que estar enfocada hacia la sostenibilidad porque ese es el futuro, sin eso no tenemos nada.

#### **5. En base a tu experiencia al ser parte de CERES, ¿cómo percibe el hecho de decir que solo las multinacionales hacen RSE?**

Haber esa es una percepción correcta y a la vez errónea, ya, porque las multinacionales sí van a tener mayor interés en desarrollar estas temáticas, porque desde su casa matriz como política organizacional, a nivel regional o inclusive mundial, se les exige, porque probablemente sus casas matrices se encuentran en países mucho más desarrollados que para ellos es un tema de responsabilidad social o sostenibilidad es prácticamente, e incluso exigido por la ley.

Entonces por ende vas a tener que desencadenar. Sin embargo, en el Ecuador hemos crecido como te lo decía, evidentemente hemos crecido, las grandes empresas ecuatorianas,

todas las desarrollan, las medianas también. De hecho, puedes encontrar un montón de emprendimientos y un montón de pequeñas y micro empresas que tienen prácticas de responsabilidad social, no es un tema que solamente lo vas a encontrar con multinacionales, esto es un error ¿por qué se genera esta imagen?, porque hace 8 años exactamente, más o menos 8 años o 7 años se pone más en boga hacer RSE y nadie lo hacía, solo lo hacían las multinacionales, entonces en parte si tienen un rol muy importante porque ellas fueron las que impulsaron a que las otras empresas locales logren desarrollar, pero ahorita en la actualidad vas a ver que inclusive empresas locales del Ecuador tienen programas mucho más fuertes y su impacto es mucho más fuerte, porque obviamente son locales y realmente saben cuáles son las necesidades de la comunidad o de la sociedad en general, para darte un ejemplo, tienes La Favorita, Pronaca, tienes aeropuertos, inclusive en el aeropuerto de Galápagos tiene un programa muy interesante y así tienes varias, entonces es importante tratar de romper esquemas que se ha hecho de que sólo las multinacionales pueden hacer.

### **5.1 Entonces, ¿podemos decir que los emprendimientos, pequeñas, medianas empresas conocen y hacen RSE?**

Ecuador todavía es un país que está en desarrollo, que a veces somos el país con mayor emprendimiento a la región, sin embargo somos como una tasa de desempleo muy alta y es un tema también cultural, entonces qué pasa, los nuevos emprendimientos que han salido, son de gente joven realmente, son con gente joven y ya desde la escuela te van indicando de que algo tienes que saber de la sostenibilidad, del medio ambiente porque es algo que está en todas partes ya, entonces cuando ellos salen, ellos comienzan, inclusive es un tema generacional es un tema de nuestras generaciones ya no buscan simplemente de manejarse mediante una economía lineal de qué existe la empresa, se produce y vende y yo como consumidor compro-desecho, compro-desecho y así sucesivamente. Ahorita estamos hablando más de otras líneas, como una economía circular, una economía en donde me voy a comprar este celular, pero ¿realmente me interesa comprarme el nuevo iPhone que acaba de salir, porque cuesta 80 veces más que éste, si mi SIM es realmente hacer llamadas y mandar mensajes?, hubo un lapsus hace 10 años en donde el consumismo se infló, sin embargo, ahorita las personas somos mucho más conscientes y ya los jóvenes, somos mucho más conscientes. Entonces ahora sabemos todo el tema inclusive tratamos de actuar de una manera más responsable inconscientemente.

Entonces qué pasa con las pymes y las empresas medianas, a veces no logran entender que la responsabilidad social no es un tema de invertir más dinero, es simplemente el tema de generar un modelo de gestión, en cómo generar tu bussines plan, el desarrollo en tu negocio, enfocado a prácticas de responsabilidad social, y yo creo que muchas de ellas, que tal vez como CERES no son muchas en sí, pero la verdad es que abarcamos un universo bastante interesante cuando hablamos de esta temática, muchas de ellas logran entender que inclusive que las prácticas que ya lo están aplicando ya son de RSE, solo que tal vez no lo estaban encajando como un programa de RS. Entonces eso es súper importante porque yo creo que inclusive jóvenes como tú que están a futuro de salir de la universidad y quieren

desarrollar estas temáticas, tiene que verlo como eso, inclusive va a llegar un punto que no es muy lejano que va a ser en un año dos años creería yo en donde prácticamente te comiste el mercado de las grandes y las grandes van a llegar a un punto de quiebre en dónde están ahorita, en donde ya son muy buenas en responsabilidad social ya tienen su proyecto desarrollado ya no necesita, o sea ya sabe cómo funciona. Ahora tienes todo un mundo dónde están las pymes, están las medianas, están las microempresas que ellos son los que necesitan, porque a la final ellos son el motor de economía en el Ecuador.

Entonces yo creo, que hay que romper estos paradigmas de que no es que sólo las grandes porque solo las grandes pueden tener dinero.

Yo creo que la gente, por lo menos la gente que está interesada en esta temática para las altas gerencias y los directores, sí logran ver, es obviamente, romper paradigmas y ver un poco más allá, es tener un poco de visión, es como que entender hacia dónde deberíamos enfocarnos y trabajar hacia allá.

## **6. ¿CERES realiza capacitaciones a las empresas sobre la responsabilidad social?**

Sí, haber te cuento un poco como es el consorcio, como es. CERES nace en el 2005, con la iniciativa de la fundación Esquel, en donde en su momento imaginaras hasta en el 2005 las personas no se dieron cuenta que deberíamos desarrollar un tema de responsabilidad social empresarial. En ese tiempo todo va muy bien y la verdad es que va creciendo el consorcio hasta que llega a independizarse, en el 2012 es que logró independizarse por completo y se convierte en una ONG independiente, y ahí es donde estamos nosotros.

CERES ahorita es el referente más importante en temas de responsabilidad social a nivel nacional y regional, y qué es lo que buscamos, nosotros somos una red que abarca mucho el tema de la estrategia comunicacional, ya, a qué me refiero con eso, y está bien yo no le desmerito, porque yo creo que sí es importante, tienes que comunicarlo, porque son intangibles que si te genera valor la responsabilidad, sin embargo para nosotros es más bien un tema de fondo, es más bien hacerle entender a los altos directivos por qué su gestión dentro de su negocio tiene que tener buenas prácticas de RS. Entonces es ahí donde nosotros trabajamos y cómo funciona, pues como empresa o como empresa privada, pública, sociedad tercer sector etcétera puedes afiliarte a nosotros. Entonces tú te afilias a nuestra red, al afiliarte te haces miembro y obtiene ciertos beneficios, y uno de esos tantos beneficios que bueno es como que el más importante que nosotros manejamos, somos los asesores en RSE de las grandes empresas, entonces la mayoría de sus proyectos que tú ves ahí, que están, como funcionan sus departamentos es mediante el asesoramiento que nosotros realizamos y adicional a eso hacemos muchas otras cosas, nosotros tenemos talleres, capacitaciones puede que sean in-house, para el público también, no solo miembro, desarrollamos muchas cosas, tenemos un comunicador, justamente que es nuestro coordinador de comunicación y bueno la verdad es que hemos logrado en estos años, generar este posicionamiento, como te digo nosotros le damos mucha importancia a eso, entonces por qué logramos que triunfe CERES,

pues porque somos buenos en lo que hacemos, creemos firmemente en lo que hacemos, y adicional a eso a esto, sí va cambiar el mundo entonces es un tema de que tienes tal nivel de convicción con tu trabajo. Y yo creo que la gente también logra ver eso y logra entender y como empaparse un poco de este cariño e ilusión que tenemos el poder comenzar a promover la responsabilidad social a nivel nacional.

## **7. ¿Qué tanto conoce del DIRSE como un cargo organizacional?**

Sí, claro que sí, bueno a ver estos son cargos nuevos que se van creando, es como igual el tema del DIRCOM, hace unos años, y a ver que te puedo decir, en mi opinión personal el DIRSE es un director de responsabilidad social, es la persona que tiene que tener conocimientos básicos en muchos otros aspectos, tiene que tener un gran conocimiento en la actualidad.

### **7.1 ¿El DIRSE como director abarca todo lo que se debe hacer con la RSE?**

Ese es el tema en la actualidad tú no vas a ver la responsabilidad social, es una carrera llamémosla así ya, es una materia que tiene de 20 a 15 años, entonces realmente no tienes mucha materia en sí que te respalda. Entonces qué pasa, que cada año vas a ver tú que, si te gusta esto, vas a ver que cada año te cambian alguna cosa y sale la nueva teoría de no sé qué y no sé cuánto y no hay un estándar.

Entonces ya está bien porque es nueva, entonces no vas a poder compararla con otro tipo de carreras, y que pasa, yo sí creo que la comunicación es el perfecto ingrediente o la perfecta base que uno debe tener para enfocarse en responsabilidad social, por qué, porque la comunicación es una visión global, enfocado obviamente; yo estudié comunicación corporativa, entonces me enfoqué y la comunicación corporativa sí te ayuda un poco aterrizarlo a la empresa, entonces tú logras entender realmente qué es lo que se está buscando a nivel comunicacional y todo lo que abarca del tema de comunicación y ahora como lo aplicas a temas de RSE, y entonces sí van muy de la mano y el tema del DIRSE como tal, aquí en el Ecuador todavía no ha sido posesionado. Sin embargo, si vas a encontrarte que hay directores de responsabilidad social, hay coordinadores, hay jefes, hay todos, o sea depende mucho como te decía, depende mucho de la empresa, pero normalmente al área de RSE suele unirla a comunicación, suele manejarlo con marketing que ahí sí yo creo que no está correcto, pero bueno, tienen marketing, inclusive lo relacionan con relación a relaciones públicas. Y hay algunas empresas que se chiflan y van a decirte que van con el departamento legal y no entiendo cómo ni porque, pero lo hacen, como te digo no hay un estándar, no es como el gerente financiero que sabes que todas las empresas en el mundo van a tener un gerente financiero, no es que todas las empresas en el mundo van a tener un gerente, o inclusive no todas van a tener una sola persona que se haga cargo de RS.

Así que sí hay mercado en este tema, yo creería que sí más bien justo ahorita se está en punto en boga, en donde todo el mundo lo comienza a entender mejor, lo comienza a buscar y logran entender como esto busca generar valor. No es un mercado muy grande, pero existe.

**8. ¿Considera que los comunicadores deberían especializarse para cumplir con el cargo de Director de Responsabilidad Social o es suficiente con la formación de comunicador?**

No, haber yo creo sí creo que es súper importante que, bueno por lo menos cuando yo estudié la carrera si me dieron bases, pero eran muy generales, por qué yo me enfoque en esta temática, porque toda mi vida laboral la he enfocado a esto y eso es algo que me encanta y es algo que ya lo he venido desarrollando cuando hace 8 años prácticamente era una temática muy poco sonada y yo sí creo que un comunicador tiene mucha más ventaja que cualquier otro, porque sí, tú sabes de cierta manera que es un stakeholders, sabes lo que es relacionamiento con la comunidad, logras hacer ciertas matrices que va a ser para el tema de responsabilidad social, pero en sí, si necesitas tener una, yo sí considero y recomiendo que se haga una especialización, lograr entrar mucho más en materia sobre ya el tema de RS.

**9. ¿Piensa usted que existen barreras para ejercer la RSE en una compañía?**

Sí muchísimo, hay un montón de barreras, puedes hablar de temas de presupuesto, falta de conocimiento, eh no logran entender el valor que esto te genera, hay un montón. El trabajo creo yo de un buen especialista en RS es hacerle entender a las empresas cuál presupuesto te va generar valor, porque a nadie le interesa invertir y perder tu dinero, entiendes. Entonces tiene que ser de cierta manera una estrategia de dos vías, o sea yo invierto y protejo a la empresa.

**9.1 ¿Se podría decir que el especialista en RSE ejerce un papel de asesor al CEO o gerente?**

Así es, normalmente el director o jefe de RSE, su rol en teoría es poder ser el asesor, tal cual como un DIRCOM existe el tema de la responsabilidad social. Entonces depende mucho, hay empresas que manejan uno solo para las dos temáticas, entonces que es lo más lógico que creería yo, luego puedes tener independiente, pero la responsabilidad social es un asesoramiento, es un modelo de gestión, entonces no es que mañana puedes decir vamos hacer la acción número tal y bla, bla, bla, eso es cuando ya cuando has desarrollado un plan, una estrategia y es como que ya tienes acciones puntuales para medir.

**10. ¿Cuáles son las funciones de las personas que gestionan la RSE?**

Bueno tienes varias, pero principalmente a mi criterio es el desarrollo de la estrategia, el levantamiento de indicadores y a estos indicadores también este seguimiento que uno le tiene que dar para su cumplimiento, velar por los intereses de los diferentes stakeholders, realmente la persona de RS es una persona social porque tú te la juegas por tu empresa, pero también tienes que entender que existen otros stakeholders porque muchos en las empresas siempre van a ser sesgados a mi empresa, mi empresa, y pierden esta visión de que existe todo un mundo afuera y el de responsabilidad Social es desarrollar una estrategia que te genere valor como empresa pero que a la vez también logres empatar con tus diferentes stakeholders,



entonces en maneras más simples lo que tú eres, eres como un mitigador de riesgo prácticamente, o sea tú dices la comunidad Juanito yo sé que ellos no están contentos con lo que estamos haciendo, nos van a bloquear la vía y si nos bloquea no tengo como llegar al campamento y estamos fregados porque son dos días de trabajo que significa una pérdida de 11.000\$. Tú trabajo es poder entender ese riesgo y luego desarrollar una estrategia para que eso no pase, en cómo me relaciono con esa comunidad y como tengo que hacer, desarrollar un proyecto.

### **11. ¿Cuál es tu visión de la RSE aquí en Ecuador a futuro?**

Bueno creo que ya te lo he dicho de cierta manera, pero sí creo que va a cambiar mucho yo le tengo mucho cariño a mi profesión, porque yo si amo lo que hago, entonces tiene mucho futuro, ya no creo que está en pañales, pero está como que dando a sus primeros pasos ya, creo que en unos 5 años a 10 años vamos a poder lograr algo ya mucho más establecido y un modelo de gestión, yo aspiro que se desarrolle una estrategia nacional porque eso te va dar mucho valor yo siempre pensando en positivo si creo que esto va tener valor a futuro y todos los que trabajamos en esta área estamos convencidos de esto.

El tema de gobierno corporativo es más difícil de lo que se piensa, es algo que realmente necesitas mucha especialización en la temática, es complicado tienes que ser muy buen analítico, entender con funciona bien la empresa, porque si tu como asesor les das un asesoramiento erróneo en temas de gobierno corporativo se implica hasta el quiebre de la empresa.

En riesgos financieros tal vez podría hacerlo un comunicador, pero de una manera por encima, pero una especialización te ayuda a entender como en verdad manejar un valor intangible en temas sociales y tener una retribución económica cuando tu aportas algo.

### **12. ¿Conoces si el estado incentivo a que las empresas hagan RSE?**

Así como RSE, no lo hay o tal vez sí, es que es tan ambiguo el tema, pero no está como RS, existen temas súper aislados y en temas de ambiental, el gobierno ha crecido muchísimo, hay proyectos muy, muy interesante, con tema de cambio climático y etcétera, por eso por ahí está súper avanzado, todavía no se hace el link entre lo social y lo económico, pero creo que estamos en buen camino.

## **E2. María José Enríquez. - Academia**

### **1. ¿Cuál es el concepto más básico de RSE y cómo la percibe en el Ecuador?**

Desde una primicia básica, es el cumplimiento de normas y responsabilidades que tiene la organización hacia la sociedad, entonces es hacer bien las cosas. Por otra parte, es generando una retribución a la sociedad de lo que la empresa le está dando y viceversa. Digamos que en pocas palabras es un pacto de buena convivencia y de buenas acciones con una mirada a un camino a todo lo que es sustentable dentro de los proyectos.

### **1.1. ¿Quiere decir, que se re contribuye al entorno lo que la empresa recoge de esta?**

Sí, es una contribución, es un pacto de buenas prácticas para que las empresas cuiden el ambiental y que al mismo tiempo se genere una retribución solidaria, benefactora para la sociedad, partiendo de la premisa de que una de las principales responsabilidades que están insertas en toda la organización es hacer el bien común.

### **2. ¿Cómo percibe el ámbito legal en Ecuador sobre la RSE?**

Yo creo que el ámbito legal es un terreno todavía fértil y creo que es una de las cosas pendientes que tiene la responsabilidad social para que dentro del país sea normado, eso no quiere decir que no existan políticas establecidas a nivel de Pactos Globales para el correcto ejercicio de una responsabilidad social corporativa.

No obstante, hay otros que sí es un trabajo a nivel de empresas, el hecho de que se pueda normar y legalizar ciertos ámbitos y no solamente para que esta responsabilidad social sea realmente una buena práctica, sino que también las empresas tengan sus formas para que reglamenten, porque hay muchas veces que las empresas están invirtiendo de más de responsabilidad social, pero tampoco existe una norma, yo sí creo que debería ser importante el que exista un trabajo de lobbying y que realmente se pueda normar y reglamentar todos los procesos de responsabilidad social.

Es decir que se puede unir a nivel de recursos humanos existe normas, como por ejemplo la inclusión de personas con discapacidad, existe el tema de género que también está normado, pero está siempre anclado. Entonces yo creo que, en vez de tener normas aisladas, debemos tener una sola norma, incluyente desde una mirada más corporativa, más compacta, porque leyes hay un montón, pero no hay una norma específica más que diga usted como empresa está obligada a cumplir con la responsabilidad social corporativa. Todo esto está bajo un paraguas que es talento humano, pero nada más.

### **3. ¿Conoce alguna organización por parte del estado que incentive a las empresas hacer RSE?**

Hay el Pacto Mundial como el agua, y el cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible, yo creo que trabajar bajo estos 17 objetivos es una mirada mucho más práctica Y de alguna manera le obliga al Estado a trabajar en temas importantes como género, educación, medio ambiente, manejo de residuos y un montón de temas que abarcan los otros.

### **4. ¿Ha escuchado sobre el cardo del DIRSE?**

No, yo no he escuchado, no se ha socializado porque en realidad el perfil de las personas que trabajan en responsabilidad social aquí en el país están enfocados principalmente en las

ingenierías ambientales, porque en realidad en el país ha puesto sus esfuerzos en contratar a estas personas para cubrir una de las brechas que si exige el estado, que si esta normado en temas del medio ambiente, así bajo ese paraguas ponen el trabajar. Yo creo que otra de las deudas pendientes es la academia, en formar a personas que puedan manejar y entender la responsabilidad social bajo proyectos sociales.

#### **4.1 ¿Se podría decir que la RSE siempre debe estar ligado a los proyectos?**

Debería estar siempre ligada a proyectos para que sea sustentable, porque hay que diferenciar dos cosas, unos son las buenas practicas responsables y una cosa es el trabajar con una mirada estratégica y sostenible en proyectos. Para trabajar en proyectos la formación ya no basta con crear buenas ideas y hacer buenas obras, sino que significa mantener desde unos cimientos, una mirada mucho más sostenible a lo que yo quiero alcanzar, planteándonos metas mucho más amplias en función de 3 o 5 años, y no hacer acciones solamente por hacer, eso no es responsabilidad social, tiene que ser a largo plazo.

#### **4.2 El termino DIRSE no se escucha, pero ¿cómo se denomina el cargo de las personas que trabajan en RSE?**

Haber existen los directores de responsabilidad social, existe gerentes de responsabilidad social o son cargos que están adscritos a los departamentos de marketing o departamentos de comunicación, pero no existe una figura de director de responsabilidad social.

#### **5. En base a tu experiencia y conocimiento ¿qué hace un comunicador organizacional en una empresa?**

Un comunicador organizacional debe dirigir y coordinar todos los canales y crear políticas en comunicación, no obstante, con el tema de la responsabilidad social que también está muy vinculado, principalmente por la causa social y por las buenas obras y buenas prácticas de la empresa, ligados a una meta común que es la reputación corporativa.

El comunicador lo que tiene que hacer es alinearse a los trabajos para tratar de que esta comunicación digamos efímera o cosmética tenga comunicación responsable y sustentable, pero con buenas obras. Entonces ahí partiríamos de la premisa de que hacer bien las cosas es la base para luego poder comunicar.

Yo creo que el nuevo perfil del director de comunicación o gerente de comunicación o la persona que vaya a liderar aparte de tener sus funciones establecidas cómo dirigir la comunicación, optimizar canales, crear políticas de responsabilidad social al interior de la organización, también debe pensar a largo plazo, porque ya no solo se necesita un gestor que crear buenas ideas y busca un buen patrocinio, sino que realmente tiene que ser una persona mucho más integrada a la globalidad y los proyectos sustentables y sostenibles de la empresa con la capacidad de que sepa administrar los fondos que le dan y al mismo tiempo tener el

control para verificar y monitorear que estas acciones de responsabilidad social aparte de que se cumplan, existan unos beneficiarios que sean digamos los públicos objetivos. También se debe ver que se pueda cuantificar como el modelo de gestión.

## **6. ¿Qué piensa acerca del gobierno corporativo como una parte de la RSE y cómo un comunicador debe gestionarlo?**

El gobierno corporativo viene a ser toda esta instancia de liderazgo y de la organización frente a un montón de personas, este paraguas de gobierno corporativo de buen gobierno corporativo es en realidad y viene a ser la conjunción de que hacer bien las cosas de la empresa significa liderar y gobernar de una manera adecuada, honesta, justa y transparente al personal que está trabajando, eso se entiende por gobierno corporativo.

El comunicador tiene una meta muy clara en todo esto que se está trabajando y a la final recae en el correcto manejo de intangibles, manejo de imagen, reputación corporativa y gestión del conocimiento. Entonces tenemos muy claro lo que es el gobierno corporativo, entendemos que el fin último del comunicador es el manejo de intangibles, así el trabajo del comunicador tiende a ser esta figura de vigilancia y asesoría para que la gestión del conocimiento, la reputación corporativa, la imagen corporativa no se vean afectados, no solamente en una cuestión de forma sino de fondo, entonces esa asesoría insiste precisamente en entender que las empresas es para personas y por personas, bajo ese principio básico de respeto de los derechos humanos, principio básico de uno de los objetivos de desarrollo sostenible, trabajar en temas de educación es también otro principio básico de uno de los objetivos de desarrollo sostenible, trabajar en algún tema de igualdad y equidad de género y sobre todo trabajar en un tema del respeto al medio ambiente.

Son cinco elementos claves para conformar que realmente este gobierno corporativo no solamente está expuesto dentro de una misión o visión estratégica, sino que realmente se trabaja para hacer esto posible.

## **7. Hablando de este tema de imagen, reputación ¿Crees que las organizaciones hacen RSE solo por generar una buena imagen y demás?**

Sí, lamentablemente en el país todavía se está trabajando mucho y por eso hay que hacer una diferencia, una cosa es el mercadeo como tal que se trabaja desde una figura cosméticas en las organizaciones, es decir yo puedo generar patrocinios, yo puedo donar productos a montón de niño y yo puedo qué sé yo, poner una biblioteca de libros, pero si es que está acción está normalmente a cargo del departamento de marketing no está bajo un paraguas o un proyecto, toda la línea de acción de responsabilidad social se vuelve un tema poco sostenible, entonces lo importante aquí es que esta persona que va gestionar los proyectos de responsabilidad social, establezca líneas y claves de acción y una de las mejores maneras de estar apegado a la línea de los objetivos de desarrollo sostenible a largo plazo para que las

acciones de responsabilidad social no queden aisladas de un concepto total y global de lo que significa ser socialmente responsable

**8. ¿De acuerdo a su percepción, qué debe hacer la persona encargada de manejar el área de RSE?**

Haber yo creo que es un perfil complicado, primero yo creo que debe conocer perfectamente todo el giro de negocio y el teje y maneje de la organización y como la sociedad responde a esto, por otra parte esta persona ha de saber cómo asesorar e impulsar proyectos que estén en concordancia con la naturaleza de la organización y que al mismo tiempo sepa que a la final estos pactos implican una concepto de ganar-ganar, entonces por ejemplo una editorial con toda su línea y los productos que tiene no es que se dedica a regalar escuelas o regalar libros a las sociedades, más bien ellos saben que uno de los problemas que tienen la afectación de sus empresas de la misma rama es el tratamiento del agua, entonces ¿qué es lo que hacen ellos?, utilizan la tecnología, ellos utilizan la tecnología para crear pastillas que limpian el agua, ese es una acción que realmente está alineada a un concepto específico, que te permite delinear si yo soy una empresa que puedo dañar el medio ambiente, busquemos un tema específico. Lo importante aquí es que esta persona que maneje responsabilidad social pueda identificar un territorio de acción y la política de acción hacer.

**9. ¿Entonces, podríamos decir que un comunicador para ejercerla RSE debe especializarse?**

Yo creo que necesita especializarse en el sentido de cómo poder levantar proyectos de RSE, entonces yo creo que ahí la academia debe todavía preparar al debe a pensar en proyectos, estrategias y no enfocarse en lo cosmético de la comunicación sino realmente pensar en la comunicación social porque detrás de esta comunicación social hay personas, hay un país entero que te demanda. Entonces yo creo que por ahí va el asunto.

**9.1 ¿Piensa que a los comunicadores se los contrata con el fin de realizar solo reportes de sostenibilidad?**

Claro, el comunicador ha quedado para eso, hacer el evento de impacto para comunicar las buenas de acciones de responsabilidad social que eso no está mal porque eso también forma parte del cargo del comunicador, pero si queremos poner a un comunicador en gestar proyectos de responsabilidad social necesitamos un perfil que maneje proyectos, porque de hecho las agencias cada año tienen su nicho de mercado para proponer precisamente el libro de haber evidenciado lo trabajado, la rendición de cuentas que es súper importante y la forma en cómo se invita a un montón de gente generando un evento corporativo y la forma en cómo se está demostrando a la gente la rendición de cuentas y no dejar que solo se haga un evento para que vean lo que hace la empresa, y vayan los medios y digan qué bonito, porque eso solo dura un día y así no estamos haciendo un camino mucho más sustentable.

Técnicamente el trabajo del comunicador es el correcto lo que pasa es que eso no significa que va a poder crear proyectos de responsabilidad social es un poco el tema que nos ocupa y que si le demandaría una especialización mucho más importante. Como, por ejemplo, qué significa trabajar con fundaciones, qué significa trabajar con organizaciones no gubernamentales, qué significa realmente hacer una comunicación social dirigida a gente vulnerable, así que esto es un tema global, más allá de los nombres y apellidos que han puesto a la profesión a partir de la premisa que la comunicación es eminentemente social y para personas se abre un amplio espectro.

#### **10. ¿Considera que existen barreras para ejercer la RSE en una empresa?**

Sí, principalmente el económico y luego porque a la final el trabajo de la responsabilidad social empieza casa adentro, entonces si tu gobierno corporativo tiene como política implementar las acciones de responsabilidad social exclusivamente por fuera estas cometiendo un error, la RSE comienza casa adentro. Entonces casa dentro tú tienes que trabajar bajo un paraguas de comunicación para socializar la importancia de que en un momento determinado la gente de contabilidad vea el gasto de lo que ha tenido que hacer la organización para dotar de libros a niños pobres cuando ellos no han recibido todavía su sueldo, entonces aquí existe esta dicotomía de porque se hace afuera cuando aquí también necesitamos libros, entonces creo que la principal función de este perfil es entender cómo funcionan las cosas casa dentro para que funcionen casa fuera.

#### **11. ¿Quién toma las decisiones para ejercer las acciones de la RSE, El CEO o el encargado del área de RSE?**

El financiero, lo que pasa es que a la final pensar en que uno está trabajando en una campaña de comunicación significa gasto, yo creo que más bien el nuevo accionar de esta figura de director de comunicación o de RSE es primero vender adentro y a sus jefes, porque a la final tú tienes que ver que hay un tema súper importante y del que no estamos hablando, no significa que la RSE sea un gasto, estamos hablando de que es una inversión social en el marco de la estrategia social que tiene la organización, bajo ese paraguas o argumento para que te den fondos y lo puedas hacer, así esta ganando porque estas comprometiendo un principio básico que es la estrategia social para que la organización cree en tu proyecto y realmente uno como comunicador pueda demostrar con indicadores cuantificables y medibles de que tal acción valió la pena.

Considerando que estos indicadores cuantificables y medibles no los vas a demostrar de un día para otro, sino que es un tema de tiempo, enfocados siempre en esta estrategia social.

#### **11.1 ¿Podríamos decir que el encargado de manejar la RSE ejerce un papel de asesor con sus jefes o el CEO para que vean los beneficios?**

La figura de asesoría es súper importante, este asesor debe tener primero todo el marco legal de la organización, por eso decía que una actividad importante es saber el teje y maneje de la organización, por ejemplo, que alguien esté trabajando en temas de químicos hay que ver como la ley ecuatoriana le puede caer o las leyes internacionales le pueden caer y eso ir viendo y midiendo. Entonces si hay que trabajar, por ejemplo, hay empresas que todavía en Ecuador que están manejando temas de seguridad industrial, pero que muchas veces la gente no tiene la noción básica de poner protección a sus propios trabajadores.

Entonces la RSE para mi aquí en Ecuador estamos iniciando, estamos en proceso de pañales porque no se entiende la dimensión de que primero es casa adentro y estamos también en pañales porque todavía los gerentes o la gente que está a cargo de los gobiernos corporativos quieren ver en la responsabilidad social ganancias y no ven como inversión,

## **12. ¿Se podría decir que la RSE retiene el talento humano, atrae inversionistas, es un valor agregado para las empresas?**

La RSE tiene también la otra cara puede atraerte inversionistas, pero también puede ser utilizado como un proceso de lavar dinero ya que estamos en Latinoamérica y se utiliza muchísimo eso, entonces yo creo que el puntal más importante de la RSE es la transparencia con la que se está manejando.

## **13. ¿Cuál es su visión de la RSE a futuro en el país?**

A futuro yo creo que si no se empieza a trabajar bajo cimientos establecidos vamos a seguir trabajando cosméticamente y Ecuador sí es una sociedad que necesita de mucha inversión de responsabilidad social para salir de este camino al desarrollo y empezar a hacer desarrollados, yo creo que el futuro es alentador por todos los actores de la sociedad civil, academia, empresas, estado se junten para poder educar desde el inicio de que es necesario y merecemos ser responsables

### **13.1 ¿Es necesario un cambio cultural?**

Sí, es un cambio cultural, un cambio de paradigma y que realmente todavía estamos la generación Q, hay empresas que lo están haciendo muy bien, pero las empresas están aquí en Ecuador haciendo RSE vienen del extranjero como MOVISTAR, CLARO y HOLCIM que es una empresa que ha empezado a ser pinero en RSE.

### **E3. Erika Herbas. - Academia**

#### **1. ¿Cuál es el concepto más básico de responsabilidad social para usted y como lo percibe en Ecuador?**

El concepto más básico es que todo el mundo conoce la retribución de una empresa de una actividad comercial hacia el entorno para devolver lo que la empresa toma de esos lugares

### **1.1 ¿Cómo lo percibe aquí en el Ecuador?**

No creo que exista responsabilidad social como tal, existe más como que planes o temas que las empresas desarrollan que tratan de imitar el tema de responsabilidad social, pero, una responsabilidad social que salga del giro del negocio propio de una organización que de eso se trata la rse, sí yo voy a devolver algo al entorno de lo que estoy tomando obviamente debe estar alineado con mi giro de negocio, generalmente hacen planes como que aislados, más hacen como obras filantrópicas son como un tema de obras sociales, pero no un tema o programa de responsabilidad social que salga desde el mismo giro de negocio y que ayude efectivamente, ya que de eso se trata a más o menos equilibrar lo que toma y lo que retorna de la de la empresa.

### **2. ¿Piensa que las empresas hacen rse por imagen o reputación?**

Sí, es como que lo han tomado como un tema de tendencia la responsabilidad social, entonces es un tema por seguir la moda sin ninguna base, es un concepto realmente estratégico que ayuda a la organización.

### **3. ¿Cómo percibe el ámbito legal en el Ecuador para la rse?**

Bueno, entiendo que por obligación las empresas están obligadas a generar este tipo de retribución, por obligación y no importa si está dentro de su giro de negocio lo importante es que tengan un programa de RS.

#### **3.1 ¿Conoce alguna norma, ordenanza o motivación por parte del estado para que las empresas hagan RSE?**

No, no conozco, o sea entiendo que por cierto tipo de actividad si las empresas facturan para un fin específico pues como que se les acorta el tema del impuesto a la renta.

### **4. ¿Conoce o ha escuchado hablar acerca del DIRSE, como cargo de director de responsabilidad social?**

No

### **5. ¿Sabe cómo se les denominan a las personas que trabajan en RSE?**

El cargo de las personas asumo que es analista de responsabilidad social, encargado de responsabilidad social o jefe de rs, pero no sé si en el país exista realmente un departamento de rse, sino más bien se les deriva a otras áreas y las otras áreas generan este proyecto, pero, así como que un departamento como tal, no.

### **6. Se dice que los comunicadores o DIRCOM, gestionan el área de rse, en este sentido ¿cuál cree que es el perfil del comunicador organizacional en una empresa?**



A bueno yo no creo que el área de responsabilidad social lo debe gestionar la persona o las personas encargadas de generar un proyecto de responsabilidad social, no puede ser un comunicador porque si yo soy una empresa que extrae petrolero puede ser Repsol, Petroecuador, puede ser cualquiera, yo no tengo el conocimiento técnico para desarrollar un programa de responsabilidad social y hacer que se devuelva lo que yo estoy tomando del entorno, o sea el programa de rse tiene que salir de eso, entonces nosotros no tenemos esos conocimientos, nosotros tenemos los conocimientos de comunicar el proyecto de rse o sea son dos cosas totalmente diferentes.

## **7. ¿Considera que un comunicador necesita especialización para gestionar la rse?**

Dependiendo en qué, porque como te digo puede ser una empresa que realice petróleos puede ser una empresa que fabrique dulces, puede ser un montón de cosas pero la persona por más especializada que sea, no va a generar un plan óptimo de responsabilidad social porque eso depende del negocio, entonces depende de otros departamentos, como el área comercial desde la financiera, de la de marketing y de ahí alinear todos estos puntos para poder generar un proyecto entonces es algo que realmente sale de la dirección de las empresas no es algo que un comunicador puedo decir bueno ya avísame como yo extraigo petróleo, entonces me voy a inventar una tecnología para evitar la erosión del suelo porque no tiene los conocimientos técnicos.

No sé si debe especializarse como que en una maestría en responsabilidad social empresarial o maestría como que en diseño de proyectos porque lo que tiene que hacer es un proyecto, entonces la parte ya está solventada de la rse, todos sabemos que no hay más que decir, todos sabemos que es una actividad que genera cierta empatía con el entorno al devolver x o y cosas a la comunidad en donde opera esta esta organización, o sea no hay más que inventarse. Ahora veo por ejemplo, que muchas personas que estudian rse se enfocan mucho en normas, en indicadores, en las ISO, pero eso no sé si sea realmente responsabilidad social o ya sea la medición del impacto de su organización, entonces si estoy hablando de una petrolera voy a tener un problema ambiental súper grande, entonces la persona no tendrá que especializarse en temas de rse si no que deberá especializarse en temas de ambiente del impacto, medición químicos del suelo, de ese tipo de conocimientos.

### **7.1 ¿Se necesita una especialización en ingeniería ambiental?**

Claro este tipo de cosas más no como responsabilidad social, si tú ves el tema de responsabilidad social claro que te dan en comunicación, pero te dan en comunicación la forma de informar, de vincularte con los stakeholders, es decir la comunicación de ese proyecto, si tú ves las memorias de sostenibilidad de las empresas, tú haces esas memorias, pero detrás de la ejecución de ese trabajo no está un comunicador están ingenieros y demás.

**8. ¿Cuál sería el perfil o qué es lo que debe hacer un Ceo para implementar la rse?**

Generar investigación del impacto que produce la organización, qué es lo que más afecta dentro del giro del negocio de la organización al entorno, por ejemplo, en la universidad el impacto más es causar tráfico, que los estudiantes estén borrachos, también es un tema de inseguridad o sea causa muchas cosas, por eso se debe buscar qué puedo hacer para mejorar.

Por eso sale desde el giro de negocio, yo tengo que saber cuál es el impacto que tiene mi empresa en su comunidad. Entonces yo como universidad voy hacer un programa de responsabilidad social en primer lugar ni siquiera hago con la comunidad aquí, hago otra cosa, ¿tú crees que eso es rse? no, ¿verdad? entonces lo que necesita más que actitudes son conocimientos o algo parecido, lo que necesitas es una investigación del giro del negocio, cuáles son los mayores problemas que causa una organización

**9. En ese sentido, ¿qué es lo que el comunicador aportaría para que esta disciplina de la rse incremente o mejore?**

Los chicos estudiantes a veces creen que todo está en sus manos, hacer rse por el mismo hecho de que es transversal si ya estamos hablando del giro de negocio, hablando de la identidad de la organización o de la imagen entonces en un momento si tú vas hacer un alcance o un estudio del impacto que tiene las operaciones de x o y organización en una comunidad voy a medir percepción, o sea eso es lo que voy a medir qué tan contentos están o no están de que esa organización operé a mi alrededor y eso al final le estoy hablando un intangible, le estoy hablando de imagen y de relacionamiento. Tiene que ver con los satakeholders.

**10. ¿Piensa que un comunicador en esta área está limitado solo a comunicar a sus públicos internos y externos?**

A ver que un comunicador haga responsabilidad social éticamente y profesionalmente no debería ya que no es su ámbito, de poder puede, pero no debería porque sus conocimientos son otros, o sea él puede aportar no sé si hace un estudio de imagen y resulta que ve que existe muchos problemas en el entorno o que hay una mala percepción de la organización por x o y razón y él debería comunicar. Y, si quiere presentar un proyecto, sí, pero como te digo yéndonos a los casos más extremos. En temas del medio ambiente, no lo podemos hacer porque no tenemos el conocimiento técnico y profesional para hacerlo

**11. ¿Qué piensa acerca del gobierno corporativo como función, en parte de la rse en la parte interna?**

El tema de gobierno corporativo sale de un término, o de una perspectiva de una empresa socialmente responsable, o sea ya no una empresa que retribuya fuera si no que en todo su corpus comunicacional corporativo, en todo su corpus maneja un tema ético hacia todos los públicos que están involucrados con las organizaciones el tema de gobierno corporativo justamente es esta muestra más grande la empresa socialmente responsable, entonces el

gobierno corporativo democratiza ciertas políticas internas o sea permite que más personas, más públicos internos estén involucrados en las decisiones, en la toma de decisiones de una organización, por lo tanto me parece bien, está avanzando con lo que la sociedad requiere, entiendes una sociedad o a la sociedad actualmente en lo que busca en sus trabajos aparte de estabilidad, es un poco de flexibilidad de seguridad y esa seguridad pues es tener un gobierno corporativo, se lo puede hacer más palpable que es saber que está en manos de una dos tres personas.

## **12. ¿Quién toma las decisiones para ejercer las acciones de la RSE, El CEO o el encargado del área de RSE?**

El director

### **12.1 ¿el comunicador debe ejercer algún tipo de asesoramiento para que él pueda hacer planes?**

Claro que puede asesorar, pero yendo desde esta premisa que te digo o sea desde que sale del giro de negocio mismo. Por ejemplo, el tema de Telefónica entiendo que buscan perfiles a través fundación telefónica, eso es un tema de rse, porque está yendo netamente al giro de negocio de su organización, no es que vaya a donar \$6000 a una cancha, no, no hace eso, hace proyectos que tengan orientaciones de tecnología, entonces eso es muy válido.

Esta mal si una empresa intenta aplicar rse sin que lo tenga en su giro de negocio estaría mal orientada

## **13. ¿Podría decir que la rse atrae inversionistas o es un valor agregado para una organización?**

Sí, siempre ya que el hecho de que necesiten alinear o solventar problemas en el entorno requiere de una investigación técnica y eso puede ayudar a diversificar el negocio. Si bien yo puedo extraer petróleo, si invento una tecnología para limpiar todos los derrames que exista a nivel mundial sobre todo el petróleo me ayudo como empresa y también genera inversión, economía y muchas otras cosas o sea existe un producto derivado del giro de su negocio.

## **14. ¿Cuál es su visión de la RSE a futuro en el país?**

Para que mejore debería haber conciencia de lo que es realmente la rse, que no es solo una opción para ganar imagen entre los diferentes stakeholders, si no que realmente es una forma, un área, una visión que permite resolver problemas, si yo veo de esa manera obviamente va a existir un cambio, si sigo viendo la rse como una herramienta de proyección de imagen no, no va a ganar nada la empresa ni su entorno.

**14.1 ¿Cree que para solucionar esto se debe dar un tema de mejora cultural, poner leyes para que las empresas presenten sus reportes de sostenibilidad?**

No te sabría decir, o sea si la ley les obliga obviamente va a mejorar pero el problema es cómo la ley se construye, o sea si realmente el estado o gobierno quiere promover la rse en el país desde que crea el órgano judicial o legal, debería haber esas especificaciones muy bien detalladas de que es lo que necesita y como tiene que ser un proyecto de rse, a quien tiene que tributar, quienes tienen que ser los beneficiarios directos de ese proyecto de rse, cuál es el beneficio que trae para el público interno y externo, o sea debería establecer varios ítems que permitan direccionar a las empresas de manera adecuada y realmente clara.

**15. ¿Conoce alguna motivación por parte del estado para que las empresas hagan rse?**

Entiendo que, si se promueve leyes más a favor del tema del ambiente, para colaboradores no creo no he visto ningún registro oficial que hable de eso. Para la comunidad y el ambiente debe haber para los internos no ceo que tanto.

**E4. Adriana Navarrete. - Sector público**

**1. ¿Cómo percibe la RSE aquí en el Ecuador?**

En mi punto de vista la RS en Ecuador está en proceso de desarrollo, o sea por suerte en algunas empresas ya lo manejan y no de recién, sino que ya tienen su política instaurada desde hace muchos años, pero generalmente esto lo manejan las multinacionales, esto es porque manejan políticas a nivel regional por ejemplo, entonces es como que una obligación que también tengan acá, las pymes, las medianas empresas ecuatorianas actualmente ven a la responsabilidad social no como una inversión, sino como un gasto, entonces está en un proceso de desarrollo, últimamente si se ha comenzado a escuchar más, pero por ejemplo si tú te vas a Europa donde nació la responsabilidad social, por ley todas las empresas deben tener en este aspecto, pero yo pienso que ahorita vamos por buen camino y a futuro puede ser una práctica, ya que todas las empresas tengan ya fijo incluso ya como un departamento dentro de esta.

**2. ¿Cuál es el concepto más básico de RSE y cómo la percibe en el Ecuador?**

Veras la RS consiste en tres principios básicos, tienes que aportar a la sociedad de alguna forma ya sea económica, ambiental o social, entonces tú te puedes manejar por cualquiera de estas tres partes entonces tú apoyas a la comunidad porque esto es un apoyo y a la vez por medio de la responsabilidad social tú generas un valor agregado o una reputación para tu empresa, siempre y cuando este con la línea de negocio de tu empresa, claro está, pero sí enfocándose en estos tres conceptos básicos que es económico, social y ambiental.

### **2.1 ¿Entonces esto vendría a ser un valor agregado para las empresas, algo bueno para ellas?**

Exacto porque veras ahorita en Ecuador, en otros países sí los premian, incluso económicamente les bajan impuestos y todo este tipo de incentivos, pero en Ecuador realmente no, el gobierno realmente no da incentivos a las empresas que tienen un buen manejo de responsabilidad social, sino que es más como un plus de esta empresa que tenga premios o tenga que sé yo, cómo certificaciones, como ISO 9001 o certificación GRI, en este aspecto se deberían dar incentivos, no, porque no todo mundo hace responsabilidad social lo cual es muy importante, muchas veces las empresas sólo quieren ganar, ganar, ganar, y no se dan cuenta también de la parte social. Muchas veces llegan las empresas, hacen daño al ambiente, hacen daño a un sector, al barrio y ya, ahí dejan todo, pero si deberíamos ser un poquito más socialmente responsable

### **2.2 ¿Es decir, las empresas no devuelven al entorno lo que ellos mismo generan?**

Sí exactamente eso.

### **2.3 Entonces, ¿por parte del Estado no hay ningún incentivo a las empresas?**

No, actualmente no, o sea más que un reconocimiento que lo hace la Prefectura de Pichincha, que es el cómo se llama, el premio general Rumiñahui y ese es el incentivo se puede decir por parte del sector público para las empresas privadas, también hay una ordenanza, ahorita no me acuerdo del número de la ordenanza, pero ya ahí se indica que las empresas deben tener ya la responsabilidad social.

### **3. ¿Qué piensas acerca de las leyes aquí en Ecuador con respecto a la responsabilidad social?**

Es que no hay leyes aquí en Ecuador, o sea realmente sería excelente si en la asamblea se ponen de acuerdo y dicen toda empresa debería tener RS, pero no realmente no, no hay ninguna ley con esto

### **3.1 ¿Consideras que hay leyes aisladas pero que sí son parte de la RSE, como hacia la comunidad o ambiente?**

Las leyes son más para ambiente, está bastante enfocado al ambiente, pero no desde el punto social, son más como no ensucies el río, pero esa no es una campaña de responsabilidad social, o sea esto va más allá, incluso es un acercamiento diario con la comunidad para enseñarles, para que comprendan todo este tipo de cosas, entonces si estamos en vía de desarrollo en este tema.

#### **4. ¿Ha escuchado sobre el cargo de director de responsabilidad social empresarial, DIRSE?**

Es la primera vez que escucho este término, en el extranjero si lo escuchado y hay mucho o sea ahí tienen su departamento de responsabilidad social, pero el DIRSE como tal no aquí no, incluso en las grandes multinacionales, algunos departamentos de responsabilidad social están bajo la tutela de recursos humano, entonces, quién maneja los responsabilidad social es el director de recursos humanos, bajo la tutela de marketing o de comunicación, entonces está bajo esto, pero como tal un departamento que tenga un DIRSE no he escuchado acá, pero claro que si hay el gerente de responsabilidad o el responsable de responsabilidad social, pero así como DIRSE todavía no hay.

##### **4.1 ¿recursos humanos también gestiona esta área de RSE?**

Sí RRHH hace esto, en muchas empresas están debajo de la tutela de RRHH, porque incluso las empresas que van más allá, o sea que tienen como un poquito más de empuje en esto, hacen RSE con sus propios colaboradores, desde el guardia hasta el gerente general a través de altos corporativos o a través de que las empresas tengan un 50% de directivas mujeres que es la equidad de género, o a través de contratar personas con algún tipo de discapacidad, entonces también va mucho de la mano del área de recursos humanos por la parte interna de la empresa.

#### **5. ¿Cuáles son las funciones que hace un comunicador?**

Depende de la empresa, hay muchas empresas que las contratan para muchas cosas diferentes, pero si hablamos de algo global el comunicador se encarga de la comunicación interna, la comunicación externa y muchas veces si no es la mayoría, también se encarga de la responsabilidad social, entonces hacen planes de comunicación interna para dar a conocer los productos, servicios que brinda la empresa, porque los colaboradores somos el principal vocero de la empresa, entonces si el comunicador y el colaborador no sabe qué hacemos, qué distribuimos, estamos fregados, porque si no cómo va a llegar esta información a la gente de afuera y a través de la comunicación externa, esto hay que dividir muy bien entre la comunicación y el marketing porque hay empleadores que piensan, o sea, no diferencia entre el comunicadores el marketero y el marketero es ventas al 100% y lo que saquen a fin de mes es como te aplauden o te botan del trabajo, en cambio el comunicador va más allá, genera contenidos, genera páginas web, genera todo lo relacionado a redes sociales, investiga un poquito que está pasando, por qué medios podemos llegar, cuál es nuestro grupo específico, entonces yo pienso que va un poquito más allá.

#### **6. ¿En ese caso como se llama los departamentos en donde trabajan los encargados de la RS?**

Depende de la empresa, en las que yo he tenido experiencia, por ejemplo Banco Pichincha tiene su departamento de responsabilidad social y es muy grande, respetado, incluso el

encargado del área de RS es parte de la junta directiva del banco, entonces ahí sí está muy bien posicionado, los gerentes dueños de bancos conocen la importancia de esta rama , te hablo de Bayer que también tuvo la oportunidad de trabajar ahí el departamento es de Comunicaciones y responsabilidad social, entonces ahí ya va de la mano y en Santillana que también estuve trabajando un tiempo es comunicación y responsabilidad social, entonces lo están manejando más en el tema comunicacional, pero ya cuando se den cuenta que pueden trabajar también con los colaboradores lo pueden poner desde el punto de recursos humanos, lo correcto es que exista un departamento exclusivo de RSE.

### **6.1 ¿En el área en qué que estabas trabajando en RSE, que perfil tenían los colaboradores?**

En el banco el gerente de RS, tiene una maestría en España específico en esto, en Bayer y Santillana lo manejaba, bueno en este caso mi jefa en Bayer, que era Gabriela Moncayo, ella es especialista en comunicación pero tenía experiencia en responsabilidad social, en Santillana lo manejaba yo, pero por ejemplo yo soy comunicadora corporativa, ahorita me estoy especializando en esto, lo que yo tengo es la experiencia pero en sí de lo que yo he podido ver incluso de los compañeros que manejan responsabilidad social en otras áreas generalmente son comunicadores y ya poco a poco se van a ir especializando en estas cosas.

### **7. ¿Cuáles son las funciones del profesional que hace la RS?**

Bueno él tiene un sinnúmero de funciones, entre estas, él tiene que crear la estrategia de responsabilidad social desde cero, porque a veces como comunicadores nos enfocamos sólo en comunicar en decir yo hago esto y que el gerente sale en las fotos y eso no es la responsabilidad social, si no que desde cero enfocar estrategias de la mano del modelo de negocio, porque por ejemplo, si tú, si tú eres qué sé yo, pues sí tú eres una empresa grande que tiene venta de frenos para carros, por dónde vas con el modelo de negocios de RS, entonces es ahí donde te tienes que abrir y decir por ejemplo voy a capacitar a los taxistas en educación vial y ahí enfocar a la estrategia.

### **8. ¿Considera que un profesional de comunicación organizacional puede ejercer por sí solo la RSE o necesita tener una especialización en RS?**

Necesitas definitivamente una especialización en RS, es súper importante, muchos profesionales lo toman esto muy a la ligera, piensan que la responsabilidad social es fácil, que no necesita de una estrategia y una técnica y eso no es así, de ley necesitan, si es cierto que aquí en Ecuador no hay maestrías en RSE, en Europa hay un montón, sin irnos muy lejos, en todas las universidades de Bogotá, donde en estas maestrías están un poquito más adelantada que nosotros, pero aquí hay cursos, seminarios, entonces sí es bueno especializarse en esto, es una rama que merece mucho respeto y la verdad sí tiene que manejarlo gente capacitada.

## **9. ¿Conoces organismos aquí en Ecuador que apoyen a la RS?**

Haber esto lo puedes consultar en CERES, en el Consorcio de Responsabilidad Social, si quieres nombre por nombre las empresas que hacen rse, pero ellos son los organismos que están, cómo se llama, como decirte involucrados oficialmente en programas de responsabilidad social, porque los valoran en CERES, son alrededor de 52 multinacionales, entre ellas se encuentra Nestle, Diners, Banco Pichincha, DIREC TV y hay un montón de empresa, como te conté son las multinacionales, cooperativas también hay, como Cooprogreso, también está dentro de esta lista de 52 empresas y ajá hay un montón de empresas más, por ejemplo Santillana no está dentro de esto pero maneja RS o Bayer tampoco está ahorita dentro de CERES pero maneja RS.

## **10. De acuerdo a su experiencia ¿considera que existen barreras en una organización para realizar RS?**

Claro que sí, la principal es el presupuesto porque los gerentes, el desafío del director o del responsable del jefe de responsabilidad Social es de vender tan bien tu estrategia, tu producto, que tu gerente no vea como gasto y diga hay solo estoy gastando y dando a los más necesitados, sino que vea esto como un valor agregado, como se llama un beneficio incluso económico a futuro, porque mientras tu más cuides tu marca, y este mejor posicionada en el mercado, la gente va a querer más tus productos y eso es algo que hay que hacerles entender a los gerentes, entonces el principal desafío es el presupuesto, la falta de apoyo y también esto que te comenté, que hay uno puede haber bastante gente empírica, que dice bueno yo hago corresponsabilidad social cuando no es así y a la final que termina a lo mejor haciendo una donación a una fundación y para ellos eso es RS y no es así.

Hay empresas como General Motor que genera tan bien esto que Incluso deducen la cantidad de CO2 en el ambiente porque tienen hasta máquinas para cuidar el ambiente entonces Esto va mucho más allá.

### **10.1 ¿Piensa que esto va con la ética del CEO, de los directivos y demás altos mandos?**

Así es, y como te digo que no digan que es un gasto la responsabilidad social, sino que tengan apoyo por parte de los directivos y también el desafío está en que tú posiciones tan bien a tu departamento de si por A o B la empresa entra en una crisis, no sean los primeros que sacan a los de responsabilidad social, porque lo único que hacen es pedir plata para hacer donaciones, entonces tiene que estar muy bien posicionado.

Otras personas que manejan tan también ese departamento es el gerente de Banco Pichincha, él posicionó tan bien, tan bien, que, para tomar decisiones, él está dentro de la mesa directiva.



## **11. ¿Cuál es tu visión a futuro para la RS aquí en Ecuador?**

Yo realmente, sí lo veo que va por buen camino, se habla ya mucho de las tendencias de RS, se han organizado algunos seminarios, foros, conversatorios de responsabilidad social e incluso las universidades si bien es cierto todavía no tienen la maestría, pero ya poco a poco, por ejemplo, lo San Francisco está lanzando cursos de RSE, entonces por ejemplo los académicos no se van a lanzar a dar un curso si es que saben que no va tener pegue.

Sí nos vamos a demorar unos 10 años, espero que menos y equivocarme, pero creo que está caminando a futuro, no nos vayamos muy lejos, Colombia, que somos vecinos, todas las empresas manejan responsabilidad social y le buscan al especialista en responsabilidad social como locos, yo veo las ofertas de empleo atreves de LinkedIn me sale Adriana tienes 200 ofertas de responsabilidad social y ninguna en Ecuador y todas son Bogotá, Bogotá, Bogotá. Y yéndonos más allá en Europa piden como locos, USA, Canadá, Londres.

Entonces yo creo que no nos vamos a quedar atrás y vamos a ir de la mano de los países que están un poco más desarrollados que nosotros.

### **E5. Cristian Castillo. - Academia y sector privado**

#### **1. Para usted, ¿cuál es el concepto más básico de RSE y cómo la percibe en el Ecuador?**

Responsabilidad Social empresarial es la respuesta de todas las empresas para devolver de alguna manera los recursos que extraen de la sociedad, porque las empresas no son entes aislados de una comunidad, son parte importante de la comunidad por varias razones, pero por lo tanto atraen recursos y personas de esa comunidad que los procesan, generan productos y servicios que lo venden y en ese proceso hay una extrusión de recursos de obtención de recursos que es responsable devolverlos a la sociedad, y esa devolución tiene que expresarse en determinadas obras y proyectos de mejoramiento de la calidad de vida del entorno cercano o de los procesos de la cadena de producción que tiene la empresa.

##### **1.1 ¿Es un ámbito social y ambiental?**

Es social, ambiental, económico y productivo

#### **2. De acuerdo a su experiencia ¿cómo percibe a la responsabilidad social aquí en Ecuador?**

Yo soy bien crítico de la calidad empresarial ecuatoriana, entonces ahí yo distingo como tres grupos importantes. El primer grupo que son todas las transnacionales, empresas que tiene origen internacional con capital local, pero que son grandes y que por la presión de sus casas matrices o de las empresas con las cuales hacen negocios nivel mundial se ven obligadas entre comillas a desarrollar proyectos de responsabilidad social, entienden el concepto, lo comparten y lo usan.

Hay un según bloque que son el otro extremo, que son los empresarios medianos que pudiendo ser responsables o intentar serlo, no tienen la capacidad de generación de recursos que los permita utilizar un excedente de los ingresos que tienen para dedicarlos a las actividades de responsabilidad social.

El tercer bloque que es bien importante, es de empresarios locales que no son empresarios en el concepto deseado de un empresario responsable, sino, son comerciantes, y no quiero ser peyorativo, pero en teoría distintiva que lo único que buscan es la maximización de la utilidad toda costa y sin ningún reconocimiento a la responsabilidad, a la sociedad de la cual la proviene y ese por desgracia es un importante bloque de empresas que generan ingresos a nivel nacional, que claro no actúa en consecuencia, y si lo hacen lo hacen no cómo una labor de responsabilidad social sino como beneficencia.

### **2.1 Entonces ¿las empresas lo hacen por generar imagen?**

Sí

### **2.2 Y también se podría decir que ¿las empresas lo ven costoso hacer responsabilidad social?**

Claro no tiene la conciencia Ciudadana, de decir cómo yo respondo, de decir cómo yo hago una respuesta a todos los recursos que extraigo de la sociedad para beneficio de ellos también.

### **3. ¿Qué se podría hacer para que haya un cambio a que todos hagan rse?**

yo creo que en un inmediato plazo no hay mucho que hacer, hay que seguir potenciando el desarrollo de nuevos sectores empresariales y de los empresarios, creo que el empresariado tradicional de abuelo, padre, hijo es muy difícil que pueda romper la lógica de la maximización de la utilidad toda Costa, y por lo tanto no van a dejar de trabajar así, pero sí creo que hay otro segmento de empresarios que no vienen de esta burguesía tradicional, porque es una nueva burguesía, un nuevo empresariado responsable y que trabaja en sectores avanzados de la industria y en mi lectura lo que pasa es que mucho del empresariado tradicional, viene de los sectores agroexportadores donde no hay mucha generación de valor por eso siempre están luchando, peleando por el comoditi, precios y no por el valor, aunque su rentabilidad pueda ser insignificante, pueda ser altamente significativa, no se da por volumen de ingreso, volumen que pueden tener, porque puede tener grandes inversiones en el camarón, el banano o lácteos, pero no hacen un esfuerzos por dar un valor a la producción, porque si agregan más valor a la producción , es probable que vayan a tener más utilidades y más excedentes para devolver en proyectos de sostenibilidad a largo plazo.

Entonces creo que el camino está en fortalecer estas nuevas burguesías, que sí hay, por ejemplo, el procesamiento del chocolate, que he visto por años que somos los mejores del

mundo en el producto del chocolate, pero no de cacao y otras industrias como cerámicas, muebles que determinados textiles que colocamos en el exterior y que es la burguesía que necesitas para hacer ese tipo de labores. La burguesía tradicional esto no tiene impacto porque ellos solo lo ven como la labor de beneficencia.

**4. Con respecto a este tema de calidad ¿cree que las empresas en Ecuador se interesan por el tema de la ISO, prevé a futuro que las compañías quieren adquirir más las ISO?**

Sí, hay que hacerlo, porque son demanda de los mercados, cuando los mercados se hacen más complejos, necesita certificar la calidad de tu producto, de su proceso productivo y de todos los procesos alrededor de la producción, entonces no es que va a disminuir, va aumentar la presencia de estándares de calidad y las empresas van a estar obligadas con esos estándares, para no caer en el mercado, pero no es porque quieren cumplir con un estándar de la ISO, no es que les parece bonito hacer sino que están obligados para poder colocar en determinados mercados europeos, estadounidenses, asiáticos, al menos te da mucho más valor agregado para colocar ese producto y decir que uno cumple con la ISO 26000 de RS, pero no lo hacen por convicción.

**4.1 ¿Las empresas nacionales no les dan importancia a estos temas de la ISO?**

No porque como somos un mercado, en mi criterio, todavía intermedio, que no hay un mercado, recién ahora hay un mercado más consiente, pero todavía sigue siendo pequeño, porque tiene tanta capacidad adquisitiva de los millennials, todavía no despunta en términos de capacidad es adquisitiva, entonces no son mercados altamente significativos que exija. Sí hay millennials que están exigiendo a determinadas horas, pero no son gran bloque, por lo tanto, no modifican del todo el hábito o comportamiento del consumidor nacional deliberadamente.

**5. ¿Cree que los millennials van ayudar hacer un cambio en que las empresas hagan responsabilidad social?**

Sí, creo que el peso del millennials va aumentar de acuerdo a la capacidad adquisitiva porque está participando en nuevos sectores de la economía, está participando además de la economía naranja y eso está generando mejores ingresos y eventualmente va ser una masa consolidada de consumidores altamente responsables que van a priorizar un tipo de productos, lo que hace ahora, pero en un volumen mayor.

Sí creo se va modificar el consumo y no solamente ellos, los que vienen después de ellos, la generación Z o centennials, como lo quieran llamar, está mucho más educado, consensado en normas ambientales, protección del ambiente, de sostenibilidad, creo que ellos pueden ser un mecanismo de apoyo a esto.

**6. ¿Cómo percibe el ámbito legal en Ecuador con respecto a la RSE?, ¿conoce alguna ley o norma que se alinee a la gestión de la RSE?**

Una norma nacional de responsabilidad social no hay y eso es un problema que no obliga a las empresas, no es mandatorio y eso claro lo que hace es que siga siendo incipiente a este tema.

Hay normas en gestión de cuidado ambiental, hay normas de cuidado, protección ocupacional, hay normas de atención a grupo prioritarios que las empresas están obligadas a cumplir, pero esto no configura un escenario de responsabilidad social, tal vez un mínimo de cumplimiento que es obligatorio para todas las empresas, por desgracia como te decía la burguesía más importante, todavía está burguesía tradicional dispuesta a maximizar la utilidad a toda costa y considera que todo ese tipo de iniciativas de protección a los trabajadores, ambiente, de los entornos urbanos, piensa que es una carga innecesaria, por lo tanto asumen o dicen que es por eso el costo es más caro y no es así, es por una incapacidad productiva, porque claro no son capaces de mejorar su productividad.

Entonces ellos asocian a la productividad con cargas impositivas de ventas directas o indirectas, cuando en realidad deben mejorar su productividad y eso no hacen y obviamente eso impide que haya una ley de responsabilidad social en esta materia, en temas ambientales los hay a nivel nacional, los temas de protección a la atención prioritaria existen hace tiempo, el tema de seguridad ocupacional existe hace 5 años, pero mejoramiento del entorno donde de la ciudad donde estás, aquí en Quito es más estructurado, en cómo vas a construir una planta productiva o hacer una inversión de edificio de oficinas ya que tienes que mejorar la vereda, el desnivel, como el caso de Eco-Park, y esto no pasa en otras ciudades, o sea ahí pones una planta y no hacen caso para mejorar, tratar el recursos de agua, entonces eso afecta en nivel de que no hay leyes para la empresa.

**7. ¿Conoce algún incentivo por parte del estado para que las empresas hagan responsabilidad social?**

Políticas del estado no recuerdo para responsabilidad social, yo no recuerdo ninguna normativa de ningún ministerio que obligue o que proponga esto. Lo que hay esfuerzos por la calidad, por mejorar la calidad de productos y los procesos productivos. Hay la iniciativa del Ministerio de la Producción que heredó de la iniciativa que era del MIPRO y del Ministerio Coordinador de la Producción en normas de “hace bien, hace mejor”, pero claro para hacer bien tiene que ver con la producción y hacer mejor tiene que ver con el proceso productivo y algunas condiciones de calidad.

La producción de una compañía cumple con determinados estándares generales, pero no necesariamente directamente vinculados a la responsabilidad social

## **8. ¿Ha escuchado sobre el cargo de Director de Responsabilidad Social Empresarial como un cargo organizacional?**

Así como cargo de director no es usual, he escuchado jefes como un cargo menor y gerentes de asuntos sostenibles que es donde más combina y también he visto últimamente que también lo mezclan con gerencia de asuntos corporativos.

En asuntos corporativos se entiendo en la forma en que la empresa resuelve sus diferencias con los diferentes actores, pero problemas no, o sea que es básicamente la gestión de los actores, la gestión de la comunicación estratégica. Entonces esto son cosas complementarias pero distintas, así como lo es el área comercial y área de marketing.

## **9. ¿Cuál son las funciones del profesional en comunicación organizacional?**

Para mí el comunicador organizacional tiene una sola responsabilidad que es la gestión oficial de la compañía hacia dentro y hacia afuera y para eso utiliza todas las herramientas que conoce para gestionar la comunicación oficial, es decir garantizar la información de ida y de vuelta de asuntos oficiales de la compañía para eso tiene que manejar la información hacia afuera y hacia dentro concerniente a dentro en planes, negocios, nuevas ideas, procesos, crisis y hacia afuera lo mismo trabaja de la mano con el área comercial cuando hay avances importantes de gestión comercial, en temas de relaciones públicas se debe colocar la comunicación oficial en los diferentes actores de la empresa.

## **10. ¿Considera que los comunicadores deberían especializarse para cumplir con el cargo de Director de Responsabilidad Social o es suficiente con la formación de comunicador?**

Yo creo que de hecho es un error usual, pensar que el comunicador tiene que hacer responsabilidad social, entonces el comunicador no sabe de responsabilidad social, no tiene por qué saberlo, tienes que entender el concepto, tienes que formarte pero dicho a la inversa no es que el ingeniero ambiental no sabe de responsabilidad social, es el mismo caso dicho de otra forma porque la responsabilidad social no es una labor de comunicación, como no es una labor ambiental, es una política de la compañía, política corporativa que involucra la devolución como digo a la sociedad de las cosas que yo extraje.

Entonces están como muy de moda los asuntos de sostenibilidad en términos de gestión ambiental pero ahí no empieza y ahí no termina los asuntos de responsabilidad social, porque los asuntos de responsabilidad empresarial tiene que ver con aquellas cosas que para la compañía siente que agrega valor a la sociedad en la devolución que hace, por ejemplo los programas en la parte laboral también es responsabilidad social y no tiene nada que ver con gestión ambiental o programas de mejoramiento del entorno no es gestión ambiental como protección de muchos residuos tóxicos, pero es mejorar las veredas, ayudar a la población a pintar las paredes de nuestro entorno de las calles, todo esto también es responsabilidad social o me dedico a precautelar, por ejemplo las políticas de responsabilidad social es tan fuerte

que yo puedo contratar solo madres de familia soltera y eso no tiene nada que ver con gestión ambiental pero es una política de responsabilidad social.

Entonces en base a tu pregunta de si tiene que saber más, mi respuesta es claro, porque es lo mismo que pensar que el ingeniero ambiental está capacitado para hacer responsabilidad social, está capacitado solo para hacer gestión ambiental como el comunicador está capacitado para hacer comunicación organizacional

### **11. ¿Cuáles son las funciones del profesional de la RSE?**

En mi criterio creo que primero, la tarea que se debe hacer es justificar aquellas actividades de devolución a la sociedad donde hay más valor agregado dependiendo el giro de negocio, entonces si eres una planta productiva y procesa mucha materia prima, probablemente tiene que tener gestión ambiental en toda la cadena, y toda la cadena quiere decir obtener de fuentes sustentables y garantizar procesamiento del descenso.

Si eres un centro comercial donde no haces producción de ninguna materia prima, facilitas el encuentro de la comercialización, tu responsabilidad social y tiene que ser mejorar con el entorno ahí tendría que ver en como priorizas las relaciones armoniosas de la comunidad y te insertas en la comunidad en cultura, a través de programas de deporte, no sé, entonces la primera pregunta es ¿dónde agrego más valor?, la segunda pregunta es, conociendo la dimensión del problema de la compañía y ¿cómo me inserto para ayudar a la solución de un problema de carácter público?, en cualquier de los aspectos asuntos, en donde yo pueda aportar y no generar programas de forma unívoca, no única. Se debe pensar en cómo apoyo a los municipios, gobierno y otros organismos para hacer alianzas con quien corresponda o grupos sociales, porque no se trata de hacer cultura y yo contrate artistas y lo probable es que hay gente que lo hace.

La otra tarea es garantizar que la acción, que la política se convierta en acciones permanentes porque no está mal si es beneficencia, si te sale del corazón está bien, pero eso tiene que quedar claro eso no es responsabilidad social, por lo tanto, para que no caigas en la lógica de la beneficencia y la caridad, entonces tienes que garantizar que los proyectos que hacen sean sostenibles. El otro elemento es concientizar a todo el grupo de la empresa de por qué yo hago eso y eso claro cae en la lógica de comunicación oficial, saber porque se hacen las cosas, o sea porque en vez de pintar esta pared dono para un curso vacacional de los niños del barrio y que esto se capacite a la alta gerencia y a los productores del capital porque ellos deben entender que están cumpliendo con un rol social como buen ciudadano corporativo. Bueno creo que esto es un poco de las tres cosas que yo me concentraría

## **12. ¿Quién toma las decisiones para ejercer las acciones de la RSE, El CEO o el encargado del área de RSE?**

Creo que eso es básicamente una forma de gerencia, hay gerentes que quieren autorizar hasta la compra de papel higiénico, hay gerentes que son mejores en mi criterio cuando dicen la política corporativa es esta y los objetivos que yo espero en materia de responsabilidad social son estos, en imagen corporativa y reputación corporativa es esta, como mejora en el gasto que yo hago porque va como te decía dependiendo del proceso productivo, una vez dicho así se dice el presupuesto es este y me reportaras como lo estás haciendo y si quieres más bienes hablas conmigo, entonces no hay una formula específica, es más bien el modelo de gerencia y eso claro es súper disparaje, heterogéneo. Entonces creo que la responsabilidad del DIRSE es con los recursos que tiene garantizar que se logren los mejores impactos con la comunidad y que de eso se entere la sociedad.

### **12.2 ¿Piensa que al comunicador se lo utiliza para hacer balance social y nasa más?**

Claro, el comunicador debe transformar el lenguaje técnico a algo más sencillo, una cosa es hacer el informe otra cosa es hacer todo el proceso que te lleva a sacar los resultados del informe. Entonces el balance social es una buena herramienta, pero el comunicador jamás podrá maquillar esto, si la pared está llena de humedad puedes pintarla, pero a la final se va notar, entonces el comunicador tiene que entender porque esto es una acción de responsabilidad social y tiene que traducirlo a un lenguaje sencillo, pero no puede ser el responsable de los resultados de la información.

## **13. ¿Considera que las organizaciones que practicas acciones de RSE atraen inversionistas, retiene el talento humano, es un valor agregado?**

Claro, creo que nadie quiere trabajar en una empresa que es famosa por tratar mal a la gente, la gente que va trabajar en los grupos corporativos que se caracteriza por ser grupos explotadores, que siempre no tienen donde trabajar y no saben que más hacer pero los talentos, los mejores talentos con grandes capacidades no están allí, y eso solo es producto de que ante la sociedad la empresa tiene una imagen de cuidado de protección a sus trabajadores y eso es una labor de responsabilidad social, no es algo que te pagan bien, porque hay empresas que te pagan súper bien pero uno dice yo aquí no me meto jamás.

### **13.1 ¿Se puede decir que las empresas no tienen conocimiento sobre los benditos de hacer responsabilidad social y también desconocen sobre el tema de los ODS?**

Claro, yo creo que la burguesía tradicional esas cosas las tienen sin cuidado, porque ellos lo único que piensan es cómo maximizar la utilidad a costa de lo que sea.

### **13,2 ¿Existe una falta de cultura y conocimiento sobre esta temática?**

Sí es un cambio de cultura porque es y modificar esta lógica para decir yo también soy responsable y si al final del ejercicio la empresa de cien millones que yo tengo en lugar de darme beneficio de diez millones neto, me da siete millones y dono tres millones y lo pongo en un ejercicio de responsabilidad social, o sea con lo demás sigo siendo millonarios.

### **14. ¿Cuál es su visión de la RSE a futuro en el país?**

A medida que se acerca el 2030, a medida que cambian los mercados, se hace más maduros, a medida que los procesos productivos están obligados a ser diferentes, a medida que el Ecuador por las buenas o las malas se abre al mundo, más compañías, incluso las pertenecientes a las burguesías tradicionales van a sentirse obligadas a desarrollar más iniciativas de tipo no beneficencia, pero si del tema de sostenibilidad y responsabilidad social, creo que hay un camino larguísimo porque esto se viene hablando desde a finales de los 90s, la primera vez que yo tuve conocimiento de esto estaba en la universidad y he ido viendo de forma circular en determinados eventos de décadas pasadas, creo que ahora va haber más porque no te queda salida ante una inminencia de una demanda de la sociedad, de mercados globales que son mucho más fuertes, entonces no creo que todos los que estudian comunicación van a dedicarse a esto, para nada si creo que hay una oportunidad de gestión para profesionales.

### **E6. Paolo Muñoz. - Academia y sector privado**

#### **1. ¿Cuál es el concepto más básico de responsabilidad social y como los percibe aquí en Ecuador?**

Para el concepto básico de responsabilidad social creo que muchas personas lo distorsionan, quisiera no me estoy yendo por la rama, me voy a ir por las ramas para llegar a la parte central, la responsabilidad social piensa que es una estrategia de imagen que están utilizando las empresas como para poder posesionarse entre los clientes y eso no es responsabilidad social, de regreso al tema contextual, la responsabilidad social deberían tener todas las empresas, no debería ser de una manera transversal, sino debería ser desde la esencia de la empresa u organización como una conciencia social que deberían tener cada uno de las organizaciones y de ahí salen buenos comentarios y se hacen buenas relaciones publica entre tu publico interno precisamente que son tus colaboradores, quienes son los principales beneficiarios primero de la responsabilidad social corporativa y esto es perfecto.

Estamos distorsionando en Ecuador a la responsabilidad social empresarial con una estrategia de comunicación o de marketing que es muy diferente la responsabilidad social, esto significa ir desde una empresa en que te paguen a tiempo, en que te paguen lo justo, en que te den todas las comodidades y facilidades con lo que te puedas desenvolver en tu trabajo y desde ahí nace el tema de responsabilidad social.



**2. ¿Cómo percibe el ámbito legal sobre este tema de responsabilidad social hay alguna ley, ordenanza que conozca, que vaya dentro de esta temática?**

Hay algunas aristas de la responsabilidad social empresarial, una de ellas la responsabilidad social normativa que dentro del Ecuador si la tienes que es por ejemplo en el tema de seguridad industrial, salud ocupacional el tema de discapacidad en el tema de contrataciones hay algunas aristas normativas y políticas que ciertamente las empresas deben cumplir, que deben afiliarte al IESS y ese tipo de cosas es una responsabilidad social normativa que existe como políticas dentro del tema en este caso del estado en el Ecuador.

En algunos casos si es mandatorio las normativas, leyes, tienes que pagarte dentro de fin de mes a los trabajadores que van a estar fuera, van a estar a exposición de químicos tener los implementos necesarios como para poder protegerse ese tipo de cosas.

**3. ¿Qué tanto conoces del concepto de DIRSE, como cargo, no sé si lo has escuchado?**

No lo he escuchado.

Bueno lo que puedo decir es que los Directores de Responsabilidad Social siempre están ligados con los directores de comunicación, de hecho aquí en el Ecuador está muy ligado lo que es comunicación con responsabilidad social empresarial, bueno algunas empresas privadas lo tienen, las empresas públicas no, ósea de las que yo conozca ninguna tiene un director de gestión social empresarial, pero si el tema de las empresas privadas que las ligan mucho al tema de comunicación en si como Director de Responsabilidad Social Empresarial muy poco existe. hay consultorías de estos temas con expertos, sí, pero como directores no lo he visto mucho aquí.

**4. En base a su experiencia me podría decir ¿cuáles son las funciones del profesional de comunicación organizacional?**

Yo soy uno de los principales comunicadores que puedo darme rounds con algunos colegas en el que un comunicador organizacional debe ser integral, a que me refiero, pues a que el comunicador organizacional no únicamente debe conocer de temas empresariales, si no debe conocer de su entorno, es decir, cómo funciona un medio de comunicación, cómo piensa un medio de comunicación ,cómo piensa en el tema de la opinión pública, el adelantarse hacia los escenarios y tendencias que pueda obtener la opinión pública, no es cuestión de decir bueno estamos formando comunicadores organizacionales para que vengan las empresas y traten de proyectar la imagen de la organización, ni traten de obtener una organización con buena reputación o lo que tú quieras decir, si tu no conoces las otras aristas, no vas a poder hacer ese trabajo por más que tú quieras hacerlo, el comunicador debe ser integral, integro, por eso siempre este va hacer mi concepto, por eso hay gente que está haciendo relaciones públicas, pero nunca va entender cómo funciona un medio de comunicación.

**5. ¿Cuál considera que son las funciones del que gestiona el área de responsabilidad social empresarial?**

En responsabilidad social empresarial definitivamente como va ligado al tema de comunicación este debe tratar de concienciar primero adentro por la alta dirección, yo creo que el DIRSE como tú lo estas llamando, debe ser otra parte asesora dentro del tema, si no está en la parte asesora ni la alta dirección, debe tener la conciencian que en esencia su organización debe tener responsabilidad social empresarial y el director de la responsabilidad social empresarial debe hacer que ellos se conciencien para que formen una política empresarial con respecto a eso, que no tengan necesario ver con réditos de imagen o remuneración que pueda tener la empresa, eso está perfecto, está bien, pero debe ser como una no sé, como algo consciente que tu debas tener como si te vas a subir a un auto y te pongas el cinturón de seguridad porque vas a salvar tu vida, no porque me van a multar , debe ser algo consciente que deben tener las empresas.

Entonces en la parte interna de una empresa el encargado si debe ser como una figura asesora.

También esto está un poquito ligado con el tema de comunicación sin embargo , yo creería que el tema de las funciones es primero concienciar dentro de la importancia que es la responsabilidad social, tanta la parte asesora como la parte operativa de la organización debe ser el nexo, entre las dos partes en las que pueda tener una conciencia empresarial y que se pueda generar con comunicación una cultura organizacional adecuada, pero recuerda que todo el mundo de comunicación hablamos de cultura, pero hasta qué punto los comunicadores, estoy poniendo el dedo en la llaga ¿hemos logrado generar buenas culturas organizacionales dentro de las empresas?, solo eso dejo como interrogante , y ahí entra el tema de responsabilidad social empresarial.

**6. ¿Considera que los comunicadores deberían especializarse para cumplir con el cargo de Director de Responsabilidad Social o es suficiente con la formación de comunicador?**

Si es que tiene los conocimientos, si por su puesto, si es que a estado involucrado en esos cambios de la responsabilidad social, debe conocer de responsabilidad social empresarial, debe conocer definitivamente y si es que puede gestionarla.

A parte los comunicadores salen del tema de las universidades como expertos en comunión, pero yo como profesor de la San Francisco, puedo decir que tenemos ciertas clases de responsabilidad social y eso no significa que salgas como experto en responsabilidad social, debes hacer un curso o debes especializarte como para poder hacer el tema de responsabilidad social.

## **7. ¿Piensa usted que existen barreras para ejercer la RSE en una compañía?**

Piensas a veces que es un gasto y ahí están locos ,las empresas que no tienen responsabilidad social empresarial desaparecen , tarde o temprano desaparecen , las nuevas empresas que están creando tienen conciencia social los millennials, esta generación la nueva generación que vienen ya no ven a las empresas hoy en compro mi producto y no me importa que pueda estar haciendo la empresas, ven que está haciendo la empresas, entonces si la empresa no tiene conciencia social no está alineada con el tema del contexto, se cae sin responsabilidad social.

### **7.1 Entonces ¿cómo consideras que los CEOs ven esto de la responsabilidad social empresarial?**

Algunos lo ven como negocio, otros lo ven como una parte de poder potenciar la imagen y reputación, eso no lo ven como algo que lo necesiten en esencia la responsabilidad social.

Algunos si no digo que todos, algunos si lo ven como algo prioritario porque realmente necesita tener su empresa, tener una conciencia, si un ser humano tiene conciencia por qué no va tener una empresa, siempre hago esa analogía en el tema en que las empresas incluso en el tema de identidad la mayoría de empresas no sabe qué son, ni a donde van cuando tú les preguntas qué son, su visión está pegada ahí pero no hacen conciencia a de lo que son del tema de responsabilidad social.

## **8. ¿Considera que la RSE atrae inversionistas, retiene el talento humano, es un valor agregado?**

Una empresa que tiene responsabilidad social definitivamente es una empresa integral, una empresa que obviamente sabe cómo conjugar su parte operativa, su parte técnica, su parte estratégica ,su parte comunicacional , su parte administrativa, entonces tiene todos sus procesos enmarcados en un macro proceso, en el cual esta inmiscuido la parte de responsabilidad social empresarial y por ende el resultado va hacer super bueno en el asunto de poder tener esa empatía o sintonía con el cliente.

## **9. ¿Cuál es su visión de la responsabilidad social empresarial a futuro aquí en Ecuador**

Tienen que tener a futuro todos, la responsabilidad social empresarial, yo en mi tema de programa de radio un medio de comunicación debe tener responsabilidad social empresarial si no te van a ver bien tampoco

### **E7. Fabián López. - Academia y sector privado**

#### **1. ¿Qué entiende usted por responsabilidad social empresarial?**

Es un concepto amplio, de acuerdo a varios autores por lo que he estado investigando, manejan el triple bottom line, que hablan que es económico, social y ambiental, entonces

tienden a tres ámbitos, se dirigen hacia tres especialidades. Ahora viendo también lo que es el departamento.

### **1.1 ¿En lo económico a que se orienta?**

Ellos hacen análisis financieros para ver lo que proyectos y demás.

### **1.2 ¿En lo ambiental?**

También tiene que saber algo, estaba viendo de las ISOS.

### **1.3 ¿En la parte social?**

En la parte social en comunidades.

## **2. Se habla mucho de lo que hablan los DIRCOM que están en esta área dicen que pueden hacer proyectos porque dirigen o manejan cosas intangibles. ¿qué piensa sobre esto?**

En el mercado usted puede encontrar muchas cosas pero cuando ya se están sacando las maestrías o lo que sea en el exterior lo que le van a pedir es una base de conocimiento y le van a manifestar que debe conocer de asuntos ambientales, de seguridad industrial y responsabilidad social como tal, es decir no es cuestión de dirigir por dirigir siendo una persona de comunicación que puede tener muchísima formación en comunicación pero que no conoce bases fundamentales, responsabilidad social es un paraguas que abarca muchísimo, en mi caso estoy haciendo responsabilidad social desde una de las industrias más importantes de los países de Sudamérica que es la industria petrolera, yo le siento en tres claves que es ser socialmente responsable: *primero* tener una operación segura, sea una industria eléctrica, petrolera, universidad o una empresa de servicios una operación segura, si usted no es operativo seguramente primero no está dando seguridad a su fuerza laboral, que es uno de los primeros grupos de interés, *segundo* si usted no tiene una operación segura más aun en la industria petrolera, a todos los grupos de interés, es decir, a todas las comunidades que se encuentran alrededor o en el área de influencia de su proyecto les está poniendo en riesgo, entonces si no tiene una operación segura como puede decir que es socialmente responsable si sus trabajadores están en riesgo, si sus vecinos están en riesgo, si sus clientes están en riesgo. *Segundo*, ambientalmente limpio, si usted no es operativamente seguro puede generar accidentes, en el caso del petróleo derrames de hidrocarburo, en el caso de una industria derrames de combustible, derrames de sus productos de pueden ser tóxicos, si es que es una industria química, además usted tiene equipos en su industria que deben cumplir con las reglamentaciones ambientales, por ejemplo, generadores, ruido.

No es cuestión de que se ponga una empresa y traiga equipos sean nuevos o usados y que comience a generar una cantidad de ruido que no esté dentro de la normativa, entonces, todas las industrias inclusive la hidrocarburifera es la que más controlada esta, entonces debemos

cumplir con todos esos parámetros, si los cumplimos podemos decir que somos una industria ambientalmente limpia, es decir, que no afecta al entorno. No se puede decir que no afectamos totalmente porque se tiene ruido de lo que generan los equipos, tenemos emisiones gaseosas de nuestros generadores, desechos sólidos, comunes, especiales.

Todas las personas como tal generamos desechos, entonces si no hacemos una clasificación ordenada tampoco podemos decir que somos socialmente responsables; y *tercero*, propiciar el desarrollo sustentable de los grupos de interés que son las comunidades del área de influencia en donde ejerce su actividad, su propia fuerza laboral, sus accionistas, su directorio, sus clientes, el estado y así usted cuando maneja responsabilidad social tiene que hacer una matriz de identificación de cuáles son sus grupos de interés con prioridad cual es el mayor, cual es el menor, todo eso hacemos las personas que manejamos responsabilidad social y cuando identificamos cuales son nuestros grupos de interés nos valemos de un comunicador para que nos asesore como llegar a cada uno de estos grupos de interés ahí entra el comunicador como parte del equipo de responsabilidad social, ahora si es comunicador tiene una vasta experiencia, tiene una formación técnica ambiental, tiene una formación técnica en seguridad ahí podría manejar el tema de responsabilidad social, porque si no al comunicador le llega un informe o análisis de laboratorio de un generador con los resultados, el cómo sabe que se está cumpliendo o no con la normativa, entonces el tema no es muy sencillo.

Otra cosa la industria recibe profesionales en diferentes ámbitos: mecánicos, eléctricos, etc. Y cuando llegan a la empresa estamos los gerentes de responsabilidad social a educarlos en temas de responsabilidad social, ese es un vacío tremendo que tienen nuestras universidades, porque no se trata de que las universidades entreguen profesionales a la sociedad sin ninguna formación ambiental, en seguridad industrial, peor aún sin ninguna formación en responsabilidad social.

Y ese es el principal problema que tenemos los gerentes en las industrias, en las empresas porque a veces los mismos profesionales que están dentro de nuestras industrias son contrarios hacer responsabilidad social son contrarios o no están de acuerdo en que se apoya a las comunidades porque está quitando recursos, porque les dan a ellos y no mejor que me mejoren el sueldo, no es esa cuestión sino que todo tiene que ser o tener un equilibrio armónico, salarios de los trabajadores, los beneficios de las comunidades porque nosotros somos inquilinos en las áreas en las que se encuentran las comunidades entonces ellos también tienen derechos, por ejemplo nosotros tenemos muchas dificultades con los profesionales de la vieja guardia, ingenieros mecánicos, ingenieros mecatrónicas, ellos deben generar un producto para lo cual necesitan un generador a ellos no les importa si es que las emisiones están fuera de los parámetros, esta liquidando aceite, generando una mancha y contaminando un cuerpo de agua, a él lo único que le interesa es que ese generador funcione, nada más, a él no le interesa si está afectando al ambiente, no le interesa si es que el ruido esta sobre los parámetros y le afecta al vecino.

Entonces por eso es muy importante que las universidades también tengan programas de responsabilidad social y que, desde el inicio desde las escuelas, colegios, universidades la responsabilidad social es esencial. Ellos deben formarles a los estudiantes desde ahí para que esos profesionales cuando ya salgan de la universidad sean un aporte a la empresa y no un problema, para que esas personas salgan y digan a ver yo me voy a hacer cargo del área de mantenimiento, dónde están mis productos químicos, estos productos químicos deben estar en alguna bodega especializada, deben tener cubetas para que sus productos no se derramen, deben estar cumpliendo con toda la normativa, eso debe ser. Pero ellos llegan sin ningún conocimiento y piensan qué pueden hacer lo que sea por eso usted puede ver en la ciudad mecánicas que manejan los combustibles, lubricantes como quiera y que hay afectaciones.

### **3. ¿Qué piensas de las leyes que hay aquí en el Ecuador sobre la responsabilidad social?**

La responsabilidad social aquí en el Ecuador es bastante fuerte y está normada, por ejemplo, existe un reglamento ambiental para operaciones mineras. Existe un reglamento ambiental para operaciones hidrocarburíferas, entonces eso sabemos los técnicos, ahí también viene la consulta si es que el director de comunicación conoce las regulaciones ambientales y de seguridad industrial entonces eso deben saber, es muy fácil apoderarse de un área para figurar y decir yo manejo responsabilidad social, otra cosa es manejar efectivamente, realmente y de buena manera técnicamente la responsabilidad social. También por ejemplo el comunicador tiene que saber cuál es la naturaleza de los grupos de interés con el que va a trabajar, no es lo mismo trabajar en la ciudad que en el área rural, no es lo mismo trabajar con un grupo que viene de la Amazonía, que viene de la serranía o que viene de la costa ecuatoriana, cada cual tiene su propia cosmovisión, es decir, como entiende cada uno de ellos el mundo.

Nosotros trabajamos en áreas por ejemplo en nuestro caso tenemos la cultura huaorani, el huaorani está recién contactado desde el año 70, nosotros no podemos esperar y no podemos pensar que ellos piensan igual que nosotros, ese es otro problema que tenemos con la fuerza laboral interna, que ellos quieren que razonen como nosotros, que nosotros trabajamos en un horario y ellos recién están entendiendo la cultura del trabajo, un miembro guaraní que vive en la selva simplemente duerme en algún lugar de la selva y se despierta tiene sed y se va a un riachuelo a tomar agua, tiene hambre va y él conoce cuáles son los frutos de la Amazonía, se cruza un animalito y lo caza. Entonces nosotros no cazamos y no hacemos nada de eso, pero tenemos un salario y a través de eso consumimos productos elaborados ellos.

Entonces, cuando nosotros responsablemente también les propiciamos a ellos plazas de trabajo, como que ellos ya están involucrados en nuestra cultura. Nuestros colaboradores quieren que ellos cumplan los horarios tal cual como si hubiesen estado en escuela, colegio, como si hubieran vivido como nosotros y no, porque ellos están trabajando y por ahí le ven a un animal, ellos salen corriendo de cacería y pueden dejar el trabajo, entonces la

responsabilidad social implica muchísimos aspectos, pero los principales son: operación segura, ser ambientalmente limpio y propiciar el desarrollo de los grupos de interés.

Usted para ser socialmente responsable, debe tener salarios justos con sus con su personal, también impacto global, derechos humanos, si no tiene equidad de género por ejemplo cómo puede decir que es socialmente responsable, establecer horarios de trabajo adecuados, en la Amazonía por ejemplo quienes trabajamos hay unos horarios terribles jornadas 14/14. Una persona no tiene que ver 14 días a su familia, pero tiene 14 días para reencontrarse con ellos.

Hay otro horario de trabajo 14/7. 14 días de trabajo y 7 de descanso en su casa y hay otro de 21/7. 21 días en la Amazonía y 7 de descanso, esa persona fácilmente se divorcia, entonces usted cree que esa empresa es socialmente responsable, cree que esta empresa es socialmente responsable cuando establece jornadas de trabajo a su personal de esa manera, se está generando por ejemplo un tema en inseguridad industrial que se llama el riesgo psico social.

Como un comunicador puede hablar del riesgo psico social si no lo conoce. El riesgo Social es un tema de seguridad industrial cuando una persona está sujeta a bullying o acoso en su trabajo está siendo muy presionado en su trabajo ese es el riesgo psico social, nosotros necesitamos que los colaboradores estén siempre concentrados en su trabajo, concentrados porque su entorno familiar está bien.

Entonces una persona que no tiene salario digno que no pueda solventar sus necesidades porque yo le tengo trabajando y haciendo trabajo exagerado cómo puedo decir que soy socialmente responsable, entonces la responsabilidad social tiene muchísimas aristas y depende de la actividad que realiza.

Si una empresa es socialmente responsable, paga salarios justos, genera buenos productos, consulta a sus clientes sobre cómo son los productos, profesionales jóvenes, buenos y de otras industrias van a querer pertenecer a esa empresa porque les va a dar orgullo pertenecer a esa empresa, pero si no, si es una empresa que tiene una reputación pésima nadie va a querer trabajar en ella.

#### **4. ¿Usted podría decir que la responsabilidad social atrae inversionistas, mejor talento humano?**

Si atrae inversionistas, en la industria petrolera ahora mismo estamos mirando como en la Amazonía hay comunidades que se niegan a que ingrese la industria hidrocarburífera o que también la industria de la minería porque lastimosamente han habido empresas irresponsables y no se han desempeñado adecuadamente pero eso se ha publicitado porque siempre se publicita todo lo malo, se debe publicitar también lo bueno entonces hay otras empresas que sí, procuramos hacer bien las cosas las cosas para que inclusive el estado, las comunidades digan la empresa es muy buena, el bloque en tal sector generó empleo, género mucho trabajo, yo quiero que esa empresa venga acá.

La responsabilidad social no es un gasto sino una inversión porque al final la imagen de su empresa va a crecer mucho, vea la imagen del Supermaxi, vea la imagen de Pronaca, vea la imagen de LOSEPE, de algunas industrias, pero precisamente algunos comunicadores no saben comunicar lo bueno, entonces no es cuestión de ser un comunicador y decir yo manejo responsabilidad social. Yo he tenido contacto con personas que manejan responsabilidad social y la verdad no saben lo que es responsabilidad social.

**5. ¿En base a su experiencia las personas que gestionan responsabilidad social son especializados o solo han sido comunicadores?**

Ellos han hecho sus cursos, sus especialidades han estado en seminarios y dicen yo manejo responsabilidad social, entonces muchos se orientan solamente a las comunidades, a las personas que están en el área de influencia directa de sus proyectos, nosotros llamamos grupos de interés o stakeholders, entonces tiene que hacer un mapeo de stakeholders, tiene que hacer un plan de comunicación, no es lo mismo comunicarse con una persona integrante de la comunidad huaorani porque el que hace responsabilidad social en la mañana se está comunicando con la persona de la comunidad, una comunidad colona o aborígen, al mediodía con el gobernador de la provincia, en la tarde esta con el prefecto de la provincia, acá en Quito esta con su comité directivo, está con su gerente general, está con su cliente, está con el Ministro de Energía y Minas, está con el Ministro de Ambiente, entonces fíjese qué capacidad y qué conocimientos debe tener la persona que maneja responsabilidad social para que sepa comunicarse en todos los niveles, entonces también debe saber comunicarse con la comunidad y no le va a decir: “oye sabes que, tengo unas emisiones con 200 bpm” entonces hay que saber comunicar y hay que saber llegar a cada uno de ellos. El manejo social es como una relación de pareja si es que no hay química no funciona.

Si es que no hay química uno también tiene que irse formando, tiene que irse preparando para poder llegar a este grupo de interés. Hay que establecer estrategias de comunicación, eso también se lo hace con los talleres y cursos, en los diplomados, en las maestrías de responsabilidad,

**5.1 ¿Entonces la comunicación se utiliza en una pequeña parte para el ejercicio de la rse?**

Es una parte, no podemos decir que es pequeña o grande porque la comunicación puede tener todo lo que le manifiesto, pero si no tiene una buena comunicación, entonces todo se complementa en responsabilidad social

**6. ¿Y en base a la experiencia que usted tiene los departamentos de responsabilidad social como se les denomina?**

Muchos de ellos se les denomina responsabilidad social antes, por ejemplo, yo no soy participe de las relaciones comunitarias, una parte de la responsabilidad social es tener una relación de vecindad con sus grupos de interés. Comunicarse con la comunidad, saber que



decirles, cómo informarles, es solamente una parte, el resto es todo lo que le acabo de manifestar, es mucho más, entonces nosotros tenemos equipos de responsabilidad, mi equipo maneja responsabilidad social, otras empresas disponen solamente como relaciones comunitarias, pero ya para mí las relaciones comunitarias si existen, pero es solamente un mecanismo de comunicación con las comunidades.

Las personas que trabajan en esto tienen que ser de responsabilidad social porque si usted tiene un buen desempeño ambiental tiene que comunicar eso al cliente, a las comunidades para que ellos sepan y entiendan que ustedes están cumpliendo con la ley.

Ser socialmente responsable también en temas técnicos ambientales es que usted puede tener como máximo 1000 ppm de una emisión, no, usted tiene que ser socialmente responsable. ir más allá de la ley y tener una política de mejora continua, es decir, que si yo estoy generando un cierto nivel de contaminación yo hago todo mi esfuerzo y ahí viene el triple bottom line, sí para no comprar equipos que me llevan al límite, sino hacer inversión en equipos de estar apenas tres cuartas partes del límite máximo que puedo llegar, porque también hay que tener un margen de seguridad, entonces eso tenemos que hacer, entonces usted debe medir su desempeño también en el tema ambiental, en el tema de seguridad industrial por ejemplo como usted puede ser socialmente responsable si no tiene un reglamento interno de seguridad y salud para sus trabajadores

Entonces lo primero para que una empresa comience a dar sus primeros pasos en responsabilidad social, primero tiene que cumplir con la ley y a partir de ahí ir más allá de la ley.

## **7. ¿Las leyes están más en aspectos de petroleras y minas?**

No, la ley está para todos, el código orgánico ambiental es para todos.

### **7.1 ¿Hay leyes que tengan que ver con responsabilidad social empresarial?**

No existen leyes, existen leyes que todos tenemos que cumplir, lo que pasa es que hay empresas que cumplimos y otras que no lo hacen, por ejemplo no podemos hablar de que existen leyes específicas de responsabilidad social porque usted aquí en el Ecuador por ejemplo, tiene el código orgánico ambiental, si usted no observa el código orgánico ambiental y su reglamentación cómo puede decir que socialmente responsable, si no cumple con las leyes laborales establecidas por el Ministerio de Trabajo y también las leyes de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de riesgos laborales cómo puede decir que es socialmente responsable.

Entonces no existen leyes específicas de responsabilidad social si usted por ejemplo ve, hay la Ley Tributaria, si usted no paga impuestos al estado cómo puedes decir que es socialmente responsable. No podemos pensar que exista ley para ser socialmente responsable, tenemos que manejar un abanico de leyes y analizar todas las leyes y toda ley

que sale, por ejemplo las leyes que son para las personas con capacidades especiales, usted va a decir no es una ley de responsabilidad social, pero usted tiene que entender que es parte del personal, si en la empresa tiene solamente varones cómo puedo decir que es socialmente responsable cuando no hay equidad de género, es una ley que usted tiene que entender como manejador de responsabilidad social tiene que decirle al señor gerente, “esto es parte de responsabilidad social y tenemos que cumplir” pues no podemos pensar que hay leyes específicas para el cliente, leyes específicas para esto.

No, hay muchas leyes y por eso uno también para demostrar que es socialmente responsable en nuestro caso tenemos una matriz de cumplimiento legal, de ambiente. de seguridad y salud ocupacional, de responsabilidad social de todo eso y ahí vamos estableciendo los artículos que nos corresponden como responsable social y establecemos un cumplimiento o no en base a normas también normas ISO 9000 e ISO 14000 de ambiente, la 18000 que ahora es la ISO 45000, hay una norma ISO 26000. Hay muchas normas de responsabilidad social que están saliendo la SA 8000, entonces también uno debe saber eso y también puede ver el pacto global, si todo lo que todo lo que implique el impacto global de las Naciones Unidas de todo eso.

**8. ¿Qué piensa de que en otros países se les obligue a las empresas a presentar los reportes de sostenibilidad y aquí no hay leyes de rse?**

En otros países les obligan a cumplir la ley, el reporte de sostenibilidad es una metodología para demostrar si es socialmente responsable pero no es una ley, si usted puede demostrar que es socialmente responsable con lo que acabo de decir, por eso nosotros en la industria petrolera tenemos que hacer miles de informes a los ministerios y si se cumple con eso, hace informe ambiental anual hace también informe de cumplimiento ahí está la información, no hace falta que estos temas que son buenos también hagan el informe de sostenibilidad, es un mecanismo que ahora también, usted tiene que pensar en la naturaleza de la empresa, una empresa pequeña, mediana y grande. de pronto en la empresa grande si puedes tener los recursos para hacer el informe de sostenibilidad, una empresa pequeña tendría que contratar profesionales para hacer el informe de sostenibilidad, entonces cómo lo logra, entonces por eso le digo el primer paso para ser socialmente responsable es cumplir la ley.

**9. ¿Usted analiza que hay alguna barrera con respecto a la responsabilidad social aquí en Ecuador?**

Por supuesto, la misma sociedad porque somos una sociedad que no le gusta compartir, que el trabajador espera que le quiten del bolsillo al uno para que le den al otro, acá los Ecuatorianos son el principal problema, yo me he encontrado con ecuatorianos, he tenido la oportunidad de trabajar con gerentes de Ecuatorianos y extranjeros y es penoso decirlo pero con quién mejor me ha ido es que los gerentes extranjeros porque ellos si analizan, están de acuerdo, comparten, pero el ecuatoriano es egoísta.

## **10. ¿Quién toma las decisiones para ejercer las acciones de la RSE, El CEO o el encargado del área de RSE?**

El primer abanderado de la responsabilidad social tiene que ser el CEO, muchas empresas que son exitosas y que son responsables socialmente, el que informa a la comunidad es el CEO, acá en nuestro país quién informa de proyectos aquí es el gobierno nacional, entonces él es nuestro CEO, el presidente de la república acaba de venir de una gira de Francia y habla con discapacitados anoche nos informó eso, porque todo se maneja con el ejemplo si nosotros esperamos que el gerente del responsabilidad social era el que comunique a lo que sea estamos mal encaminados porque el CEO es el que da las pautas de ser una empresa socialmente responsable.

### **10.1 ¿Entonces siempre ha sido así?**

A veces si, a veces no. Uno también como responsable, director general o CEO tiene que saber lo que tiene que decir Y qué es lo que no tiene que decir, los temas más complicados los tengo que asumir, uno tiene que manejarse de una manera estratégica el área responsabilidad social si usted tiene un pequeño evento, si en el entorno hay alguna situación de algún evento mayor, se tiene que saber en qué momento comunicar porque si no le van a asociar a ese evento mayor, tiene que también saber cuidar la imagen, entonces ahí también el apoyo de comunicación, esto comunicamos aquí hay que saber qué decir y que no decir.

## **11. ¿Cómo ve usted de la responsabilidad a futuro aquí en el Ecuador?**

Bueno, la responsabilidad social aquí en el Ecuador todavía no se encuentra desarrollada y hay personas que no conocen que es responsabilidad social y lo primero que tiene que hacerse acá es que la responsabilidad social, parta desde la escuela, continúe en el colegio y en la universidad para que tengan la oportunidad de que los profesionales crezcan y sepan que la responsabilidad social es responsabilidad de cada uno, porque que una empresa sea socialmente responsable no es objetivo del equipo de RS ni el de ambiente, no porque usted tiene una gerencia de seguridad industrial ellos son los responsables de la seguridad, cada cual es de su gerente de seguridad entonces cada uno de nosotros somos nuestros gerentes de responsabilidad social, así como usted por ejemplo en su hogar es un gerente de responsabilidad social y es que usted hace compras adecuadas es que compra productos más baratos pero sabe que son productos contaminantes no es socialmente responsable, va y mira la etiqueta qué producto es amigable con el ambiente, que le cuesta un poquito más, es bueno hacer esa inversión para apoyar también la iniciativa, pero a veces te dicen que si tú aportas con 50 centavos esos irán destinados a ciertos grupos y dicen "porque les voy a dar".

Entonces ahí vienen la parte de que todos tenemos que ser socialmente responsables, en la actualidad tener 6 hijos no es socialmente responsable, hay que ser socialmente responsables primero el ambiente controlado, la naturaleza no hay en donde vivimos, si la naturaleza ya no puede darnos más recursos para nosotros porque seguimos procreando, un límite de uno bueno eso es un asunto personal un hijo, dos hijos máximo porque hay

demasiados seres humanos y si ve a los seres humanos como tratamos a nuestras mascotas, aquí en la ciudad de las capitales de algo un poco más manejable y ustedes váyanse a las provincias y vean como es, pobres animalitos los explota, no se utilizan eso de ser socialmente responsable, manejar adecuadamente los recursos, propiciar el desarrollo sostenible y el desarrollo sustentable, consumir solamente lo que necesita y nosotros cuando somos compradores compulsivos y compramos hasta lo que no necesitamos no estamos siendo socialmente responsables

Entonces Hay muchísimas aristas de responsabilidad qué es bastante complejo manejar responsabilidad social, pero también nosotros tenemos que ser elementos multiplicadores para así por eso también acepte esta entrevista porque me gusta mucho compartir las experiencias de cada uno.

Entonces ese es un punto de vista sesgado hacia su interés, pero tenemos que desapegarnos de ese interés personal y hablar nivel de sociedad, nadie le habló por ejemplo como puede ser operativamente seguro nadie le habló el ser ambientalmente limpio para propiciar el desarrollo sustentable. Lo que quieren hacer algunos es entregar puntos de beneficencia “¡ay! A este pobrecito le ayudo” no hay que dar el pescado hay que enseñar a pescar.

### **11.1 ¿La responsabilidad social en las empresas a futuro va mejorar en el Ecuador?**

Yo le veo como a largo plazo porque yo también depende de la situación del país y la situación del país no es buena lamentablemente el tema tributario en el país no es bueno, así por ejemplo el estado propiciaría algún tema, por ejemplo, de impuestos para empresas socialmente responsables, que la empresa que cumpla con ciertos estándares de responsabilidad social va a tener ciertos beneficios entonces eso va ayudar en que las empresas piensen en responsabilidad social, pero sobre todo si nuestra sociedad no se forma desde la escuela a ser socialmente responsables nos vamos a quedar sin etiquetas, ahora es sumamente bueno que ya se escuche mucho que por ejemplo de las limitaciones para el uso del plástico, plásticos de un solo uso, los sorbetes en un restaurante ya son mala palabra o sea por ejemplo salí con mis sobrinos y me pasan la gaseosa y digo “ayúdeme con un sorbete que ya tienen abajo cuando se pide” y mis sobrinos me dicen “tío va a pedir un sorbete, eso afecta al ambiente” y esos son los primeros pasos de responsabilidad social porque ya empiezan a tocar ese tema desde la escuela.

### **12. En base a su experiencia ¿Las personas que han seguido esa maestría han tenido el mismo perfil de ingeniero como usted?**

No, han sido variados, es que uno tiene que ser lo suficientemente hábil, porque acá en la industria petrolera es diferente, ya que la responsabilidad social de un banco se planifica de otra manera porque los productos son diferentes, entonces se tiene que analizar la naturaleza de la empresa y en base a eso orientar su política de responsabilidad social.

### **13. ¿Qué tanto conoce del DIRSE como un cargo organizacional?**

No, esa no la he escuchado, pensé que era como la revista ECOS, los directores de la revista Ecos los directores han brindado seminarios, acá en el Ecuador no existe formalmente una carrera de responsabilidad social yo seguí un diplomado de responsabilidad social empresarial en el Tecnológico de Monterrey pero ahí fuimos profesionales de diferentes áreas, entonces eso es bueno y enriquecedor que uno se va se va aprendiendo de los compañeros, en esos lugares no va solo a aprender sino que también va a compartir, existen excelentes profesionales de la parte técnica que no quieren compartir su conocimiento y si no esto es por mí porque solamente yo tengo que ser el único que sabe esto.

Gracias a Dios que he tenido la oportunidad de impartir clases y maestrías de gestión ambiental y parte de lo que tiene que ver la responsabilidad social uno queda muy satisfecho y no solamente porque le paguen si no por las experiencias satisfactorias de estudiantes y ahora colegas que han estado con algún tema por 6 u 8 meses y le preguntan a uno y gracias a la experiencia en menos de una hora esto la solución. Gracias a la bondad de compartir las experiencias y los conocimientos que uno cuando se equivoca aprende, pero no es que bueno que todos nos equivoquemos, puedo aprender la experiencia de mis compañeros, de mis vecinos es lo lógico y con eso también es favorable para toda la sociedad, también es un riesgo manejar responsabilidad social porque a veces uno quiere hacer algo bueno que al final no resulta bueno.

Si por ejemplo en algunos casos, antes de la industria petrolera en los equipos de los taladros el precio del petróleo era bueno y en las empresas de catering de alimentación sobraba la comida y esa comida era desechada o incinerada, entonces dijimos démosle a las comunidades de acá que no se alimentan bien, les entregaron en una ocasión a las comunidades, pero es otro tipo de comida y se intoxicaron entonces después esas comunidades le demandaron a la empresa, hay que ser muy detallistas.

Hay ejemplos de responsabilidad social donde las empresas se encuentran trabajando en áreas sensibles o con comunidades y sea por la industria están aprendiendo nuestra manera de ser.

#### **E8. Grace Merino. – Academia y sector privado**

##### **1. ¿Cuál es el concepto más básico de responsabilidad social empresarial para usted?**

La responsabilidad social es un compromiso, obligación y deber que poseen los individuos de los que son miembros de una sociedad o empresa de contribuir voluntariamente para una sociedad más justa y proteger el tema del medio ambiente, la responsabilidad social es un concepto normativo como ves, pero no es obligatorio, es decir no tiene una fuerza de ley de hecho es un concepto básico que tiene el tema de responsabilidad social.

## **2. ¿Cómo percibe el ámbito legal en esta disciplina en Ecuador?**

Existen estudios, no es una normativa como te digo obligatoria, pero si existen estudios específicamente. Estuve revisando hace poco la existencia de una ley que está unida con la ISO, la cual les exige a las empresas precisamente normarse dentro de la ISO y dentro de esto está el tema de responsabilidad social, creo que es un tema nuevo porque tú sabes que al ser como te digo algo moral algo normativo es como que las empresas al inicio no estaban como muy alineadas con este tema porque además obviamente les representa ellos una cuestión económica grande y tú sabes que hay que contratar una persona que se haga cargo del tema de responsabilidad social dentro de una empresa, entonces al costarles dinero eso es lo que más obviamente les molesta dentro de una empresa el que les cueste dinero.

Yo tengo en mi familia 13 ingenieros químicos que están dentro de una de una organización o empresa y una de ellas mi prima me comentaba que el dueño de la empresa Exxon empresa pequeña, digamos familiar, si le molestaba este tema de la responsabilidad social porque es otro gasto más, y piensa en tengo que ver una comunicadora o generalmente los perfiles que se dan son un comunicador social o una profesional en áreas sociales o en administración de empresas que generalmente les ponen dentro del cargo de responsabilidad social, lo ven como un gasto y no como una inversión y ese es el deber y obligación que tiene por ejemplo, la persona que se vaya hacer cargo del departamento de responsabilidad social de una empresa porque tiene que digamos asesorarlo indicarle al gerente que esto como tú dices va hacer una inversión porque a la larga obviamente el tener un departamento de responsabilidad social le va a poder también visibilizarse como digamos con el país, con el mundo empresarial precisamente y va a tener más clientes porque van a decir bueno esta empresa también tiene responsabilidad social, es decir también tiene esta línea de bueno cuidemos el ambiente o el tema con la sociedad es decir si estoy en una localidad cómo les puedo beneficiar, por ejemplo, la gente que está alrededor de esa localidad si aprovechó los recursos de esa localidad valga la redundancia en este caso. Entonces, yo sí creo que es más que disminuir el capital económico, también es como una inversión a la larga.

### **2.1 En lo que me comentaba de las ISO usted, ¿ha percibido tal vez empresas en el Ecuador que se estén incrementando en querer tener estas ISO como de calidad o de ambiente?**

Por supuesto que sí sobre todo las multinacionales porque si hablamos de empresas pequeñas no, o sea las multinacionales presentes en el país, ellos saben que es una normativa que tiene que cumplir porque está dentro de la ley si no estuviera dentro la ley te aseguro que tal vez no lo hiciera.

## **2.2 ¿Ha identificado alguna ISO en especial que tengan en común todas las empresas?**

Si hay una ISO es la ISO 26000 de responsabilidad social empresarial, por ejemplo, una investigación precisamente de un profesor Dr. Torres que es un profesor del instituto de investigación y posgrado de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Central del Ecuador. Él expone todo sobre la ISO 26000, dice que es la ISO y se designa ISO a la Organización Internacional para la Estandarización, la cual es una estructura organizacional de alcance mundial integrada por equipos de estandarización nacional de 162 países, uno por cada país es una organización de naturaleza no gubernamental establecida en 1947, entonces la gestión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y las actividades relacionadas con ella en todo el mundo, entonces mira este es la ISO que tiene precisamente la rse.

## **3. ¿Entonces se podría decir que tal vez la responsabilidad social si retiene el talento humano, atrae inversionistas?**

Por supuesto que sí, sólo vemos a las multinacionales pongamos el ejemplo de Coca-Cola, Coca-Cola está presente en todo el mundo tiene varios accionistas es una multinacional que está presente en todos los países pero que hace responsabilidad social, eso que le valida a la empresa obviamente que sigan consumiendo Coca-Cola tiene casos donde la gente de esta empresa hacen una casa qué sé yo en la costa entonces mira son esas cosas que parece que son pequeñas pero que la larga a la empresa si le aporta.

## **4. ¿Piensa usted que las empresas hacen rse por generar imagen o reputación?**

La responsabilidad social está dentro de la generación de imagen y dentro de la generación de reputación siempre les digo a mis estudiantes la comunicación es una herramienta y dentro de la comunicación está el tema de responsabilidad social, es por eso que tuve muchos comunicadores o relacionistas públicos que están dentro o son jefes de esta área precisamente porque es una herramienta. Es una herramienta para posicionar a la empresa si la empresa tiene responsabilidad social quiere decir, obviamente que es un elemento dentro de la estrategia que se tiene para atraer inversionistas precisamente, es decir es un valor agregado si no tienes responsabilidad social quiere decir que tú no eres una empresa que estás vinculado a la sociedad o que simplemente te ven como una empresa que tiene solo un fin de lucro no, entonces la responsabilidad social también es un poquito eso no sólo la finalidad de generar empleo, si es que yo me lucro de esa localidad que puedo hacer por esa localidad, eso es muy importante.

## **5. ¿Ha escuchado sobre el cargo de director de responsabilidad social, DIRSE?**

Sí bueno el DIRSE, específicamente es una asociación profesional que trabaja por y para la formación permanente la promoción y reconocimiento de las personas que desde ámbitos diversos y o ejecutivos desarrollan la función específica de la responsabilidad social en

cualquier institución, ya sea pública o privada, la cual se apoya y fomenta en la fusión y difusión de principios de políticas y buenas prácticas de responsabilidad social en todo tipo de organizaciones, promoviendo además el compromiso solidario la gestión ética y el respeto por los derechos humanos que es lo que te había dicho, es decir, no sólo es ambiental sino como te ponía de ejemplo yo tengo una empresa de localidad, es el qué hago por la gente de esa empresa, es decir, si tengo un río que tiene esa comunidad y contamina ese río, qué hago, por ejemplo por el río de esa comunidad que también beneficia a todos. Entonces es precisamente la práctica de responsabilidad social.

El DIRSE, es una asociación española de directivos de responsabilidad social, es decir que todavía en el Ecuador no tenemos este tipo de asociaciones o sea todavía estamos como te digo, es incipiente porque precisamente las empresas digamos aquí todavía no tenemos una cultura empresarial, como te digo el tema del departamento de responsabilidad social todavía sólo se ve en las multinacionales, por ejemplo, si hablamos de ingeniería química vas a encontrar a Schlumberger S.A, que tiene departamento de marketing y publicidad, pero que además tiene su departamento de responsabilidad social porque son otras funciones, es parte sí de la comunicación como te dije, también es una herramienta para promover y realizar el tema de la empresa, pero tiene otras funciones específicas, no se puede encargar por ejemplo el departamento de marketing y publicidad porque son ventas específicamente, entonces si tiene otra carga, el tema de responsabilidad social.

Nosotros todavía no tenemos el tipo de asociaciones, como te digo, o sea que tú encuentras una empresa familiar que tenga ese tipo de cosas es excepcional, debe haberlas, pero es excepcional la verdad.

#### **6. Ha escuchado cómo se denominan a los cargos que trabajan en rse como tal**

Jefes de responsabilidad social o jefes de la unidad de responsabilidad social. O sea, de lo que yo sé cómo se maneja, por ejemplo, sabía de Cnt, por ejemplo, hay un gerente de comunicación y la gerencia de comunicación precisamente está a cargo de marketing y publicidad está a cargo de la unidad de responsabilidad social, son unidades realmente no son direcciones, como te digo aquí en el país todavía no está desarrollado este tema.

#### **7. ¿Considera que un comunicador puede gestionar el área de responsabilidad social o necesita especialización?**

Por supuesto que sí, yo creo que un comunicador está capacitado para eso, pero sin embargo, si tú observas en las currículas de las universidades, tú vas a observar que por ejemplo solo está de ontología y no existe el tema de responsabilidad social en sí, solo se lo ve como algo transversal está dentro de un semestre, no lo ven súper bien, creo que las personas, comunicadores sociales que se encargan de responsabilidad social o relacionistas públicos o qué sé yo una persona de marketing y publicidad o ingeniero en administración de empresas tiene que auto educarse porque definitivamente la currícula de su carrera no existe como especialidad



Existe como materia en ontología para saber un poco el tema de las normas éticas de la profesión, pero nada más, las carreras sociales, yo creo que pueden ejercer el cargo muy bien, tampoco es algo que no lo puedas aprender, pero si en las a las facultades, creo que de comunicación de relaciones públicas de marketing y publicidad, sí les falta un poco eso, incluso los sociólogos porque los sociólogos muchos de ellos a pesar que están alineados con el tema explotación, pero sin embargo, ellos trabajan en petroleras entonces ellos por ejemplo no tienen el compromiso de hacer responsabilidad social por que trabajan con comunidades y con comunidades indígenas sobretodo, entonces, qué hacer con estas comunidades sí ya los estoy invadiendo de por sí, qué hago con ellos, qué hago con su gente, entonces mira cómo es importante también la carrera de sociología para que haya un poco de rse.

## **8. ¿De su conocimiento cuál es el perfil de un comunicador, que debe hacer normalmente en la empresa?**

Los comunicadores te podría hablar de la universidad central del Ecuador actualmente porque nosotros salíamos como licenciados de comunicación en general, pero ahora y especialidades existe la especialidad de comunicación organizacional, de periodismo y de comunicación. los chicos que hacen comunicación organizacional por ejemplo en donde yo me he desenvuelto toda mi vida es precisamente saber de estos temas por ejemplo saber cómo se gestiona la comunicación dentro de una institución o dentro de una organización o dentro de una empresa privada saber cómo se maneja tanto la comunicación interna y externa saber sobre marketing y publicidad que es súper importante saber estos temas de responsabilidad social o sea es decir que estamos haciendo por tal o cual comunidad donde estamos nosotros lucrando Entonces si es importante que un comunicador organizacional sepa absolutamente de todo esto y sí existe una materia específica dentro de la currícula que te diga esto es responsabilidad social

### **8.1 ¿Cómo comunicador social en la parte de difusión qué herramientas podría usar?**

Ahora, tú sabes qué es las redes sociales, las redes sociales son las herramientas de difusión que nosotros tenemos, que tienen impacto dentro de la sociedad, las cuales llegan a todo mundo, son plataformas económicas que si se gestiona mucho contenido con respecto a estas. De hecho hay agencias de publicidad que ya no se dedica a hacer marcas, se dedica precisamente hacer contenidos, Entonces estos contenidos también debe de ir dentro de lo que es responsabilidad social, entonces, digo te pongo una marca, Coca-Cola está haciendo responsabilidad social, ¿sabías que Coca-Cola está haciendo responsabilidad social?, entonces ahí se genera contenido y tú vas sabiendo que la multinacional está haciendo responsabilidad social, o sea que no sólo se queda con las ganancias, sino que además da parte de esas ganancias da para construir casas, da becas a personas que están en situación de vulnerabilidad, por ejemplo migrantes, gente pobre, entiendo que había el tema desplazados de Colombia antes de los venezolanos, era muy fuerte esto, entonces mira muchas empresas como Movistar, Coca-Cola les daban a estos chicos becas para estudios, entonces esto es

interesante pues obviamente le va a poner en la palestra, como te digo la comunicación es una herramienta esto los pone en la palestra precisamente a la empresa, a la multinacional, a la organización, a la institución.

El comunicador aparte de haber aprendido las herramientas básicas de cómo difundir, tiene que ver las tendencias, ya no es solo crear una imagen corporativa sino además de la imagen corporativa generar contenido y contenido de interés para la sociedad que eso es importante.

**9. ¿Considera que pueden existir barreras para ejercer la rse, usted me contaba de que lo ven como un gasto y algo adicional o solo piensa que esa será una gran barrera, el gasto?**

Esa es una barrera, pero también al ser parte de la moral de la ética es como que muchas veces eso choca con las empresas porque entenderás que una empresa es negocio, entonces por ahí choca un poco el tema, muchas veces hay elementos un tanto que dentro de la moral y la ética que tal vez se manejen, es como que si chocan un poco, pero se tiene que lidiar con eso, creo que sería como otra barrera el tema de la moral y la ética, es decir cómo está la legislación del país en cuanto al tema de responsabilidad social porque si no te lo exige el país no lo haces porque representa un gasto, eso sobretodo, entonces específicamente esa es la barrera de ahí creo que el comunicador, el relacionista público, el sociólogo le indica al gerente que eso puede ser realmente una inversión a largo plazo que seguro que sí lo va a tomar en cuenta como un elemento que va a valer la pena a largo plazo.

**9.1 ¿Se puede decir que esto viene como un tema cultural?**

Sí, es un tema cultural como te digo el país aún no tiene la cultura empresarial, no hay leyes que fomenten.

Escuchaba el día de ayer que hablaban sobre la educación superior y todos los que han venido de los Phd o todos los magister que han venido de otro país, o sea precisamente a no hacer nada porque no hay una cultura empresarial y no existen leyes en realmente te faciliten crear tu propia empresa, o sea no es como en Estados Unidos que sí tienen una cultura empresarial súper fuerte, incluso entiendo que el estado por ejemplo les da determinado dinero al que está generando trabajo, lo cual no sucede acá, tú sabes que cada uno se tiene que invertir el dinero de uno y sabrá cómo lo hace, entonces creo que un poco eso es también, otra limitante para que se haga responsabilidad social porque si no tengo todas las facilidades como para que yo pueda generar mi empresa y no tengo clientes, entonces cómo yo pongo por ejemplo responsabilidad social, si eso me va implicar o me va a representar un gasto más exactamente.

**10. ¿Por parte del Estado ha visto alguna motivación o algo para que las empresas hagan rse?**

Me parece más bien que las motivaciones han venido del sector privado, creo, no estoy tan segura, pero creo que sí se premia las multinacionales las empresas que tienen responsabilidad social, pero eso lo hacen entre privados, yo no veo que el estado haya generado ningún premio o ninguna política que incentive precisamente a tener una empresa de responsabilidad social.

Si no existe ya de por sí una inversión en el tema de emprendimiento de parte del estado peor aún incentivar la responsabilidad social dentro de la empresa.

**11. ¿Cuál piensa que debe ser la función o el cargo que un CEO debe mantener frente a la responsabilidad social?**

Este tema del CEO está como medio prostituido porque muchos gerentes de empresas pequeñas se hacen llamar CEO, director, jefe exactamente, yo creo que el papel de él es específicamente decirle al gerente cuál es su papel y la comunicación que debe de tener en conjunto, tú no puedes estar fuera de las decisiones de gerencia, si tú eres un CEO y estás gestionando responsabilidad social se tiene que hacer un trabajo en conjunto la comunicación es eso, sí tú no tienes una buena comunicación con tu jefe, o sea con el gerente, con el dueño de la empresa, con el director de responsabilidad social, con el de marketing y con todas las estancias de planificación etc. Eso no sirve, entonces siempre se tiene que hacer una comunicación y eso es específicamente lo que tiene que hacer el CEO, estar al pendiente de todas las políticas que se generan dentro de la empresa y hacer valer el tema de responsabilidad social y cuanto le puede aportar a la empresa.

**12. ¿Al momento de tomar decisiones para proyectos en RSE quién es el que toma las decisiones mayormente, el encargado de responsabilidad social o es el gerente?**

Generalmente son los gerentes, pero uno si tiene que orientarles porque exactamente un gerente puede ser un ingeniero químico, puede ser un arquitecto que tenga una empresa, hay mucha gente que por ejemplo tiene plata y se mete al tema construcción, al tema de constructoras, pero no tienen idea, o sea tienen la idea, pero no saben cómo gestionar.

Entonces yo creo que al CEO se le debe decir lo que tiene que hacer, específicamente asesorarle en el tema de responsabilidad social, decirle a ver usted se va a meter a la responsabilidad, sí le representa un gasto, pero a la larga obviamente va a mostrar a la empresa y eso le va a servir incluso como publicidad a la empresa, entonces además tiene que manejar una planificación con respecto a qué actividades se van hacer dentro de la responsabilidad social, entonces decirle o plantearle, porque generalmente lo que hacemos creo que la cultura del ecuatoriano siempre ha sido decir que eres buen empleado cuando haces lo que te mandan hacer y no, tienes que ver más allá y proponer cosas buenas al CEO, es precisamente eso una persona que crea porque esa es la comunicación social en sí o sea

más allá de que seas publicista de que sea relacionador público, de que seas de marketing, eso nosotros somos creatividad, si nosotros no planteamos un buen proyecto a nuestros jefes estamos mal porque los jefes son personas a veces que no tienen por qué saberlo todo, pero si uno debe darle la orientación como profesionales en su área muchas veces he tenido jefes que a veces han sido un poco necios pero que a la larga se les va a haciendo entender y decir bueno esto va a servir para estas cosas.

### **12.1 ¿Cree que al departamento de comunicación no se lo toma en cuenta, o sea cuando reducen presupuesto, primero quitan este departamento?**

Siempre, siempre o sea la comunicación creo que digamos antes del período de Rafael Correa era vista como la última rueda del coche cuando la comunicación era realmente poder, ese es el poder, entonces la comunicación es poder y si es que no se gestiona bien eso, si es que no se gestiona bien la comunicación no estamos en nada, entonces yo creo que también la responsabilidad social es parte de la estrategia de comunicación, pero si tu no eres parte de esa estrategia, entonces cómo vas a sacar beneficio, por eso tienen que haber una reunión siempre tanto del gerente del CEO, de responsabilidad social, de la persona que hace planificación en la empresa, también de la persona que está dentro de la parte financiera de la empresa y decir bueno, sí, te voy a sacar plata pero la larga vas a ver como ese contenido nos va ayudar a que la empresa, entonces yo creo que ese es el papel asesorar.

### **13. ¿Cuál considera que va a ser la visión aquí en el Ecuador a cerca de esta temática de responsabilidad social?**

Entiendo y bueno como comunicadora la verdad, si bien es cierto, yo vengo de una universidad pública donde generalmente, digamos que las enseñanzas son más a la izquierda que a la derecha, siempre la derecha es con respecto al tema de negocios y la izquierda más a lo proletario, yo creo que debe haber un equilibrio, y yo si anhelaría que más tarde en realidad con este recurso humano que actualmente tenemos muy estudiado, muy capacitado se formen empresas, en realidad la responsabilidad social sea mayor ya que las empresas no han tenido, ahí tienes un ejemplo en las petroleras, han dejado contaminado mucho a nuestra amazonia ecuatoriana, no hubo una responsabilidad social con respecto al área específicamente del cuidado del ambiente de que si contamina como remedio aquello etc. Entonces yo sí tengo la esperanza la expectativa de que por ejemplo más empresas tengan este tema de responsabilidad social, es súper importante porque si tú te lucras de algo, yo creo que es importante devolver eso.

Por ejemplo yo mira tengo una agencia de publicidad, he trabajado en Santo Domingo de los Tsáchilas específicamente pero yo me alíe con la Universidad Central específicamente, con la Facso y fui el enlace de ellos mucho antes de ingresar como docente acá, entonces nosotros damos capacitaciones netamente o sea muy baratas que les pueden llegar a costar como que sé yo, si llegan vienen acá a Quito y reciben estas capacitaciones les costará \$500, nosotros hicimos como 2 meses de capacitación les costó \$120, o sea fueron dos meses de capacitación en generación de contenido para medios, entonces uno dice bueno estoy

devolviendo lo que ellos a mí me dieron como agencias exactamente. Entonces yo creo que eso es un poco también el tema de las personas que son dueños de la empresa de generar un poco de conciencia además tú como dueño de la empresa estás dando también la oportunidad de dar trabajo precisamente a esta gente que sí está especializado en estas ganas.

Yo entiendo que existen universidades privadas que, si tienen ese énfasis, por ejemplo, y yo sí me doy cuenta que la Universidad UTE si tiene mucho énfasis en este tema. Entonces tú das cabida a estos profesionales que realmente necesitan trabajar y que te va hacer un buen trabajo dentro de esa área, por ejemplo yo te digo yo esto lo hago empíricamente porque igual que como los chicos que salen de la facultad de comunicación social de la central a nosotros nos dan antología y nos dan eso en cuarto semestre que a la final eso te olvidas, eso se debería dar en los último semestres porque dices a no con esta ética yo voy a ejercer mi trabajo y no solo para el periodismo, o sea el comunicador es tan transversal, la comunicación que está presente en todas las áreas profesionales. Entonces sí debería un poco abrirse a este tema y yo si tengo la esperanza que algún rato el país se abra al tema empresarial y exista más responsabilidad, das trabajo y también beneficia a la comunidad.

**14. Algo que dice usted y me parece interesante, ¿el cambio cultural viene a partir de la educación, parte de educar a los estudiantes para que lo practiquen en cualquier organización?**

Claro, por supuesto, si tú educas a esa gente, si tú añades en la currícula de una de una carrera de comunicación social, de publicidad, de marketing y publicidad en todos los que hacemos digamos este mundo de la comunicación o sea te aseguro hasta el periodista mismo, hasta el mismo educador dentro de la comunicación te aseguro que vamos a tener profesionales que realmente asesoren a los gerentes a los dueños de estas empresas de cómo se tiene que ser o gestionar la comunicación y que dentro de esos está el tema de responsabilidad social.

**E9. Gabriela Becerra.- ONG**

**1. ¿Cuál es el concepto más básico de responsabilidad social?**

Bueno no hay que darle vuelta al asunto, la responsabilidad social tiene que ver con ese espacio cuadrado en que cada uno tiene que asumir la responsabilidad de crear igualdad para todos, entonces en esa medida la empresa comienza a relacionarse, pero lo más importante de todo eso es que entendamos que si no se hace algo ya, las dificultades van a venir más adelante y nos va a cobrar más caro de lo que estamos en este momento pagando.

**1.1 Es decir, ¿son las consecuencias de lo que cada empresa hace?**

Así es, entendamos que la responsabilidad social viene siendo un ejercicio dentro de todas las funciones de la empresa. Como responsabilidad social no es quién puede hacer más o puede hacer menos, sino como nosotros nos hacemos responsables, debo ir a lo que nosotros

estamos en el mundo, en el entorno y hay que devolverle de esa misma manera lo que sacamos de ella.

**2. ¿Cómo percibe el ámbito legal aquí en Ecuador sobre la RSE?, ¿Conoce alguna ley o leyes que se alineen con esta temática de la RSE como comunidad, ambiente?**

Bueno todavía nosotros creo que tenemos que seguir caminando en cuanto a la legislación de responsabilidad social en el país, sin embargo, se han dado pasos bastante interesantes, pero como una iniciativa privada, más allá de ser constituida como una ley va siendo una iniciativa privada, además que mucho de los empresarios están entendiendo que la responsabilidad social a lo largo viene siendo una contribución a la empresa y aquí voy a apelar a la experiencia que tenemos como organización.

Nosotros tenemos una metodología que se llama renovándonos, dedicada expresamente para empresarios. Entonces, ¿cuál es la contribución que se hace a través de esta metodología?

Es crear un ambiente de buenas relaciones dentro de la familia del colaborador, por ejemplo, si un colaborador vive un ambiente de violencia es muy difícil que se concentre al 100% en su trabajo y eso va a decaer en las pérdidas o ganancias de una empresa, si nosotros hacemos que nuestro colaborador goce de un buen ambiente, incluso fuera de nuestras oficinas, garantizamos que el trabajo que se va a hacer es al 100%.

Quiero poner de ejemplo un testimonio que vivimos y creemos que se puede transformar. Una madre que sabe que, en su hogar, el otro, el padre de familia ejerce violencia con sus hijos. A partir de mediodía que llegaban los niños de la escuela, ella ya no tenía los cinco sentidos en su trabajo, estaba la mitad del tiempo llamando por teléfono a ver si no ha pasado algo ya que el padre estaba desempleado, pasaba todo el día en la casa, entonces la mamá no estaba al 100% en su casa. El momento que nosotros entramos con la metodología la madre de familia supo, cómo manejar esas relaciones, en el momento que subo a manejar las relaciones, que se sembró un mejor ambiente. Claro que no fue de un día para el otro es un proceso, pero se logró que la señora por lo menos esté en sus cuatro sentidos en su empresa y fue una colaboradora más productiva.

Entonces ahí en cierta medida el empresario entendió que si contribuye en su entorno como responsabilidad social. Por otro lado, si nosotros comenzamos a generar propuestas de responsabilidad social con grupos vulnerables, este grupo vulnerable no viene a ser una carga, por ejemplo, mis impuestos. Cuando yo comienzo a pagar más por esos impuestos es porque yo estoy manteniendo más grupos vulnerables, el momento que estas personas de grupos vulnerables comenzamos a transformar en emprendedores ya no son una carga para el estado.

Entonces esos impuestos vienen a contribuir a otro espacio del estado, que puede ser carretera, infraestructura que directa o indirectamente comienzan a contribuir en el giro de mi negocio.

**2.1 ¿Existe alguna ley, ordenanza, normativa que respalde el trabajo que ustedes hacen?**

Por el momento nosotros no hacemos responsabilidad social como tal, nosotros tenemos a socios y convenios con socios estratégicos, llámense estos sector público, empresas, otros pares como nosotros ONGs y bueno hacemos una intervención, pero es más bien un tema de voluntad, ahora claro que hay un tema legal de responsabilidad social, ya se están poniendo ese tipo de normativa para el funcionamiento de las organizaciones, pero en nuestro caso muy particular trabajamos a partir de socios y de vinculación.

**3. ¿Conoce si es el estado incentiva a las organizaciones para que hagan responsabilidad social o apoyo a la comunidad?**

Hasta el momento por ejemplo nosotros como organización buscábamos impulsar una ley a través de la cual se pueda hacer un trabajo con impuestos. Una empresa que responsable socialmente, que tenga un cierto grado de disminución o reducciones de sus impuestos. Nosotros estábamos proponiendo y estamos impulsando qué se de eso, pero hasta el momento entendemos que no se lo hace o al menos no con todas las organizaciones. Hay un tema más tributario que un tema social.

**4. ¿Cree que las empresas ven más el lado monetario que el lado ético al momento de hacer RSE?**

Exactamente, insisto en que si ha habido pasos súper grandes en cómo están tomando los empresarios el tema de la responsabilidad social. Claro que la responsabilidad social también se traduce en un ganar-ganar, nadie termina perdiendo el tema de responsabilidad social. No es que alguien da, dio, y se quedó ahí, hay una compensación, esto es un círculo

**5. ¿Qué piensa acerca de que las organizaciones manejan como imagen o reputación el hacer la responsabilidad social?**

Es un tema de posicionamiento, yo no lo veo malo siempre y cuando se genera un cambio, ahora si yo solamente quiero buscar que mi imagen tenga un ranking o que cumpla con ciertas cosas, ahí si ya tiene que ver mucho la ética de cada uno de los empresarios, sin embargo, yo sigo considerando que es una buena posibilidad de posicionar el nombre de una organización.

### **5.1 ¿Ha visto este caso en que las empresas solo hacen RSE por imagen?**

Sí hemos visto estos casos y no solo del lado de las empresas, a muchas personas les interesa que se sepa que están donando, que se sepa que están contribuyendo, que se sepa que están asistiendo tal vez a un tipo de trabajo comunitario y eso se da mucho porque buscan un tema de posicionamiento de reputación. Pero insisto sí hay un cambio y hay que dar un reconocimiento a la gente que está trabajando en ello.

### **6. Como comunicadora ¿cuál es su trabajo para hacer en cuanto a que la gente sepa lo que están haciendo aquí en la fundación?, ¿qué hace un comunicador?**

Toda acción que no se comunica, no existe, entonces para nosotros es muy importante comenzar a posicionar lo que nosotros trabajamos, además es una manera de rendir cuentas con nuestros donantes, nuestros patrocinadores. Como organización que recibe cooperación internacional, nosotros tenemos dos fuentes principales de contribución a nuestras arcas, la una es el patrocinio que viene de fuentes externas, gente que está fuera del Ecuador y que contribuyen a nuestros temas y ahora estamos levantando últimamente fondos aquí en el territorio.

Entonces el momento que nosotros comenzamos a comunicar, nosotros comenzamos a rendir cuentas a la gente de que es lo que está pasando, nosotros aparte de comunicar sobre que se hace con el dinero, nosotros estamos viendo una serie de oportunidades para la gente vulnerable, me parece en este punto de la vida ridículo pensar que nosotros somos la voz de otra gente, nosotros no somos la voz de nadie, nosotros tenemos la oportunidad de trabajar y servir de esa manera. Otra cosa es que estas personas solamente necesitaban un pequeño espacio y hemos visto cómo te comentaba al principio, temas como gente a Ban ki-moon quien estuvo como secretario de Naciones Unidas tenemos personas que fueron patrocinados por parte de la fundación que llegaron a ser presidentes, fueron oportunidades que se les dio, a la gente le llegó esa oportunidad, no es que son privilegiados, no es que nosotros llegamos a cambiarle la vida, era gente que necesitaba el impulso y ellos lo tomaron y transformaron su vida.

### **7. ¿Sabe usted que hace la persona que está encargada de manejar la responsabilidad social?**

Bueno nosotros aquí en la organización a esa área la denominamos sostenibilidad y alianzas estratégicas, siendo así un tema de responsabilidad social, pero, ¿por qué hemos adoptado ese nombre? porque nosotros tenemos que hacer que las acciones se mantengan en el tiempo y que, a lo largo, la gente ya no necesite de estos recursos, si siguen anclados al sistema que nosotros mantenemos pues nuestro trabajo queda en entre dicho. La responsabilidad social busca que la gente se enganche a que las causas que como organización tenemos, en nuestro caso muy particular World Visión Ecuador lo que busca es número uno, la eliminación del castigo físico y otra es la resolución de temas de habilidades



en la vida, para eso World Vision tiene el tema de la eliminación del castigo físico, la crianza con ternura y por el lado de las habilidades de la vida, nosotros generamos un proyecto de vida que se le pone todo el corazón para que los niños lleguen al lugar que quiere llegar.

Entonces esta persona que trabaja en responsabilidad social hace que quienes quieran unirse a la causa sepan lo que está pasando y como su contribución hace cambios en la vida de estos niños.

### **7.1 ¿La persona que gestiona el área de sostenibilidad como RSE es un comunicador o especialista en el área?**

En nuestro caso muy particular la responsabilidad social tiene un mix de personas que trabajamos, por un lado, lo mío que es la comunicación, que es visualizar lo que está pasando en la organización, la manera en que la gente se puede vincular a la organización, después tenemos otra persona que está encargada del levantamiento de fondos que se divide en dos. La una que son los donantes individuales y la otra que es el tema de los donantes corporativos, porque tienen dos tratamientos totalmente distintos. Inclusive el donante individual tiene un tratamiento diferente porque hay el donante recurrente y el donante que lo hace solo una vez.

Entonces todos nosotros nos encargamos de la responsabilidad social, hay comunicadores, gente de marketing, tenemos también gente especialista en responsabilidad social.

### **8. ¿Considera que los comunicadores deberían especializarse para cumplir con el cargo de Director de Responsabilidad Social o es suficiente con la formación de comunicador?**

Definitivamente son dos cosas totalmente diferentes, yo vengo de un campo de experiencia en el tema político, mi especialización es en comunicación política. Cuando yo ingresé a la organización entendí que debo manejar de otra manera porque una cosa es manejar la reputación a la que yo estaba acostumbrada y otra cosa es manejar un tema social. Es totalmente distinto y hay otros comunicadores que tal vez se puede especializar en temas comerciales, en temas empresariales, corporativos, pero específicamente para el tema de responsabilidad social en organizaciones sociales se necesitan de ciertas habilidades.

### **9. ¿En base a su experiencia ha identificado alguna barrera que impida el desarrollo de la responsabilidad social?**

Sí aquí en Ecuador creo que la barrera es de tema cultural, aún se da la responsabilidad social como una dádiva, como caridad, no se comprende que la responsabilidad social abarca a todos nosotros, porque como te decía es un efecto dominó, cuando la pobreza comienza a llegar a todos, el rato menos pensado nos va a tocar. O sea, debemos pensar que nosotros estamos en la pirámide arriba y si cae lo de abajo, la parte de arriba también cae.

Indiscutiblemente yo creo que aquí en Ecuador es un tema de cultura, todavía tenemos que cambiar ese tema de idiosincrasia.

De lo que yo he visto y he palpado “yo soy buena gente y porque me sobra doy”, normalmente la gente considera así, pero cuando uno tiene la posibilidad de trabajar en una organización como la que yo trabajo, que es internacional, te das cuenta que las personas que contribuyen no son exactamente las que están en el top ten con un ranking de empresas.

Por ejemplo, hay un caso que a nosotros nos encanta contar son cuatro universitarias de los Estados Unidos de clase media que entre las cuatro están patrocinando un niño en Bolivia. No es gente a la que le sobre el dinero, es gente de voluntad, ahí priva el tema de voluntad y una conciencia de que si yo no hago algo va recurrir, también hay otras organizaciones, empresas privadas que se nos han acercado, pero no pueden hacer contribuciones gigantes, como nosotros esperaríamos de miles de dólares. Hay otro tipo de organizaciones que buscan la colaboración a través de espacios como decía formar a sus colaboradores o quieren que sus colaboradores participen de actividades comunitarias, es un tema de sensibilización y de ahí hay un compromiso muchas veces de sus servicios de sus productos, pero inicia por la creación de una conciencia de que de crear un ambiente diferente y de responsabilidad.

### **9.1 ¿Entonces, podríamos decir que tiene que ver con el tema de la ética?**

Sí de ética y voluntad porque todo el mundo puede, todos de alguna medida podemos ayudar. Siempre tenemos algo que podemos entregar al otro. Entonces ahí viene los valores, voluntad y la ética.

### **10. ¿Cuál considera usted que es la función de los CEOs, directivos frente a la RSE?**

Primero tiene que empezar con la causa de la organización, eso es súper importante, una vez que el CEO sabe transmitir el mensaje que se está buscando, pues ya tenemos de 50% ganado, si es que el mensaje está claro. Después bueno él tiene que hacer su parte de incidencias. Es hacer pushing hacia fuera y hacia dentro para que más gente se vayan uniendo a esto, además tiene que vivir la causa, no solamente estar informado y enterado. Tiene que aprender a vivir la causa.

Nosotros también tenemos muchas personas que trabajan con nosotros, muchas organizaciones y es muy importante cuando el CEO es el que comienza a liberar estos espacios y se logran cambios increíbles. Nosotros actualmente estamos participando en el Pacto Global, somos líderes de una mesa y ahí trabajamos en conjunto con las cabezas de las organizaciones, ellos vienen se interesan, sienten como propio el trabajo de otras personas, hacemos cambios de roles, hacemos muchas veces que ellos se desprendan de su posición directiva y asuman su posición como cualquier ciudadano y ahí ellos comienzan a encarnar más del tema de la responsabilidad social y ver cómo desde su puesto pueden lograr cambios y ahí si nuevamente vuelven a investirse de su puesto nuevamente directivo y saben que ellos

tienen una mayor responsabilidad, porque una decisión de ellos puede cambiar el entorno y hacer cambios importantes.

Nosotros no solamente tratamos el ámbito profesional, nosotros vamos con nuestra metodología en reconocer porque todos nosotros venimos con un bagaje. Cada uno se crio de diferente manera en su familia. Es así que primero uno debe reconocer cual es el bagaje con el que vino, después de reconocer todo eso, uno reaprende, saca lo que estuvo mal y se queda con lo bueno, así finalmente se vuelve aprender porque ahí viene el espacio donde uno empieza a recolectar las cosas, entonces es un espacio personal que a la larga va a ser una incidencia en el entorno laboral. También esta metodología por algo te debe tener por lo menos cinco días encerrados.

### **11. ¿Considera que la responsabilidad social atrae inversionistas, retiene el talento humano es un valor agregado?**

Totalmente, la responsabilidad social hace cambios positivos, una empresa que es socialmente responsable va encontrar buenos socios porque a nadie le gusta estar con una compañía que no va a portar en nada, o que puede poner en duda mi reputación que incluso va hacer tambalear mis finanzas en cambio si yo me junto a una compañía, una empresa que es socialmente responsable que crea ambientes laborales diferentes, qué es consciente de las necesidades de su sociedad definitivamente yo quiero irme con esa empresa, esa es una y otra es que la responsabilidad social cuando ya es un valor agregado de cada organización tiene mejores procesos porque ya nosotros no nos movemos por objetivos, o sea ya no es un movimiento hacia alcanzar una meta u objetivo eso ya es parte de la cultura organizacional, nosotros nos movemos hacia la excelencia.

### **12. ¿Cuál es su visión de la responsabilidad social a futuro aquí en Ecuador?**

Creo que estamos avanzando notablemente, cada vez las organizaciones comienzan a tomar más en cuenta este objetivo, si bien muchas comienzan con el tema de la reputación de posicionamiento, después entienden que hay cambios sustanciales y que comienzan a hacer la diferencia. Hay un famoso centro comercial aquí en el Ecuador que nos ha solicitado que le demos apoyo porque hay niños que están ingresando a sus instalaciones y hay muchos problemas, tanto por la gente que está visitando el centro comercial como con los propios empleados porque el niño callejizado tiene una problemática muy distinta y diferente a cualquier otro niño.

Un niño callejizado se vuelve agresivo, es un niño que vive en constante violencia y es un niño que está expuesta a miles peligros en la calle. Este centro comercial nos buscó diciéndonos que podían llamar la policía para que saque a los niños, y claro esto es una solución legal, justa, pero ellos nos han pedido que se intervenga porque ellos quieren hacer un cambio en los niños. Ellos inclusive nos han pedido que lo hagamos fuera de las instalaciones porque ellos no quieren quedar como ni los buenos ni los malos en esta película,

lo que quieren lograr es verdaderos cambios. Y aquí podemos ver que la gente va tomando conciencia sobre este tipo de cosas y como te digo a veces no suelen ser las mejores intenciones las que les llevan a tomar estas decisiones, sino porque es moda o es reputación, pero con el paso del tiempo con las metodologías que se van utilizando.

**13. ¿Cree usted que tenía que ver algo la influencia de que ahora los millennials son más conscientes a defender el ambiente, empiezan a reciclar y generan presión a que las organizaciones sean responsables con el entorno que las envuelve?**

Creo que en parte pueden contribuir los millennials porque vienen con ideas renovadas, sin embargo, también considero que ciertos millennials, no todos, tienen un grado de individualismo, independencia que los hace separarse de la parte social. Ahora qué es lo importante, ya que estamos viviendo una etapa en la que ya no nos podemos portar indiferentes, el cambio climático a todos nos está quemando el sol al medio día aquí enQUITÓ. No podemos ser indiferentes a eso. El tráfico a todos nos atasca, llegamos tarde a nuestros trabajos por la existencia de un número exacerbado de vehículos, a todos nos paran en las esquinas para pedirnos caridad. En cada esquina nos piden una moneda.

Entonces esto es un fenómeno que a todos nos está golpeando la puerta, ya no es algo que solamente es exclusivo para alguien. Todos tenemos que ser socialmente responsables y bueno más las empresas cuando tienen un volumen alto de personal. Ahí cuando hay una falta de responsabilidad, comienzan a atacar temas como enfermedad, llamadas enfermedades laborales.

Entonces ya no es un tema de unos o de otros, ya a todos nos está golpeando y como te digo me parece importante. Hay gente que vive con otro tipo de vivencia y a las necesidades como que se pusieron en su ADN y hacen conciencia a los que son más viejitos.

**14. ¿De acuerdo a su experiencia aquí en la organización las donaciones que han recibido es mayoritariamente del exterior o las empresas aquí en Ecuador si ayudan?**

Bueno, si hay todavía una diferencia muy grande entre los recursos que nosotros recibimos como cooperación internacional y las donaciones que son levantados dentro del territorio ecuatoriano. Hay una diferencia grande que apenas las donaciones nacionales representan el 3 %, no hay una cultura de donación aquí en el país.

Aparte que todavía la gente no se familiariza con el tema de la rendición de cuentas. O sea, creen que si tú das \$10, el día de mañana ya tiene que salir un bachiller no se dan cuenta que es un proceso, nosotros trabajamos y servimos a niños que no solamente les hace falta un plato de comida, no solamente le falta acceso a la educación, no tiene solamente problemas de salud. Son familias que la pobreza les ha desintegrado, les ha separado, niños que se están criando con otro tipo de personas, los cuidadores no son exactamente sus progenitores, niños

que están expuestos a violaciones, niños que están expuestos a bullying, niños que están expuestos a castigo. Entonces no es solamente llevar un plato de comida o asegurar que su mochila va estar cuando lleguen a la escuela, es un proceso muy grande.

Nosotros como organización tenemos programas de área que se establecen en los lugares que después de un estudio, un levantamiento de una línea base se los considera vulnerables. Entramos ahí, pero para trabajar con los niños en todo su entorno. Esto competo a todos los cuidadores, compete toda su comunidad y esa comunidad. Entonces nosotros trabajamos con trabajadores sociales, cuidadores. Es un trabajo súper amplio que a la larga comienza a dar satisfacción a los niños y por eso nosotros podemos quedarnos en un territorio de entre 15 a 20 años. Pero después ya nosotros nos retiramos porque la comunidad ya tiene que estar empoderada, se hace la transferencia de estas metodologías y de estos conocimientos a la gente y ya ellos comienzan ya a aterrizarle, hacer propio las enseñanzas, se empoderan y comienzan a trabajar solos.

Las organizaciones ya no donan a las ONG en sentido monetario, como antes, de hecho, las organizaciones lo ven como competencia y hacen sus propios programas de ayuda a la comunidad para hacerlo algo propio y dar esa imagen y ya no donar como ayuda. Ya no se hace eso.

#### **E10. Jeniffer Tinta. - Academia**

##### **1. ¿Cuál es el concepto más básico para ti y como lo percibes aquí en Ecuador?**

La responsabilidad social no es generar solo un concepto ni una carrera ni una formación específica, para mí la responsabilidad social son los valores que debemos tener todos los seres humanos, entonces es el compartir y el tratar de ayudar a nuestro entorno no solo entre personas también puede ser con la naturaleza el tema de los animales entonces eso serian conceptos super básicos una ayuda mutua mientras tú la puedas dar.

En el Ecuador todavía no está al cien por ciento desarrollado le falta bastante porque le toman a la responsabilidad social como dar una limosna o ayudar o entregar algo, pero no lo ven como una actividad o un proceso, entonces para mí es como un proyecto que se pueda realizar donde tu ayudas a la comunidad o tú te pones dentro tu objetivos donde inicias a largo plazo una actividad , por ejemplo si tu trabajas con una comunidad si vas y le regalas ropa, comida, caramelos y haces un evento por navidad por el día del niño y se acabó, si no es hacer proyectos con ellos por ejemplo ayudarles hacer turismo comunitario estar en acercamiento con ellos, ayudarles con el acercamiento con la ciudad, entonces es un proyecto a largo plazo no solo es en actividades específicas también aquí en el Ecuador falta el tema de leyes por que el tema de responsabilidad social tienen que cumplir las empresas entregar sus memorias anuales pero solo por leyes entonces hay muchas empresas que no lo cumplen o solo lo hacen como tema de canal de comunicación o una actividad comunicacional más no como su nombre lo dice una responsabilidad.

## **2. ¿Cree que las empresas hacen rse para generar imagen?**

Exactamente como fortalecimiento de imagen, lo utilizan como una herramienta de comunicación.

## **3. Aquí en el Ecuador menciona que no hay leyes, pero ¿conoce alguna ordenanza o norma que se alinee a esto?**

Si existen leyes, pero no que te cubran al cien por ciento, por ejemplo en el estado tú tienes por ejemplo en las empresas públicas tú tienes que entregar anualmente las historia de responsabilidad social anual, empresas grandes que son internacionales ,multinacionales también lo hacen pero empresas privadas de nivel medio o bajo no lo hacen entonces en mi pensar la ley debería hacer para todos y deberían cumplir parámetros así mismo como hacen el tema de auditoria o de las acreditaciones de las universidades así mismo deberían ponerles a cada una de las empresas parámetros de cómo presentar su historial de responsabilidad social anual para que no lo tomen solo como un fortalecimiento de una imagen tal vez institucional de un canal de comunicación o de una actividad social nada más.

## **4. ¿Cuál es la denominación del cargo para las personas que gestionan la responsabilidad social empresarial has escuchado como les llaman?**

Si es directamente coordinadores de responsabilidad social, también lo pueden dividir en varios departamentos también he escuchado que dentro del talento humano envía a una persona de responsabilidad social que justamente esta con las personas esto se da más en petroleras cuando trabajan con las comunidades o hacen trabajo social de la empresa directamente con un sector vulnerable, puede ser adulto mayores o niños entonces lo pueden sacar dentro del departamento de talento humano, la persona como coordinador de responsabilidad social o dentro de los departamentos de cuidado del ambiente o de responsabilidad ambiental hay otra, dentro de esa rama hay los coordinador de responsabilidad social o a los DICOM de cada uno de las empresas , los toman directamente en cómo debe haber muchos temas de comunicación , como canales ,estrategias comunicacionales lo hacen específicamente que alguien se encargue del tema de responsabilidad social pero es un comunicador.

En las empresas grandes como te digo y donde son más vulnerables si existe en el caso de aquí específicamente de Ecuador si he visto en las petroleras o en empresas grandes que estén directamente con sectores vulnerables de personas y tanto en el tema ambiental entonces como deben llevar esa buena comunicación esa buena armonía entre la comunidad el ambiente y la empresa entonces yo he visto creo que en el 99% de las empresas tienes un encargado de responsabilidad social porque les afectaría directamente la imagen de ellos.

## **5. ¿Qué tanto conoces del DIRSE como un cargo organizacional?**

Que haya hecho alguna carrera aquí en el Ecuador no.

**6. ¿Cuáles son las funciones del profesional de responsabilidad social en las empresas?**

Las funciones, deben obtener estrategias comunicacionales, creo que eso es básico por eso siempre lo toman en cuenta a los comunicadores en el tema de responsabilidad social por que deben utilizar los canales ,las herramientas adecuadas comunicacionales para poder tener una buena armonía con A o B comunidad o como te decía temas ambientales ,debe manejar todo lo que son leyes tanto laborales y justamente no solo las que están aquí dentro de las empresas también crean sus reglamentos internos de su responsabilidad social que solo son aprobados internamente como empresa o si son multinacionales leyes que rigen a nivel nacional e internacional que esto también tiene un poco de apoyo de ellos ,manejo no solamente de oficina si no manejar bastante en campo son personas que trabajan realmente afuera por que deben vivir realmente la necesidad externa y buscar la problemática para presentar las diferentes soluciones.

**7. con respecto al profesional de comunicación organizacional, ¿cuáles son las funciones de un comunicador?**

¿Específicamente comunicador porque son varios?

**Sí, un comunicador organizacional**

Es el estratega de la organización es el asesor y tiene que estar siempre de la mano al nivel gerencial ,al nivel directivo porque no solo puede manejar el área de comunicación porque dentro del área de comunicación puede estar también marketing, publicidad ,relaciones públicas entonces es el estratega de todas las áreas es el asesor el vocero este puede ser muchas veces el vocero de la institución o de la organización o es el que le prepara al vocero que puede ser el gerente dependiendo el área que está en crisis se le prepara.

**8. ¿Considera que los comunicadores deberían capacitarse para cumplir el cargo de director responsabilidad social o ya es suficiente con el perfil que ya tienen como comunicadores?**

Sí debería, si es un director de comunicación DIRCOM se da dentro de las mallas un tema de responsabilidad social y justamente estrategias para manejar estos temas se da más en la especialización que en el pregrado, pero obviamente, yo recomiendo que si debería seguir ese tipo de especialización extra por el tema de leyes porque esto no solo se puede manejar con leyes que nosotros creemos necesarias, si no por lo menos debe haber básicas de cumplimiento a nivel nacional e internacional.

**8.1 Eso sería con el DIRCOM y digamos que alguien simplemente se graduó como comunicador organizacional, ¿también pensaría que estaría preparado para estar en un área donde se gestione la rse?**

Sí, yo creo que estaría preparado al cien por ciento por que también no cuenta solo los estudios si no también la experiencia, entonces un director de comunicación si puede aplicar el cargo de coordinador de responsabilidad social está también apto porque tiene el conocimiento que herramientas comunicacionales puede utilizar o que estrategias con la comunidad.

**9. Piensa que existe alguna barrera para ejercer la rse en una compañía, ¿cuáles serían las barreras que existen tanto internas como externas?**

Dependiendo, si la empresa no afecta directamente algo que este cercano a ellos, por ejemplo, te ponía el caso de las fábricas de las petroleras, más del tema industrial porque pueden haber daños ambientales, pueden haber mucho riesgos humanos, entonces ahí corre mayor riesgo, pero ahí las empresas medianas o pequeñas no, a nivel industrial no creen necesaria el área de responsabilidad social, porque piensan que no pueden causar algún daño o peligro directamente a alguien, pero así yo creo que así sea pequeña la empresa no necesariamente tiene que ser cercana de los que quieren hacer el tema responsabilidad social, si no buscar un tema en específico para que cumpla socialmente.

**10. ¿Cuál consideras que es la función de los directivos, CEO frente a los rs?**

Eso es justamente , ellos serían el apoyo base o sea ellos justamente se podría decir tienen como en una pirámide organizacional en el que están más arriba, ellos son los que les abren las puertas para que se pueda ejercer el cargo como una dirección o coordinación y les den la total apertura para que no sea tomado como algo a la ligera, si no te repito la palabra responsabilidad es ser responsable conlleva muchas cosas, muchos valores, muchas leyes, muchos programas, entonces justamente es el aliado estratégico debe trabajar conjuntamente porque si no le dan apertura a la persona de responsabilidad social no va a poder realizar su trabajo simplemente.

Entonces el CEO toma las secciones, pero conjuntamente se trabaja con el área de responsabilidad social porque cada uno es especialista en su área, entonces al momento que la personas que está encargada del tema de responsabilidad social presenta cuál es la problemática o cuál es una oportunidad y necesita una autorización para realizar un cambio o una modificación, entonces eso se tiene que ir a un consejo directivo de las autoridades más altas para tomar la decisión, esta persona sabe que no puede tomar la decisión solo porque se involucra hasta el área jurídica

**11. ¿Cuál es tu visión de la rse aquí en el Ecuador?**

Yo creo que va a crecer muchísimo, justo ahora estamos con el tema ambiental de las petroleras que se están metiendo hasta gente del extranjero famosos, entonces somos un país



tan pequeño pero tenemos tanto esto, está creciendo cada vez más, el momento en que el gobierno se dé cuenta de todo lo que necesita no solo le está afectando a él en el tema de explotación petrolera, si no las empresas privadas, grandes nacionales o multinacionales creo que ya van a armar específicamente un departamento más grande de responsabilidad social, no integrar a una persona dentro de un departamento más bien tiene que formar el equipo de responsabilidad social dependiendo cual sea el objetivo de la organización de los especialistas de cada área.

### **E11. Tamara Charpentier. – Sector privado**

#### **1. ¿cuál es el concepto más básico de RSE y cómo la percibe en el Ecuador?**

Es una responsabilidad integral enfocada en temas sociales, ambientales y económicos.

En el Ecuador existen iniciativas públicas, privadas y desde la ciudadanía, pero son en una pequeña escala. Falta mucho por trabajar, faltan políticas públicas de cumplimiento a nivel nacional por parte del Gobierno y falta mucha conciencia por parte de la ciudadanía, las prácticas diarias no son sustentables y el comportamiento de consumo está muy alejado de una realidad de cuidado.

Algunas acciones como voluntariados o caridad, por parte de las empresas, son muchas veces confundidas con acciones de Responsabilidad Social, debido a un desconocimiento sobre las prácticas y lo que la RSE significa.

Sobre las acciones de RSE que las empresas puedan realizar, hay que tomar en cuenta un aspecto; las empresas multinacionales tienen un país de origen (donde son creadas) y un país receptor (donde operan), un ejemplo de esto es Coca-Cola o Nestlé. El país de origen de Coca-Cola es Estados Unidos, el de Nestlé es Suiza y Ecuador es uno de sus países receptores. En este caso, el manejo de RSE se da en especial por el seguimiento de sus países de origen, es decir, que en muchos casos como estos, las empresas desarrollan un amplio trabajo de RSE no porque el Ecuador (país receptor) lo exige, sino porque sus países de origen pertenecen a tratados, o tienen este tema en sus constituciones; con esto, se evita que en países donde, por ejemplo, se vulneran los Derechos Humanos, las empresas no lo hagan o no lleven sus fábricas para realizar prácticas como trabajo infantil o explotación laboral.

Algo bueno por rescatar, es que las iniciativas y conciencias sociales sobre los temas de sustentabilidad están aumentando poco a poco en el país, hay organismos como por ejemplo el Municipio de Quito que han prohibido el empleo de plásticos de un solo uso. Las acciones son aisladas, pero van en aumento.

#### **2. ¿Cómo percibe el ámbito legal en Ecuador con respecto a la RSE? ¿Conoce alguna ley o norma que se alinee a la gestión de la RSE?**

Para saber si se está llevando a cabo un buen manejo de RSE en una empresa, hay que observar cómo se comporta con sus trabajadores, clientes, proveedores, con su entorno, con

el medio ambiente, cómo funciona su cadena de valor, todo su proceso de logística, y si la RSE está integrada en las políticas de la empresa, es decir, que es una acción integral.

Desde mi perspectiva, el ámbito legal en el Ecuador no está completo, ya que la ley protege a muchos de estos temas, pero no a todos, por ejemplo, en el país está prohibido el trabajo infantil, pero en el tema ambiental se producen muchos atropellos.

No existe una ley, pero sí una norma (ISO26000) en la cual se pueden regir las empresas para realizar una correcta RSE, se puede decir que esta norma puede actuar como una guía al momento de implementar estas acciones. Esta norma está siendo implementada por varias empresas en el Ecuador.

### **3. ¿Conoce algún tipo de reconocimiento por parte del estado a las empresas para que realicen RSE?**

Desconozco de algún beneficio que se otorgue a las empresas por parte del Estado, por implementar la RSE. Es posible que existan beneficios que no tengo conocimiento.

Sobre esta pregunta, hay que recordar que la transparencia es un eje principal en la RSE, quienes la practican rinden cuentas transparentes a todos sus grupos de interés. Por ejemplo, muchas empresas manejan el Global Reporting Initiative GRI, como manual para rendir cuentas; pienso que para que el Estado otorgue un reconocimiento sobre RSE, debe manejar también la transparencia.

### **4. ¿Conoce algún organismo que ayude a las empresas a integrar las acciones de RSE en Ecuador?**

Existe el Instituto de Responsabilidad Social IRSE, Iniciativa ODS Territorio Ecuador y el Certified B Corporations Ecuador.

### **5. ¿Conoce o a escuchado hablar sobre el Director de Responsabilidad Social (DIRSE) como un cargo profesional?**

En Ecuador no conozco, talvez empresas como Movistar, Nestlé o Coca Cola tengan en sus listas a responsables o áreas de Responsabilidad Social.

### **6. ¿Cuál es la denominación del cargo para las personas que gestionan la responsabilidad social?**

En empresas petroleras o del estilo trabajan los ingenieros ambientales, pero no tengo conocimiento de puestos de responsables directos de RSE.

### **7. ¿Cuál son las funciones del profesional en comunicación organizacional?**

- Manejo de la comunicación interna y externa de la organización.

- Gestionar el contenido informativo de la entidad para darlo a conocer al público apropiado de la manera adecuada.
- Velar por la buena imagen institucional.
- Crear estrategias comunicacionales.
- Crear y gestionar los canales de comunicación.

### **8. ¿Cuáles son las funciones del profesional de la RSE?**

Este profesional es el encargado de velar porque las decisiones, políticas y más acciones de la empresa vayan acorde a los principios de responsabilidad, y no se vulneren los derechos tanto sociales como ambientales.

Debe analizar cómo los cambios externos de tipo ambiental, como sequías o de gobierno como políticas estatales, afectarían a la empresa.

### **9. ¿Considera que los comunicadores deberían especializarse para cumplir con el cargo de Director de Responsabilidad Social o es suficiente con la formación de comunicador?**

Es necesario tener una especialidad o conocimiento en temas de Responsabilidad Social Corporativa o Empresarial, no importa si es comunicador o de otra carrera; en la mayoría de los casos los responsables de estos cargos, son ingenieros ambientales o afines. En la Maestría en Responsabilidad Social Corporativa que estudié a distancia en una universidad española, la mayoría pertenecía a carreras afines a administración de empresas y estudios ambientales.

### **10. ¿Piensa usted que existen barreras para ejercer la RSE en una compañía? ¿Cuáles serían?**

La resistencia al cambio al interior de la empresa, el desconocimiento y pensamiento de que se necesita una gran cantidad de dinero para hacerlo. La falta de interés, de compromiso y de entendimiento sobre la necesidad de ser una empresa sostenible.

### **11. ¿Cuál considera usted que es la función de los directivos y CEOs frente a la RSE? Para la gestión de RSE, ¿Quién toma las decisiones para ejercer las acciones de la RSE, El CEO o el encargado del área de RSE?**

En manos de los CEOs está el decidir que una empresa deje de enfocarse únicamente en el tema comercial, y se enfoque también en el tema social y ambiental. Es desde la cabeza desde donde nacer la iniciativa y el plan de trabajo para que la cadena de valor de la empresa sea responsable, en muchos casos, una buena estrategia de RSE, que sea integral e integrada en toda la empresa, genera más ingresos, disminuye la huella de carbono, tiene trabajadores más motivados, entre otros beneficios de aplicarla. Es necesario que la cabeza esté convencida de este cambio, y como la RSE se debe realizar en equipo, es necesario que esté

incluida en el gobierno corporativo, que la junta directiva esté alineada y tome las decisiones; desde ese punto, el trabajo del encargado de RSE puede ser más impactante.

**12. ¿Considera que las organizaciones que practican acciones de RSE atraen inversionistas a. El talento humano b. ¿Piensa que la RSE es un valor agregado?**

Una empresa con RSE gana imagen y genera apatía, es por esto que cada vez más empresas deciden implementar estas prácticas, especialmente en sociedades donde toman en cuenta la RSE al momento de consumir. En sociedades donde no se produce ningún cambio en la venta al ser o no responsables es más difícil que se implemente, pero, de todas maneras, considero que cada empresa que incluya temas responsables tiene un valor agregado.

Sí se puede atraer mejor personal y mejores inversionistas, existe el ejemplo de países europeos, en los que los mejores trabajadores buscan pertenecer a empresas responsables, se sienten más orgullosos al saber que laboran en un lugar responsable con el planeta y en especial, porque una empresa con RSE es la mejor empresa para trabajar, ya que la RSE incluye el respeto al trabajador, que incluye un plan de incentivos y buenos tratos, crecimiento profesional, equidad de género, buena remuneración, etc.

El hecho de que la transparencia sea una parte fundamental de la RSE, logra atraer a los mejores inversionistas, ya que saben que la RSE vela por todos los grupos de interés y exige el cuidado de la economía de los inversionistas y las cuentas claras.

**13. ¿Cuál es su visión de la RSE a futuro en el país?**

Cada vez existen más iniciativas sobre el cuidado del planeta, el país ha ido de manera lenta, pero ha ido avanzando. Considero que, si no se incluyen políticas nacionales, prácticas como lo han hecho algunos países vecinos, el cambio no será significativo. La ciudadanía sufre de mucho desconocimiento en temas de sustentabilidad y buenas prácticas.

**E12. Bárbara Palacios. – Sector privado**

**1. ¿Cuál es el concepto más básico de responsabilidad social?**

Es el proceso de lograr que la organización sea sostenible y consiente con su entorno. Yo trabajé en Cervecería Nacional y ahí pude ver y aprender en el área de sostenibilidad, que se llama desarrollo sostenible y lo que era hacer algo que perduró en el tiempo.

**2. En tu experiencia, ¿conoces algún tipo de motivación por parte del Estado para que las empresas sean sostenibles en sus acciones o algo que o las incentive a que hagan responsabilidad social?**

Cuando yo trabajé en esa área que fueron dos años lo que mayormente pude ver es tanto exigencias como premios sobre todo en el área de ambiente, como licencias ambientales, certificaciones, pero de igual manera también en el punto como de premios, los puntos verdes y la certificación ambiental, entonces en el ámbito ambiental ya hay algo desarrollado, pero en otras áreas no, no conozco, no he visto y no sé si haya.

**3. ¿Cómo percibes el ámbito legal de esta temática en Ecuador?**

En el tema de ambiente, yo creo que se intentó normar o regular desde hace unos 10 años, sobre todo el tema ambiental, sin embargo hubo un caso concreto, por ejemplo cuando trabajaba en la cervecería ayudaba en la coordinación del área de sostenibilidad, había como ciertas regulaciones de la calidad del agua que podría ser necesitada en el río de regreso, la cervecería sacaba su agua y esa agua tenía una medida de limpieza que debía mantener, entonces la cervecería al ser parte de una multinacional tenía como exigencias súper altas pero cuando tú comparabas eso con las exigencias de la normativa eran muy bajas, es decir muy bajo comparado con las exigencias que la multinacional hacía a la cervecería y, cuando pude escuchar una conversación de porque se daba eso, era porque las industrias pequeñas del país les es muy difícil mantener procesos de eficiencia en sus plantas.

**3.1 ¿Piensas que eso es por los costos?**

Claro, por costos, por infraestructura así como puede ser muchas variables, pero lo que decían es que no podemos poner tampoco una norma inaplicable porque nadie la podía cumplir, entonces si bien yo creo que hay como esfuerzos, también responde mucho al tipo de estado en el que vivimos que todavía es un país que está en vías de desarrollo, creo que muchas empresas todavía no están pensando en sostenibilidad comparado con las microempresas o de las grandes multinacionales que están en el país que sí lo hacen. Las empresas de consumo básico todavía están apenas intentando mantenerse en el mercado no están pensando en hacer sostenibilidad o responsabilidad social.

**4. ¿Tal vez has escuchado cómo se les denomina al cargo o el área de las personas que trabajan en el rse?**

O sea, el área cuando hay una estructura amplia como determinada, el área se llama asuntos corporativos donde se incluye el área legal, el área de sostenibilidad y el área de comunicación.

#### **4.1 ¿Estas áreas están siempre de la mano de comunicación y de la parte jurídica?**

Sí, pero eso en empresas grandes. En empresas medianas generalmente tienes al gerente de comunicaciones, y él hace tanto responsabilidad corporativa como comunicaciones.

#### **5. ¿Piensa usted que un comunicador organizacional puede gestionar el área de responsabilidad social o necesita una especialización?**

No, de hecho, la mayoría de profesionales que conozco del área de desarrollo sostenible son comunicadores, obviamente después se hace necesaria la especialización sobre todo en lo que son masters. Como un máster en administración de empresas como para poder tener una visión más amplia de lo que es el negocio, de cómo gestionar. La mayoría de personas que conozco en desarrollo sostenible han estudiado comunicaciones

#### **5.1 Y qué crees que es lo que le limita a un comunicador para que gestione esa área, qué le hace falta**

Digamos que no he tenido la suerte de conocer a alguien al que le haga falta algo, de lo que he visto, más bien por el otro lado en mi punto de vista que son fuertes y que muchas veces al menos en la carrera que yo estudie es un poco en el manejo de finanzas y de economía, porque el desarrollo sostenible tiene que ver mucho con el modelo de gestión de la empresa, entonces si es que un comunicador no sabe, no tiene como estas nociones no va a poder defender su caso ante el presidente de finanzas, ante el de operaciones, se necesita ser integral como entender todas las áreas, por más de que como en comunicaciones hay un poco este estigma de que no hacemos finanzas y economía.

#### **6. En la parte numérica, estadística. Desde tú punto de vista, en tu experiencia o tu percepción, ¿crees que existen barreras dentro de una organización para que se pueda realizar la responsabilidad social?**

Creo que todo si se puede, no creo que hay barreras, pero lo que sí creo es que la responsabilidad social llega cuando las empresas como muchas otras empiezan desde cero, pero depende también de la gestión del jefe de la empresa, entonces si es que el líder desde un principio quiere que una empresa sea sostenible es totalmente bueno, porque sostenible puede ser un restaurante, puede ser una zapatería, pero muchas veces no es así entonces generalmente cuando ya la empresa crece ahí es cuando empiezan a ver el tema de sostenibilidad.

#### **7. ¿Crees que actualmente la responsabilidad social lo hacen las empresas por tema de imagen, reputación y más no por un sentido de ética?**

Hay como una que se llama la escalera de la reputación corporativa y en un principio las empresas empiezan hacer filantropía, como por ejemplo, la fiesta de navidad del barrio en dónde la empresa cercana va a dar caramelos o el regalo para la reina, todo ese tipo de

medidas no son responsabilidad social realmente, si no son acciones de filantropía y eso es lo menos sostenible que existe entonces si se hace eso siempre va a dar la impresión de que eso no sirve para la empresa y apenas no haya presupuesto se corta, entonces siempre las acciones tienen que estar unidas con el giro del negocio, tiene que ser relacionado a lo que hacen.

**7.1 En base a su experiencia en lo que son proyectos, cómo lo ve, ¿cómo lo ha ejecutado, ya que existe la reflexión de que muchos gerentes piensan que no lo deben hacer por costos y no quieren arriesgarse?**

Como te decía, si el proyecto no está bien planteado básicamente te preguntan pero por qué voy a hacer eso, qué gano yo si no soy una fundación en muchas veces la respuesta que se recibe es no somos fundación para hacer estas cosas en una empresa, yo creo que ahí nace un poco como el conocimiento, la experiencia que tiene el gerente de sostenibilidad para plantear proyectos que tengan que ver con la empresa y que le beneficien a la empresa, si la empresa no tiene un beneficio eso no se debería hacer, porque para eso está el desarrollo sostenible. Yo estoy muy de acuerdo que la empresa tiene que tener un beneficio de su programa.

**7.2 ¿Crees que, al momento de querer hacer algún proyecto, el encargado de sostenibilidad ejerce un papel de asesoría hacia el gerente?**

No, el diseño siempre va a correr por parte de la persona encargada de desarrollo sostenible, pero la supervisión, el presupuesto y todo ya lo hace el director

**8. Cuéntame, ¿cómo se hace un proyecto, como nace la idea, hacia donde va, con quien se tiene que hablar, ¿qué se hace en un proyecto?**

Lo primero es la matriz de riesgo, cuando una empresa hace una matriz de riesgo identifica cuál es su riesgo principal y ese debe ser el centro del proyecto llamado proyecto de responsabilidad social. Supongamos que una empresa produce agua su mayor riesgo es que el municipio le cobra una cuota de agua alta porque eso hace que se incremente el costo de la botella, entonces lo que se hace es un programa para proteger las cuencas hídricas del municipio, entonces se invierte dinero en eso de manera que el municipio diga no le voy a cobrar más porque está aportando para conservar el recurso, entonces siempre lo importante es encontrar ese riesgo en donde la empresa diga esto me sirve para algo y ver resultados a largo plazo.

**9. En temas de sostenibilidad, ¿cómo piensas que está actualmente el país y cómo crees que se ve a futuro?**

Igual que la empresa, yo creo, por ejemplo, ahora con lo que pasa con la amazonia y con todas las cosas como el cambio climático, hace que el tema del ambiente principalmente se ponga en la agenda del país. Todos tenemos que cuidar el ambiente y eso hace que las

empresas tengan cierta responsabilidad, las empresas medianas y grandes igual, entonces tienes el pacto global, la agenda 2030 como algunas organizaciones que empiezan como a tomar la bandera, la misma vicepresidencia tiene un programa, ahora no recuerdo el nombre en dónde se busca incentivar que las empresas se sumen, pero igual pienso que el país está pensando en la primera fase como las empresas que es mantenerse sacar a la gente de la pobreza, es decir hay prioridades. Ahora la prioridad del país ya no creo que no es ser un país sostenible, sino que es ser un país no pobre, si no salir adelante.

### **E13. Karina Granja. – Academia y sector privado**

#### **1. Para usted, ¿cuál es el concepto más básico de RSE y cómo la percibe en el Ecuador?**

Actividades y las políticas desarrolladas por una empresa para contribuir con todos sus públicos de interés en dónde tiene menor o mayor influencia.

Va más allá de la filantropía, es la gestión de intangibles con retorno de inversión cualitativo y cuantitativo.

#### **2. ¿Cómo percibe el ámbito legal en Ecuador con respecto a la RSE? ¿Conoce alguna ley o norma que se alineó a la gestión de la RSE?**

Es un camino que aún no ha tenido el lobby necesario para que las políticas públicas generen obligatoriedad por parte de las empresas con leyes.

Las iniciativas han salido de lo privado, un excelente primer paso fue la agrupación o asociación de empresas con fines comunes que iniciaron cambios desde su estructura organizacional, por ejemplo: Pacto Global, CERES

#### **3. ¿Conoce algún tipo de reconocimiento por parte del estado a las empresas para que realicen RSE?**

Desde la prefectura y los municipios, los hay. (Quito – Guayaquil)

#### **4. ¿Conoce algún organismo que ayude a las empresas a integrar las acciones de RSE en Ecuador?**

Pacto Global y CERES



**5. ¿Conoce o ha escuchado hablar sobre el Director de Responsabilidad Social (DIRSE) como un cargo profesional?**

Claro, ya existe en las empresas que la practican como una práctica integrada alineada a la estrategia de negocio como clave de Buen Gobierno Corporativo.

**6. ¿Cuál es la denominación del cargo para las personas que gestionan la responsabilidad social?**

Director de RSE, Gerente de RSE, Coordinador de RSE y Responsable de Sostenibilidad

**7. ¿Cuál son las funciones del profesional en comunicación organizacional?**

- Relación con públicos de interés. (Relaciones públicas)
- Comunicación de crisis
- Estrategia de comunicación corporativa. (Planificación)
- Relación con prensa
- Reputación: es una de las funciones más importantes
- Sostenibilidad: las empresas con futuro son sostenibles y dentro de lo que hace el director de comunicación se encuentra el establecimiento de programas sociales y el desarrollo de productos y servicios sostenibles.
- Identidad y marca
- Generar contenidos
- Estrategia digital.

**7. ¿Cuáles son las funciones del profesional de la RSE?**

Planes de RSE y promoción de Políticas de Relación con los Grupos de Interés

**8. ¿Considera que los comunicadores deberían especializarse para cumplir con el cargo de Director de Responsabilidad Social o es suficiente con la formación de comunicador?**

Sí, como una certificación o educación posgrado.

Las competencias para el cargo son similares a las de un comunicador organizacional.

**9. ¿Piensa usted que existen barreras para ejercer la RSE en una compañía?  
¿Cuáles serían?**

Poca oferta de plazas laborales, aún pocas empresas lo tienen como parte del organigrama, existencia de alta gerencia aún destina poco presupuesto y exige ROI cuantitativo.

**10. ¿Cuál considera usted que es la función de los directivos y CEOs frente a la RSE?  
Para la gestión de RSE, ¿Quién toma las decisiones para ejercer las acciones de la RSE, El CEO o el encargado del área de RSE?**

Apoyar la integración de esta nueva función con poder de ejecución, decisión y con presupuesto.

Las decisiones las debe plantear el encargado y debe ser aprobado por CEO. Se puede formar un comité de RSE para que varios actores claves participen en el seguimiento, ejecución y evaluación del programa.

**11. ¿Considera que las organizaciones que practican acciones de RSE atraen inversionistas?**

Sí, porque su reputación de marca es más valorada. Hay empresas que por su valor de marca cotizan en bolsa y eso es un factor fundamental.

**12. ¿Cuál es su visión de la RSE a futuro en el país?**

Crece a paso lento, se debe generar políticas públicas para apoyar y fortalecerla. Especializarla desde la Academia.

Más empresas vinculadas y mayor investigación.