



**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO**

**Colegio de Administración para el Desarrollo**

**Responsabilidad Social Empresarial: Rol de las empresas de consumo masivo en el mejoramiento de la seguridad ciudadana en el Distrito Metropolitano de Quito**

**Diana Carolina Guerrero Rodríguez**

Tesis de grado presentada como requisito para la obtención del título de  
Licenciada en Administración de Empresas

Quito, mayo de 2013

**Universidad San Francisco de Quito**

**Colegio de Administración para el Desarrollo**

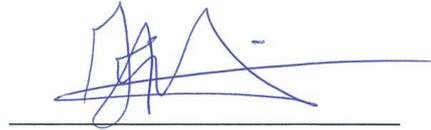
**HOJA DE APROBACIÓN DE TESIS**

**Responsabilidad Social Empresarial: Rol de las empresas de consumo  
masivo en el mejoramiento de la seguridad ciudadana en el Distrito  
Metropolitano de Quito**

**Diana Carolina Guerrero Rodríguez**

Jean Paul Pinto

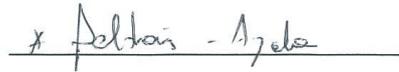
Director de la Tesis



A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned above a solid horizontal line.

Magdalena Barreiro, Ph. D.

Decano del CAD



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'x Barreiro - Magda', positioned above a solid horizontal line.

Quito, 22 de Mayo del 2013

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma: \_\_\_\_\_



Nombre: Diana Carolina Guerrero Rodríguez

C. I.: 1725589129

Fecha: Quito, mayo de 2013

## **RESUMEN**

En el Distrito Metropolitano de Quito existen empresas de consumo masivo que poseen un área de Responsabilidad Social Empresarial, que es la encargada de ejecutar planes de apoyo a la comunidad, mediante lineamientos que se establecen dentro de la empresa. La Responsabilidad Social Empresarial se la lleva a cabo de manera interna y externa, dependiendo del enfoque y del tipo de actividad que desarrolla en cada empresa. Mediante esta área se ha logrado contribuir considerablemente a necesidades internas de la empresa y asimismo con soluciones hacia la comunidad.

La presente tesis busca encontrar la manera en que una empresa de consumo masivo en la ciudad de Quito puede contribuir al mejoramiento de la seguridad ciudadana a través de programas que puedan implementarse mediante el área de Responsabilidad Social Empresarial, para lo cual se llevará cabo un estudio de fuentes bibliográficas y de casos a nivel internacional, para luego entrevistar a una serie de expertos tanto públicos como privados en el tema de seguridad y abordar el punto de vista de empresas de nuestro medio. Este estudio permitirá dar a conocer los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial que las empresas pueden poner en marcha enfocándose en temas de seguridad; generando una contribución significativa a dicha problemática de inseguridad. Las empresas tienen mucho que aportar en aspectos que nos lleven a un Buen Vivir, conceptualizado desde el punto de vista de la seguridad y traducidos en sentimientos de tranquilidad y de paz.

## **ABSTRACT**

In the Metropolitan District of Quito there are consumer companies that have a Corporate Social Responsibility; this area is responsible for implementing plans to support the community, through the different guidelines that are established in the enterprise. Corporate Social Responsibility is carried out internally and externally, depending on the focus and the type of activity that performed each company. Through this area, has contributed significantly to the company's internal needs and also to the community solutions.

This research looks the way in which a consumer company in Quito could improve the public safety through programs that can be implemented by the area of Corporate Social Responsibility, for which this study would be performed by bibliographic sources and international cases, and then interview a number of public and private experts on security issues and address the business perspective of our environment. This study will raise awareness of CSR guidelines that companies can start focusing on security issues, generating a significant contribution to this problem of insecurity. Companies have much to contribute in ways that lead us to a Good Living, conceptualized from the point of view of safety and translated into feelings of calm and peace.

## Tabla de Contenido

RESUMEN .....	5
ABSTRACT .....	6
INDICE DE TABLAS .....	8
INDICE DE FIGURAS .....	10
1 INTRODUCCIÓN .....	11
1.1 Antecedentes .....	11
1.2 Planteamiento del Problema .....	14
1.3 Hipótesis .....	15
1.4 Preguntas centrales guía para la investigación .....	15
1.5 Objetivos Específicos .....	16
1.6 Justificación .....	16
1.7 Enfoque y Marco Teórico .....	17
1.8 Enfoque de la investigación .....	21
1.9 Acopio y procesamiento de la información .....	22
1.10 Definición de términos .....	22
1.11 Presunciones del autor del estudio .....	25
1.12 Supuestos del estudio .....	25
2 CAPITULO 2 REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	27
2.1 Géneros de literatura incluidos en la revisión.....	27
2.1.1 Fuentes .....	27
2.2 Pasos en el proceso de la revisión de literatura .....	28
2.3 Formato de la revisión de literatura .....	28
3 CAPITULO 3 METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	86
3.1 Método y Herramientas de investigación utilizada.....	86
3.1.1 Descripción de participantes .....	87
3.1.2 Número .....	87
3.1.3 Características especiales relacionadas con el estudio.....	87
3.2 Descripción de la metodología seleccionada .....	88
3.3 Metodología para la tabulación de la información cualitativa recopilada .....	93
4 CAPITULO 4 ANALISIS DE DATOS .....	96
4.1 Detalles del Análisis .....	96
5 CONCLUSIONES .....	114
5.1 Respuestas a las preguntas de investigación.....	114
5.2 Limitaciones del estudio .....	117
5.3 Recomendaciones para futuros estudios .....	118
6 Bibliografía.....	120
7 ANEXO 1: Tabulaciones Entrevistas, pregunta 1 .....	126
8 ANEXO 2: Formato Entrevistas .....	142

## INDICE DE TABLAS

TABLA NO. 1 SITUACIÓN DE SEGURIDAD EN CADA ADMINISTRACIÓN ZONAL, 2011 .....	11
TABLA NO. 2 INCIDENCIA DE DELITOS .....	18
TABLA NO. 3 HOMICIDIOS: FRECUENCIA Y VARIACIÓN DE LA CAUSA .....	19
TABLA NO. 4 VIOLENCIA SEXUAL Y DE GÉNERO: FRECUENCIA Y TASA POR CADA 100 MIL HABITANTES DE DIFERENTES RANGOS DE EDAD AÑO 2011 .....	29
TABLA NO. 5 VIOLENCIA SEXUAL Y DE GÉNERO: FRECUENCIA Y PORCENTAJE POR ADMINISTRACIÓN ZONAL .....	30
TABLA NO. 6 MUERTES VIOLENTAS .....	31
TABLA NO. 7 HOMICIDIOS, FRECUENCIA POR ADMINISTRACIÓN .....	32
TABLA NO. 8 MUERTES ACCIDENTALES, FRECUENCIA SEGÚN SEXO Y CAUSA.....	32
TABLA NO. 9 DENUNCIAS DE DELITOS CONTRA LA PROPIEDAD POR TIPO DE BIEN AFECTADO, FRECUENCIA Y VARIACIÓN .....	35
TABLA NO. 10 TENENCIA ILEGAL DE ARMAS: PORCENTAJE POR EDAD DEL PORTADOR, AÑO 2011 .....	37
TABLA NO. 11 TENENCIA ILEGAL DE ARMAS: PORCENTAJE SEGÚN EL LUGAR DONDE SE DECOMISÓ EL ARMA, 2011 .....	37
TABLA NO. 12 VIOLENCIA ARMADA Y DESARROLLO.....	46
TABLA NO. 13 INDICADORES DE VIOLENCIA ARMADA .....	51
TABLA NO. 14 INDICADORES DE DESARROLLO DE LOS DISTRITOS DE SAO PAULO .....	53
TABLA NO. 15 COMPARACIÓN REGIONAL .....	56
TABLA NO. 16 CONTEXTO DE DESARROLLO .....	57
TABLA NO. 17 PRIORIZAR LAS ACCIONES DE LA EMPRESA:.....	71
TABLA NO. 18 ÍNDICE DE INSEGURIDAD .....	79
TABLA NO. 19 TABLA RESUMEN CONTRIBUCIÓN PRIVADA .....	98
TABLA NO. 20 TABLA RESUMEN APOORTE A LA SEGURIDAD RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	101

TABLA NO. 21 TABLA RESUMEN DE LA DISCUSIÓN PARA CONTRIBUIR A LA SEGURIDAD .	103
TABLA NO. 22 TABLA RESUMEN DE PLANES DE SEGURIDAD POR PARTE DE LA EMPRESA PRIVADA.....	105
TABLA NO. 23 TABLA RESUMEN DE ACERCAMIENTO SECTOR PRIVADO .....	107
TABLA NO. 24 TABLA RESUMEN DE EJEMPLOS NACIONALES E INTERNACIONALES .....	109
TABLA NO. 25 TABLA RESUMEN DE LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	111
TABLA NO. 26 TABLA RESUMEN DE PROGRAMAS DE SEGURIDAD.....	113

## INDICE DE FIGURAS

GRÁFICO NO. 1 HOMICIDIOS, FRECUENCIA SEGÚN EL SEXO Y CAUSA DEL HOMICIDIO .....	31
GRÁFICO NO. 2 MUERTES ACCIDENTALES, FRECUENCIA Y PORCENTAJE SEGÚN SEXO Y EDAD DE LA VÍCTIMA.....	33
GRÁFICO NO. 3 DENUNCIAS DE DELITOS CONTRA LAS PERSONAS, FRECUENCIA SEGÚN TIPO DE DELITO.....	34
GRÁFICO NO. 4 DENUNCIAS DE LESIONES A PERSONAS, PORCENTAJES SEGÚN EL LUGAR DEL HECHO .....	35
GRÁFICO NO. 5 TENENCIA ILEGAL DE ARMAS: PORCENTAJE POR SEXO DEL PORTADOR, AÑO 2011.....	36
GRÁFICO NO. 6 LA TASA DE HOMICIDIOS A ESCALA NACIONAL Y EN QUITO .....	38
GRÁFICO NO. 7 PAÍSES EN FUNCIÓN DE NIVELES DE HOMICIDIO Y HDI.....	48
GRÁFICO NO. 8 TASAS DE HOMICIDIO CIUDADES BRASIL .....	50
GRÁFICO NO. 9 DISTRITOS DE SAO PAULO .....	52
GRÁFICO NO. 10 INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....	66
GRÁFICO NO. 11 SCORE CARD DE BALANCE SOCIAL DE LA EMPRESA: RESULTADOS POR ÁREA .....	68
GRÁFICO NO. 12 CUADRO DE PRIORIZACIÓN:.....	70

# 1 INTRODUCCIÓN

## 1.1 Antecedentes

La problemática de la seguridad ciudadana en el Distrito Metropolitano juega un rol de gran importancia por cuanto la inseguridad y la violencia se han convertido en un tema polémico y discutido a gran escala por los habitantes del Distrito.

**Tabla No. 1 Situación de seguridad en cada administración zonal, 2011**

<u>Administración Zonal</u>	<u>Factores de relevancia</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>% respecto al DMQ</u>	<u>DMQ</u>
Calderón	Asalto/ Robo a personas	290	2,7%	10829
	Robo a domicilios	122	5,5%	2236
	Robo a locales comerciales	93	5,3%	1745
	Asalto/ Robo contra automotores	106	4,4%	2409
Centro	Asalto/ Robo a personas	1294	11,9%	10829
	Robo a domicilios	290	13,0%	2236
	Robo a locales comerciales	229	13,1%	1745
	Asalto/ Robo contra automotores	159	6,6%	2409
Eloy Alfaro	Asalto/ Robo a personas	1405	13,0%	10829
	Robo a domicilios	356	15,9%	2236
	Robo a locales comerciales	236	13,5%	1745
	Asalto/ Robo contra automotores	529	22,0%	2409
La Delicia	Asalto/ Robo a personas	1068	9,9%	10829
	Robo a domicilios	301	13,5%	2236
	Robo a locales comerciales	184	10,5%	1745
	Asalto/ Robo contra automotores	357	14,8%	2409
Los Chillós	Asalto/ Robo a personas	188	1,7%	10829
	Robo a domicilios	98	4,4%	2236
	Robo a locales comerciales	47	2,7%	1745
	Asalto/ Robo contra automotores	23	1,0%	2409
Norte	Asalto/ Robo a personas	5253	85,8%	10829
	Robo a domicilios	628	30,3%	2236
	Robo a locales comerciales	677	36,0%	1745
	Asalto/ Robo contra automotores	818	34,0%	2409
Quitumbe	Asalto/ Robo a personas	638	5,9%	10829
	Robo a domicilios	289	12,9%	2236
	Robo a locales comerciales	142	8,1%	1745
	Asalto/ Robo contra automotores	329	13,7%	2409
Tumbaco	Asalto/ Robo a personas	437	4,0%	10829
	Robo a domicilios	108	4,8%	2236
	Robo a locales comerciales	103	5,9%	1745
	Asalto/ Robo contra automotores	65	2,7%	2409

Fuente: Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana, departamento Médico Legal

Según este informe podemos verificar la situación de inseguridad que se vive en cada zona del Distrito Metropolitano de Quito, dada por factores tales como el Robo a personas, Robo a domicilios, Robo a locales comerciales y Robo contra automotores, siendo éstos los delitos con mayor connotación en la ciudad de Quito. Por lo tanto, se verifica que en la zona Norte es donde mayores índices de Robo a personas se presentan con una frecuencia de 5253, seguido por la zona Eloy Alfaro con una frecuencia de 1405 y por último en la zona Centro con una frecuencia de 1294. El análisis presentado es descriptivo y cuantitativo de cada zona de la ciudad de Quito demostrando temáticas acerca de Robos, delitos que se comenten en contra del patrimonio y asimismo mostrando la problemática que se presenta en la ciudad de Quito.

Por otro lado, tenemos a las relaciones entre los indicadores de Desarrollo Humano e Inseguridad que han sido motivo de estudio y polémica durante muchas décadas, lo cual podría justificar la realización de una investigación sobre la posibilidad de implementar políticas, que desde lo público y lo privado, permitan simultáneamente solucionar problemas ligados al ámbito social, económico y de seguridad. Si nos remitimos a los estudios realizados en el marco de la Declaración de Ginebra sobre la Prevención y Reducción de la Violencia Armada, se evidencia que existe una correlación entre la tasa de homicidios y el Índice de Desarrollo Humano, estableciéndose que en aquellos países donde existe menores niveles de inequidad y de desempleo se comprueban menores niveles de homicidios y viceversa, en aquellos Estados con bajos Índices de Desarrollo Humano se constatan las más altas tasas de homicidios: 70% de los países con bajos Índices de Desarrollo Humano y 50% de los que poseen índices medios, registran tasas de homicidios por encima del promedio mundial de 7 por cada 100.000 habitantes (More Violence, Less Development, 2010, 10).

Esta reflexión pretende generar un enfoque global acerca de las acciones que podrían desarrollarse, en otras organizaciones por fuera del sector seguridad, como es el caso de las empresas de consumo masivo, para un mejoramiento de la seguridad ciudadana. El estudio nos permitirá tener una visión más clara sobre como una empresa de consumo masivo puede contribuir al mejoramiento de la seguridad ciudadana a través de la implementación de planes y programas, bajo lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial.

A nivel internacional se evidencian diversas experiencias en las cuales empresas privadas han decidido implementar diversos programas para el mejoramiento de la seguridad ; tal es el caso de Chile, con un programa donde “el Ministerio del Interior y la empresa VTR lanzaron un programa de seguridad para niños en el Internet” en el año 2008, ya que como sabemos hoy en día la tecnología avanza y nos genera gran cantidad de información, pero los niños que actualmente dedican mucho tiempo a estos medios pueden ser objeto del “ciberbullying”, refiriéndose a ataques entre niños en la red, y a “grooming”, que es el abuso de adultos hacia niños vía web, y asimismo a recibir contenidos no apropiados para su edad. (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial, 2006). También tenemos el caso de la Compañía de Cervecería Unidas en Argentina que quiere promover la educación en los jóvenes y en sus padres para que haya un consumo de alcohol más responsable, brindando la información adecuada. lo que ha permitido obtener grandes logros y concientizar a las personas que si no son responsables en el consumo de alcohol pueden ocasionar grandes tragedias (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial, 2006). Asimismo la empresa corporativa “CEMEX, en el 2009 impulsó el desarrollo económico y social de comunidades mediante la formación de proveedores comunitarios” (Instituto Argentino de Responsabilidad Social

Empresarial, 2006), en México. Es un proyecto que da a las comunidades cercanas la oportunidad de originar sus propias microempresas brindando talleres de autoempleo, entrenamientos, entre otros; convirtiendo a las personas de las comunidad en sus proveedores,. Otro caso presenta a la cadena de supermercados Éxito, de Colombia, la cual ha implementado dentro de sus planes empresariales, un plan de apoyo productivo a personas que estaban laborando en cultivos ilegales y que no tenía otra salida para generar ingresos personales. Esta cadena busca que estas personas trabajen conjuntamente con ella creando productos de consumo masivo (yogurts de sabores exóticos), a cambio de no seguir cultivando sustancias ilícitas y de este modo generar beneficios tanto para la empresa como para los empleados, generando un bien común para todas las partes. (Pinto, J., 2012).

En el caso de Quito, las empresas cuentan con áreas que podrían establecer planes o estrategias para contribuir a un mejoramiento de la seguridad ciudadana. Por lo que se buscará establecer si las empresas de consumo pueden contribuir de alguna manera al mejoramiento de la seguridad ciudadana, a través de la implementación de programas o planes enmarcados en los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial. Es fundamental determinar si estos planes ya se encuentran en desarrollo o se están planificando para futuro, o si por lo menos al interior de las empresas existe, al menos, algún proceso de reflexión al respecto. “La compañía que más se destaca es la que se dedica con sinceridad a mejorar la calidad de vida de la comunidad” (Fernández, D., 2003).

## **1.2 Planteamiento del Problema**

Al parecer los temas de seguridad no son de absoluta competencia de la Policía Nacional o de las Fuerzas Armadas, por cuanto el sector privado también tendría un papel a

desempeñar en su mejoramiento. Esto nos lleva a establecer de qué manera una empresa de consumo masivo instalada en el Distrito Metropolitano de Quito podría contribuir al mejoramiento de la seguridad ciudadana a través de la implementación y de planes y programas enmarcados en los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial.

### **1.3 Hipótesis**

Las empresas de consumo masivo del Distrito Metropolitano de Quito, pueden contribuir a una disminución de inseguridad ciudadana, en el DMQ, a través de la implementación y desarrollo de planes y estrategias enmarcadas en los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial.

### **1.4 Preguntas centrales guía para la investigación**

- ¿Cómo se encuentran actualmente los niveles de inseguridad en la ciudad de Quito?
- ¿Existe una correlación entre niveles de desarrollo y tasas de seguridad ciudadana?
- ¿Existen a nivel internacional, casos de empresas de consumo masivo, donde se hayan implementado acciones de RSE para un mejoramiento de la seguridad ciudadana?
- ¿De qué manera las empresas de consumo masivo instaladas en la ciudad de Quito pueden contribuir a la seguridad de la ciudadanía?
- ¿Existen planes de seguridad ciudadana desarrollándose o por implementarse a futuro en las empresas de consumo masivo de la ciudad de Quito?

## 1.5 Objetivos Específicos

- Analizar datos estadísticos sobre la problemática de seguridad ciudadana en el Distrito Metropolitano de Quito
  - Analizar las relaciones existentes entre desarrollo y seguridad.
  - Estudiar casos a nivel internacional donde empresas de consumo masivo han implementado acciones enmarcadas en la RSE para un mejoramiento de la seguridad ciudadana.
  - Identificar si existen en Quito empresas de consumo que se encuentren implementando planes de seguridad ciudadana, bajo lineamientos de RSE.
  - Generar información sobre las posibles acciones o planes que podrían poner en marcha empresas del sector privado del DMQ para un mejoramiento de la seguridad.
  - Establecer las líneas de acción que podrían ser implementadas por las empresas de consumo masivo del Distrito Metropolitano de Quito para un mejoramiento de la seguridad ciudadana.

## 1.6 Justificación

Esta investigación va dirigida tanto a entidades gubernamentales como al Municipio de la ciudad de Quito y a empresas de consumo masivo. Lo que se busca es determinar el rol que podrían cumplir las distintas empresas de consumo masivo en la reducción de los índices de delincuencia, hurtos, violencia intra-familiar, robos, entre otros. Esta investigación busca dar un conocimiento sobre la magnitud de la problemática de la seguridad ciudadana en el Distrito Metropolitano de Quito y de cómo se puede contribuir

a su mejoramiento a través de la implementación de estrategias alternativas, originadas por actores privados. Con esta investigación se pretende demostrar que el rol ejercido por las empresas puede aportar a un mejoramiento en la seguridad ciudadana de una forma innovadora, puesto que si seguimos haciendo lo mismo, obtendremos siempre los mismos resultados.

### **1.7 Enfoque y Marco Teórico**

Se dice que la implementación de la Responsabilidad Social Corporativa se ha enfocado en mayor magnitud en lo que se conoce como la conciencia ambiental, siendo uno de los problemas más importantes la afección ambiental generada a través de la contaminación de gases tóxicos y residuos que dejan en su mayoría las empresas; así como también en la discriminación en el sector laboral hacia los empleados y la obstrucción o falta de viabilidad para ejercer sus derechos. Las empresas que tienen a la Responsabilidad Social Corporativa incorporada y prioritaria poseen un mejor manejo, más controlado y un mayor bienestar social creando así un ambiente digno y eficaz para el empleado. (García, M., 2012).

La ausencia de seguridad en la actualidad es un tema de problemática social que causa en los ciudadanos una alta preocupación, debido a que aún se encuentra en proceso de desarrollo la implementación de la seguridad ciudadana. “La seguridad ciudadana está relacionada con los derechos humanos vinculados a la vida, la integridad física, psíquica y moral de las personas y su patrimonio; y responde a la necesidad de estar libres de temor y amenazas” (Salamea, C. 2012).

En la actualidad los ciudadanos viven con miedo por causa de la inseguridad, por lo que es

necesario que los conceptos de seguridad se conviertan en algo activo para lograr una protección efectiva hacia los mismos y de igual manera para tratar que los delincuentes no cometan actos ilícitos, ya sea “reprimiéndoles, educándoles o creándoles las condiciones para que sean personas que puedan que puedan vivir con base en un trabajo decente y estable sin hacer daño a los demás” (Salamea, C. 2012).

Según un artículo publicado en la revista Vistazo, Quito es la ciudad más peligrosa del país. En la capital se registró un 19% más de denuncias que en Guayaquil que pasó a ser la segunda ciudad más peligrosa de Ecuador.

**Tabla No. 2 Incidencia de delitos**

Incidencia de delitos		
Delitos	Guayaquil	Quito
robo a personas	1,6% ↑	54% ↑
robo a domicilios	-29% ↓	14% ↑
robo a locales comerciales	-45% ↓	7,1% ↑
robo de automóviles	2,4% ↑	-3,1% ↓
robo de motocicletas	-6,7% ↓	-46% ↓
asaltos en carreteras	-48,9% ↓	43% ↑
homicidios	-7,6% ↓	-14% ↓
Comparativo entre enero - abril de 2010 y enero - abril de 2011		

Fuente: Revista Vistazo, 2011

La tasa de homicidios por cada cien mil habitantes:

El informe del Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana, que presenta un análisis de tipo descriptivo y cuantitativo acerca de la tasa de homicidios, siendo éste uno

de los principales fenómenos de violencia que inciden en los niveles de inseguridad en la ciudad de Quito; en lo que tiene que ver con el Distrito Metropolitano de Quito se verificó una disminución en la tasa homicidios por cien mil habitantes de 23.5% a 12.95% en el año 2010 y al 9.91% en el 2011. Sin embargo, la principal causa de delitos homicidas se generan por riñas, lo cual, en el año 2011 representó el 25% del total. “Mientras que en la Encuesta de Victimización realizada por el OMSC, se muestra que el 27% de la población declaró haber presenciado riñas callejeras” (Observatorio Metropolitano de la Seguridad Ciudadana, 2011). Seguidamente, la segunda principal causa de homicidio es el asalto/robo que presenta una reducción en el año 2011 con respecto al 2010 con un 9.1%.

**Tabla No. 3 Homicidios: frecuencia y variación de la causa**

MÓVIL / CAUSA	FRECUENCIAS			VARIACIÓN			
	2009	2010	2011	ABSOLUTA		PORCENTUAL	
				2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011
Riñas	65	100	56	35	-44	53,8%	-44,0%
Asalto robo	52	55	50	3	-5	5,8%	-9,1%
Venganza	32	75	44	43	-31	134,4%	-41,3%
Violencia familiar	13	17	12	4	-5	30,8%	-29,4%
Otros	28	7	5	-21	-3	-75,0%	-42,9%
Problema pasional	4	0	6	-4	6	-100,0%	...
En investigación	2	2	1	0	-1	0,0%	-50,0%
Linchamiento	2	1	1	-1	0	-50,0%	0,0%
Delito sexual	1	1	0	0	-1	0,0%	-100,0%
Sin dato	24	32	52	8	20	33,3%	62,5%
Total general	223	290	227	67	-63	30,0%	-21,7%

Fuente: Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana

Las empresas tienen responsabilidades muy grandes desde una perspectiva comunitaria. Es decir, generar un desarrollo humano y social, siendo éste un enfoque positivo dentro de una empresa. Para que ésta pueda tener un desarrollo de responsabilidad social debe ser una fuente de oportunidades sin dejar de lado sus prioridades, para así

poder crecer y a la vez ayudar a crecer a otros y sacarlos de condiciones bajas de vida. (Stolar, J.& Stolar, M., 2009).

La competitividad de una empresa a futuro se basa en su responsabilidad, la cual es indispensable para lograr su fortalecimiento y el bienestar colectivo de la sociedad en su conjunto. Por lo que debemos establecer en la empresa una organización correcta y aplicada para no simplemente suplir las necesidades de la misma sino también de la sociedad que la rodea. En la actualidad la rentabilidad de una empresa no simplemente se mide en el aspecto económico. El bienestar es uno de los factores más importantes de la empresa ya que mantiene un orden tanto en empleados, empresa y rentabilidad económica. Siendo así el resultado una empresa exitosa. (Pizzolante, I., Competitividad Responsable, un mandato social).

“Sin desconocer que la violencia social existe en todos los continentes, hay que mencionar que afecta de manera especial a América Latina, la que se ha convertido en una de las regiones más violentas del mundo” (Carrión, F., 2002). Hoy en día el tema de Responsabilidad Social Empresarial se ha transformado en una obligación y al mismo tiempo en una necesidad, ya que se genera competitividad a futuro mediante la acción de un “modelo de valor compartido, donde tanto empresas como sociedad en su conjunto se benefician de los aportes entregados a la misma por parte del sector privado” (Pinto, J. 2012).

Por lo tanto, es indispensable conocer acerca de las problemáticas de seguridad que se está viviendo actualmente en el Distrito Metropolitano de Quito, así como también los fenómenos de los principales delitos que provocan inseguridad en los ciudadanos. Con lo

cual se puede entender cuál es la magnitud de la problemática y de qué manera las empresas privadas podrían contribuir al mejoramiento de la seguridad ciudadana. Así como también las relaciones entre seguridad y desarrollo, debido a que por un lado las personas anhelan vivir sin miedo, lo cual puede llegar a ser una esperanza clave de desarrollo. La violencia homicida no permite que haya un progreso en relación con el desarrollo humano; siendo éste determinado por su calidad de vida, ingresos, entre otros. Por lo que los países que tienen un bajo porcentaje de tasas de homicidios logran mayormente un desarrollo humano. La Responsabilidad Social Empresarial, aquella que genera la ventaja competitiva a largo plazo de una empresa, siendo ésta benéfica tanto para la empresa al lograr su fortalecimiento y para la sociedad generando un bienestar colectivo; existen ejemplos de Responsabilidad Social aplicada a la seguridad en toda Latinoamérica; debido a que el tema de inseguridad de la región se ha convertido en un tema controversial en los últimos años. Por lo que uno de los roles de la Responsabilidad Social debería ser el mejoramiento de la seguridad ciudadana. También es importante mencionar que en varios países de América Latina ya han implementado planes de RSE y actualmente se encuentran en marcha, funcionando exitosamente, generando un aporte a la seguridad ciudadanía.

### **1.8 Enfoque de la investigación**

El enfoque de esta investigación es de tipo cualitativo, mediante la identificación y recopilación de antecedentes generales, opiniones, creencias, percepciones, acerca de la investigación. Por otra parte la investigación documental logrará levantar datos e información y por ende establecerá un vínculo sobre el tema de investigación y la información relevante recopilada.

### **1.9 Acopio y procesamiento de la información**

Para realizar esta investigación se tienen como fuentes el Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana de Quito, la Fundación ESQUEL, los Ministerios de Seguridad y del Interior, la Policía Nacional, entre otros; en los cuales podremos obtener toda la información que es requerida para esta investigación.

Por otro lado, también se contará con entrevistas a gerentes o directores del área de Responsabilidad Social Empresarial pertenecientes a empresas de consumo masivo de la ciudad de Quito. La información recopilada por las diferentes entrevistas será procesada y analizada en función de una metodología de análisis de contenidos. Adicionalmente, se estudiarán algunos ejemplos internacionales a nivel de Latinoamérica donde se evidencian casos en los cuales empresas del sector privado han contribuido mediante acciones concretas al mejoramiento de la seguridad ciudadana.

Por otra parte, encontraremos información relevante sobre el tema de la Responsabilidad Social en el Ecuador en textos, tesis y documentos pertenecientes a la biblioteca de la universidad de posgrados FLACSO, así como también en la biblioteca de la Universidad San Francisco de Quito. Finalmente utilizaremos las herramientas tecnológicas, como son páginas especializadas en el Internet, en donde podremos obtener información a través de documentos en línea acordes a nuestra problemática de estudio.

### **1.10 Definición de términos**

Existen términos que serán utilizados con frecuencia en este estudio, por lo que para entenderlos de mejor manera, se procederá a definirlos:

Responsabilidad Social Empresarial: “Es una visión de negocios que integra en la gestión empresarial y en forma armónica el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente” (DERES, Pp.10). La Responsabilidad Social no se trata de la realización de actividades sociales, sino más bien de la creación de una estrategia empresarial integrada hacia un plan de negocios, donde sean vistos sus valores. Esto permite que la empresa se vuelva más competitiva y ventajosa, siendo socialmente responsable hacia todos los que la rodean (DERES).

Seguridad ciudadana: Este término hace referencia a “numerosos aspectos inherentes a la vida social organizada, generalmente se utiliza en relación con el tema de criminalidad; miedo al crimen o inseguridad ciudadana son los principales términos empleados para designar aquel fenómeno” (Rico, J. &Chinchilla, L., 2002).

Inseguridad ciudadana: Este término se lo define como todo aquello que pueda atentar en contra de los derechos humanos así como en la integridad de la persona, su libertad, entre otros (Hurtado, 1999). “Cualquier hecho que atente contra la libertad del individuo y ponga en peligro o lesione alguno/os de esos derechos se considera inseguridad. La inseguridad tiene pues una doble realidad: una objetiva, la victimización y otra subjetiva, la sensación colectiva de inseguridad” (Hurtado, M., 1999).

Valor Compartido: “La mutua dependencia entre las corporaciones y la sociedad implica que las decisiones de negocios y políticas sociales deben seguir el principio de valor compartido. Es decir, las alternativas escogidas deben beneficiar a ambos lados” (Porter, M., 2006). Dando valor a la empresa y brindando un beneficio a la comunidad.

Filantropía: Es “toda acción generosa y voluntaria que se realiza en beneficio de la comunidad, sin ánimo de lucro ni interés particular” (Cemefi, 2012). La cual “puede contribuir a la sustentabilidad de una sociedad. Por ciertas que sean estas afirmaciones, ofrecen poca bases para equilibrar objetivos de largo plazo con los respectivos costos de corto plazo” (Porter, M., 2006).

Desarrollo: “La condición de vida de una sociedad en la cual las necesidades auténticas de los grupos y/o individuos se satisfacen mediante la utilización racional, es decir sostenida, de los recursos y los sistemas naturales” (Reyes, G., 2007). Este concepto también está “caracterizado por condiciones en las cuales los bienes y servicios se encuentran crecientemente al alcance de los grupos sociales que conforman la sociedad” (Reyes, G., 2007). Lo cual permite una participación activa por parte de la sociedad.

Violencia Social:

La desigualdad vuelve mucho más probable la violencia social, es el factor que más correlaciona con el delito, pero hay otras variaciones que inciden en menor proporción; para que se produzca una escalada de violencia social es necesario que se haya producido una socialización conflictiva en relación a los valores de la honestidad, el trabajo y la familia, que dejan de ordenar la vida de las personas. (Observatorio social, Pp. 8).

Inequidad: Esta terminología está ligada “con la distribución injusta, evitable, innecesaria y no justificable de los recursos y por lo tanto una diferencia en el acceso a productos, servicios y oportunidades de la población. Por ende marca lo opuesto a la equidad”

(Barrón, M., 2005).

Pobreza: Actualmente la pobreza va más allá de la carencia de los recursos económicos (ingresos). “La pobreza se refiere también a la equidad, o la falta de equidad. Vivir en la pobreza significa que uno tiene más probabilidades de morir a causa de enfermedades prevenibles, de tener una tasa más alta de mortalidad infantil, de no poder acceder a una educación y de carecer de vivienda adecuada (Día de los Derechos Humanos, 2006). De igual manera, la pobreza genera mayor posibilidad al delito y violencia; así como también la supresión de la vida social (Día de los Derechos Humanos, 2006).

Calidad de vida: “este concepto alude al bienestar en todas las facetas del hombre, atendiendo a la creación de condiciones para satisfacer sus necesidades materiales, psicológicas, sociales y ecológicas; en el cual un alto nivel de vida se torna insuficiente” (Choren, S., Pp.1),

### **1.11 Presunciones del autor del estudio**

En varios países de América Latina, las empresas han comenzado a elaborar planes dentro del área de Responsabilidad Social para aportar a la sociedad a través de una mejora de la seguridad de los ciudadanos. Por lo que, se presume que las personas encargadas del área de Responsabilidad Social Empresarial en ciertas empresas de consumo masivo en Quito, ya se encuentran planificando o ejecutando acciones al respecto.

### **1.12 Supuestos del estudio**

Hay ciertas empresas que no cuentan con un área de Responsabilidad Social Empresarial, por lo que no desarrollan planes o programas que aporten a un mejoramiento

de la seguridad ciudadana; sin embargo se supone que existen empresas en el Distrito Metropolitano de Quito que cuenten específicamente con esta área. Por otra parte, se supone que los planes o programas desarrollados dentro de esta área lograron una aportación significativa al mejoramiento de la seguridad ciudadana en los diferentes países en los cuales han sido implementados.

## **2 CAPITULO 2 REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 Géneros de literatura incluidos en la revisión**

#### **2.1.1 Fuentes**

Para realizar esta investigación se tiene como una fuente abierta al público el Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana de Quito y la Fundación ESQUEL, los Ministerios de Seguridad y del Interior, la Policía Nacional, entre otros; en los cuales podremos obtener la información requerida para esta investigación. Por otro lado, también se contará con entrevistas a gerentes o directores del área de Responsabilidad Social Empresarial de diversas empresas de consumo masivo de la ciudad de Quito. Asimismo encontraremos información relevante en textos, tesis o documentos pertenecientes a la biblioteca de la universidad de posgrados FLACSO, así como también en la biblioteca de la Universidad San Francisco de Quito; y documentos PDF proporcionados por el tutor, tales como: Artículo sobre El Rol de la Responsabilidad Social Empresarial en el Mejoramiento de la Seguridad, Estrategia y Sociedad de Porter, More Violence Less Development, Indicadores en RSE I, Manual de mis primero pasos en RSE, Competitividad Responsable, Indicadores de sostenibilidad en RSE, Gestión de la RSE II, RSE Balance Social, RSE, conceptos y prácticas, RSE para que sirve, Reflexión en RSE como estrategia y RSE Balance Social. Así como también libros: Nueva Sociedad, Responsabilidad Social Empresarial, Seguridad Pública vs Inseguridad Ciudadana, Violencia y Seguridad Ciudadana, 120 estrategias y 36 experiencias, La inseguridad y Seguridad Ciudadana en América Latina: hacia una política integral. Finalmente utilizaremos las herramientas tecnológicas, como son páginas especializadas en el Internet, página del Observatorio

Metropolitano de Seguridad Ciudadana, página de la FLACSO (Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Ecuador) en donde podemos obtener información a través de documentos en línea acordes a nuestra problemática de estudio.

## **2.2 Pasos en el proceso de la revisión de literatura**

La información se la obtuvo mediante la recopilación de artículos y documentos proporcionados por el tutor y por otros profesores, los cuales fueron de gran utilidad para abordar los principales temas que se mencionan en el marco teórico. También por búsquedas en internet, palabras claves, lluvia de ideas y bases de datos. Además de estas fuentes electrónicas se utilizaron libros exclusivamente sobre los temas relevantes que se tratan en este capítulo; estos libros los obtuve en la biblioteca de la Universidad San Francisco de Quito.

## **2.3 Formato de la revisión de literatura**

La revisión de la literatura se la dividirá en temas (cuatro en total). Primero, se presentará información sobre la Seguridad en el Distrito Metropolitano de Quito, para posteriormente abordar el tema de las Relaciones entre Seguridad y Desarrollo y retomar las principales definiciones de la Responsabilidad Social Empresarial. Finalmente se presentarán ejemplos nacionales e internacionales de cómo se han implementado acciones por parte de empresas de consumo masivo para el mejoramiento de la seguridad, bajo la óptica de la RSE.

### **Seguridad en Quito**

Hoy en día en el Distrito Metropolitano de Quito la inseguridad se ha convertido en

un tema polémico y discutido a gran escala. Los ciudadanos viven con miedo a causa de los delitos que se pueden cometer en su contra, ya que sienten que no habitan en una ciudad segura, confortable y equitativa. Por lo tanto a continuación se va a presentar estadísticas con un análisis descriptivo y cuantitativo sobre los fenómenos de violencia y delitos con mayor connotación en la ciudad de Quito.

Según el Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana (2011) la violación llega a ser uno de los principales delitos con alta connotación social. Los datos estadísticos presentados provienen de los sucesos revelados ante la Fiscalía. En el Distrito Metropolitano de Quito se verificó que la violencia sexual se da mayormente en el género femenino entre el rango de edad de 13-17 años de edad con una frecuencia de 141 y con una tasa por cada cien mil habitantes de 137.3. También existe una alta connotación en el periodo de edad entre 18-30 años en el género femenino con una frecuencia de 81 y una tasa por cada cien mil habitantes de 28,2. De igual manera se puede verificar que existe mayor frecuencia de violación sexual en la zona Eloy Alfaro, Norte y Quitumbe. Por lo que, en la zona Eloy Alfaro se incrementó de un 20% en el 2010 a 26% en el año 2011. En la zona Norte de un 17% en el 2010 a 19% en el año 2011 y en la zona Quitumbe una disminución de un 16% en el 2010 a 15% en el año 2011.

**Tabla No. 4 Violencia sexual y de género: frecuencia y tasa por cada 100 mil habitantes de diferentes rangos de edad año 2011**

Periodos de Edad	FRECUENCIA		TASA POR CADA 100 MIL HAB.	
	MASCULINO	FEMENINO	MASCULINO	FEMENINO
0 - 12 Años	7	43	2,5	16,00
13 - 17 Años	1	141	1,0	137,3
18 - 30 Años	5	81	1,8	28,2
31 - 46 Años	1	15	0,4	5,7
47 - 61 Años	0	1	0,0	0,6
Sin dato	0	7	-	-
Total general	14	288	1,3	24,5

**Tabla No. 5 Violencia sexual y de género: frecuencia y porcentaje por administración zonal**

ADMINISTRACIONES ZONALES	FRECUENCIA			PORCENTAJES		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
CALDERÓN	13	23	7	4%	7%	2%
CENTRO	43	49	27	13%	14%	9%
ELOY ALFARO	73	71	82	21%	20%	26%
LA DELICIA	45	49	29	13%	14%	9%
LOS CHILLOS	20	17	20	6%	5%	6%
NORTE	72	58	61	21%	17%	19%
QUITUMBE	55	54	48	16%	16%	15%
TUMBACO	18	18	21	5%	5%	7%
SIN DATO	4	8	19	1%	2%	6%
<b>TOTAL</b>	<b>343</b>	<b>347</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana, Fiscalía, INEC (Censo de Población 2010)

Las muertes por causas externas, según datos estadísticos del Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana presentan un análisis descriptivo y cuantitativo acerca de los principales tipos de muertes violentas. Los tipos de muerte con mayor tasa de frecuencia son en tránsito, accidental y homicidio. Podemos apreciar que en tránsito hay un aumento del 1% con respecto al año 2011-2012, mientras que en el accidental y homicidio surge una disminución del 4%. Podemos apreciar una reducción en los dos últimos tipos de muertes mencionados anteriormente, sin embargo estas muertes representan uno de los primordiales temas de seguridad ciudadana.

Tabla No. 6 Muertes violentas

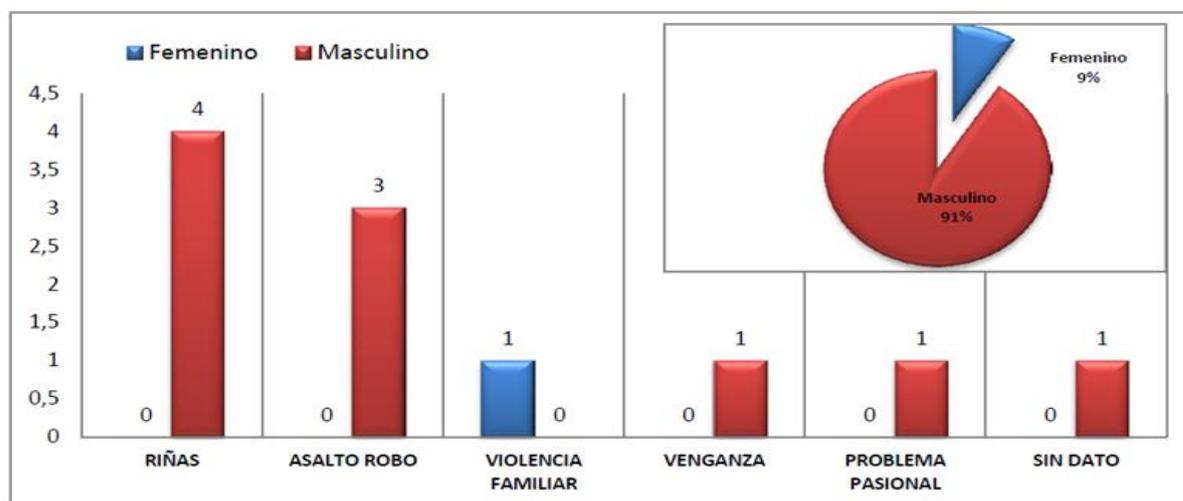
**Muertes violentas**  
**Resumen por año y tipo**  
**Noviembre 2012**

TIPO DE MUERTE	FRECUENCIAS			VARIACIÓN			
	Noviembre 2010	Noviembre 2011	Noviembre 2012	ABSOLUTA		PORCENTUAL	
				Noviembre 2010 - 2011	Noviembre 2011 - 2012	Noviembre 2010 - 2011	Noviembre 2011 - 2012
1. En Tránsito	29	32	33	3	1	10%	3%
2. Accidental	33	26	22	-7	-4	-21%	-15%
3. Homicidio	28	15	11	-13	-4	-46%	-27%
4. Suicidio	16	14	20	-2	6	-13%	43%
5. Indeterminada	1	6	7	5	1	500%	17%
Total general	107	93	93	-14	0	-13%	0%

Fuente: Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana, Departamento Médico Legal de la Policía Nacional

Los homicidios según datos estadísticos del Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana, tiene mayor connotación social en el género masculino y principalmente en riñas y asaltos/robo. Mientras que la violencia familiar se da en el género femenino. Por otro lado, según las administraciones zonales existe una favorable reducción de la cantidad de homicidios en Quito, en el año 2012. Sin embargo, La Delicia es la zona que representa una mayor frecuencia de homicidios.

Gráfico No. 1 Homicidios, frecuencia según el sexo y causa del homicidio



Fuente: Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana, Departamento Médico Legal de la Policía Nacional

**Tabla No. 7 Homicidios, frecuencia por administración**

ADMINISTRACIÓN	FRECUENCIAS		
	Noviembre 2010	Noviembre 2011	Noviembre 2012
Calderón	0	1	0
Centro	3	2	0
Eloy Alfaro	6	1	2
La Delicia	4	2	4
Los Chillos	2	2	0
Norte	9	3	2
Quitumbe	3	4	2
Tumbaco	0	0	1
Sin dato	1	0	0
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>11</b>

Fuente: Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana, departamento Médico Legal de la Policía Nacional

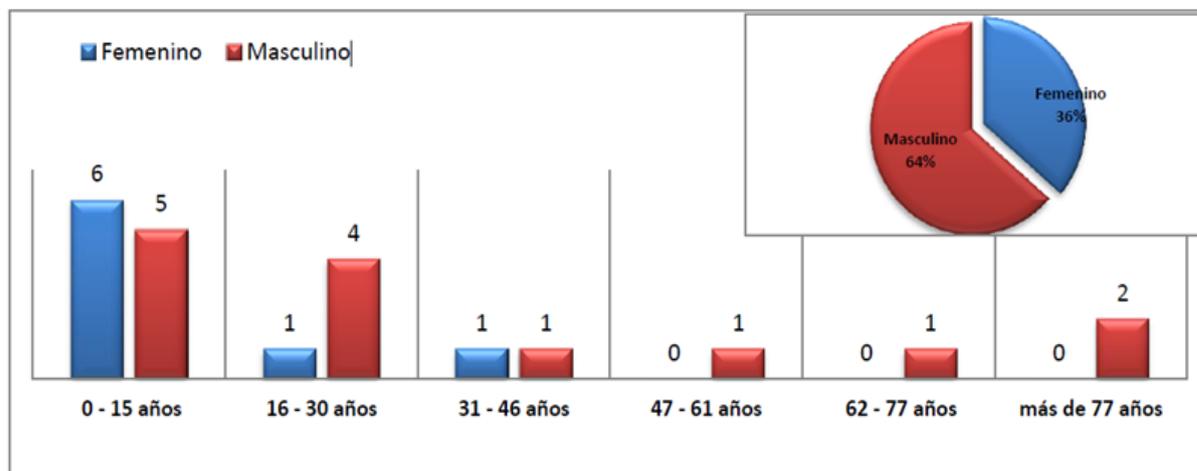
En la ciudad de Quito la principal muerte violenta o provocada por causa externa, son las muertes accidentales. Según estadísticas del Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana en el año 2012, la sofocación es la principal causa de muerte accidental tanto en el género masculino como femenino dado con una misma frecuencia. Seguido de la precipitación que es otra causa principal de la muerte accidental y se da frecuentemente en el ambiente laboral, en el área de construcción; las víctimas son hombres entre 16 y 40 años así como también menores de 5 años surgido por negligencia de padres o tutores. También es importante indicar que ambos géneros están propensos a muertes accidentales, entre edades de 0-15 años de edad.

**Tabla No. 8 Muertes accidentales, frecuencia según sexo y causa**

ARMA - MEDIO	FEMENINO	MASCULINO	Total general
CAÍDA	0	2	2
INTOXICACIÓN	0	2	2
PRECIPITACIÓN	1	2	3
SOFOCACIÓN	7	7	14
SUMERSIÓN	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>22</b>

Fuente: Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana, departamento Médico Legal de la Policía Nacional

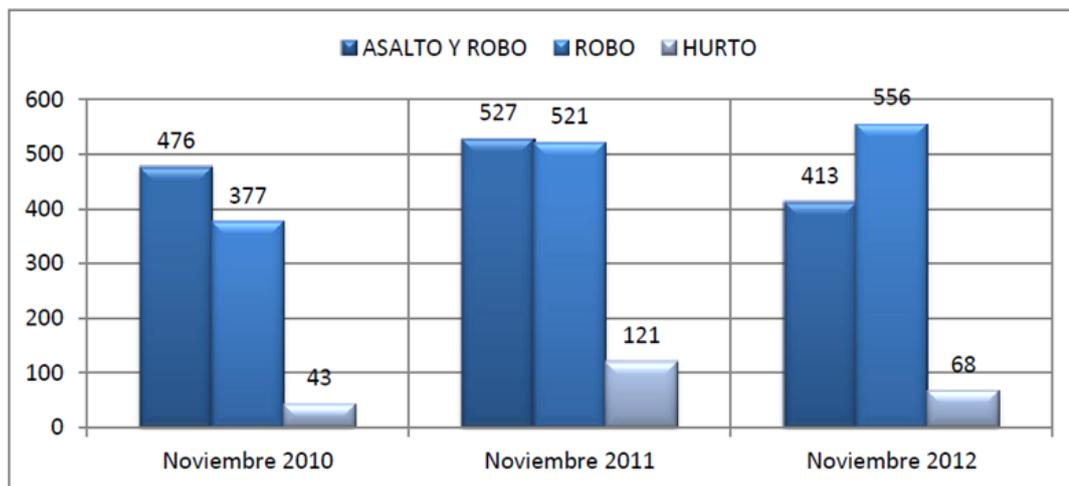
**Gráfico No. 2 Muertes accidentales, frecuencia y porcentaje según sexo y edad de la víctima**



Fuente: Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana, departamento Médico Legal de la Policía Nacional

Según denuncias de delitos contra las personas en el Distrito Metropolitano de Quito, los principales son Asalto y robo que es cuando a través de violencia física o psicológica “contra las personas, con o sin fuerza en las cosas se sustrajere con ánimo de apropiarse una cosa ajena” (Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana, 2011, Pp. 38). Robo se da cuando a través de la violencia solamente en las cosas se las sustrae para apropiarse de algo que es ajeno. Y hurto cuando sin violencias, ni fuerza en las cosas se las quiten mediante engaños para apropiarse de ella. Por lo que en el año 2012 con respecto al 2011, los robos pasan a tener una mayor frecuencia, mientras que el asalto y robo, y hurto una menor frecuencia. Los principales afectados son las personas, los domicilios y las empresas, ocupando el 95% de todos los delitos denunciados hacia el patrimonio.

**Gráfico No. 3 Denuncias de delitos contra las personas, frecuencia según tipo de delito**



Fuente: Fiscalía General del Estado, Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana

En el año 2012 las denuncias de delitos contra la propiedad por tipo de bien afectado surgen con mayor frecuencia en los domicilios y empresas. En los domicilios con una variación absoluta de 48 y una variación porcentual de 24% entre el año 2011-2012 y en empresas con -24 y una variación absoluta de -12%. Mientras que en los lugares donde menor frecuencia existe es en los centros educativos y los bancos, representando bajas cantidades de denuncias en los mismos. De esta manera en el año 2012, las denuncias han tenido mayor frecuencia con respecto al año 2011 del total general, y representando una variación porcentual del 5%.

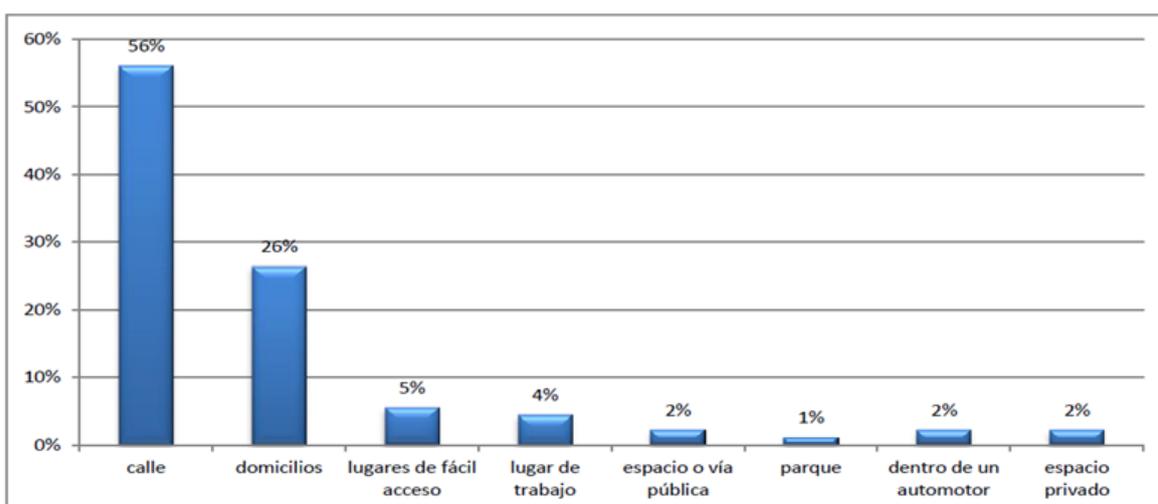
**Tabla No. 9 Denuncias de delitos contra la propiedad por tipo de bien afectado, frecuencia y variación**

AFECTADO	FRECUENCIAS			VARIACIÓN			
	Noviembre 2010	Noviembre 2011	Noviembre 2012	ABSOLUTA		PORCENTUAL	
				Noviembre 2010-2011	Noviembre 2011-2012	Noviembre 2010-2011	Noviembre 2011-2012
Domicilios	182	202	250	20	48	11%	24%
Empresas	220	209	184	-11	-24	-5%	-12%
Entidad Pública	43	35	31	-8	-4	-19%	-11%
Centros Educ.	12	8	11	-4	3	-33%	38%
Bancos	1	1	2	0	1	0%	100%
Total general	458	455	478	-3	23	-1%	5%

Fuente: Fiscalía General del Estado, Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana

Las denuncias de lesiones a personas tienen una mayor connotación social en la calle representando un 56% en el año 2012; seguido de domicilios con un 26%, los lugares de fácil acceso con un 5% y los demás que van reduciéndose. Dadas las estadísticas del Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana en el 2012, estas lesiones se dan mayormente hacia el género masculino.

**Gráfico No. 4 Denuncias de lesiones a personas, porcentajes según el lugar del hecho**

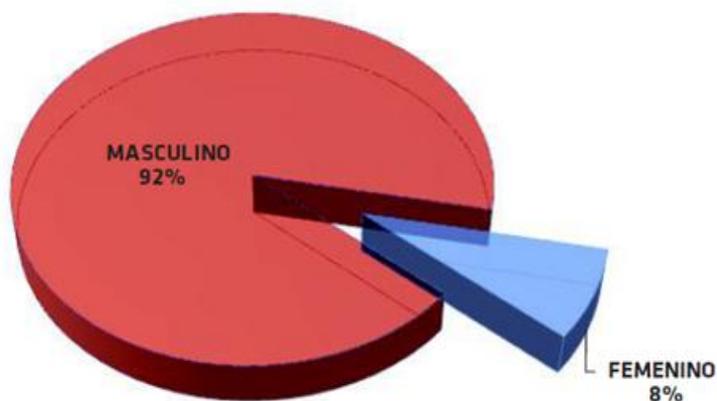


Fuente: Fiscalía General del Estado, Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana

Según datos en la Tenencia ilegal de armas registradas en la Fiscalía en el Distrito Metropolitano de Quito 2011, se observa que “el 32% de los homicidios y el 54% de los asaltos y robos a personas que se registraron en este año fueron cometidos con armas de fuego” (OMSC, 2011). Así como también los principales portadores son del género masculino con un 92%, mientras que mujeres un 8%.

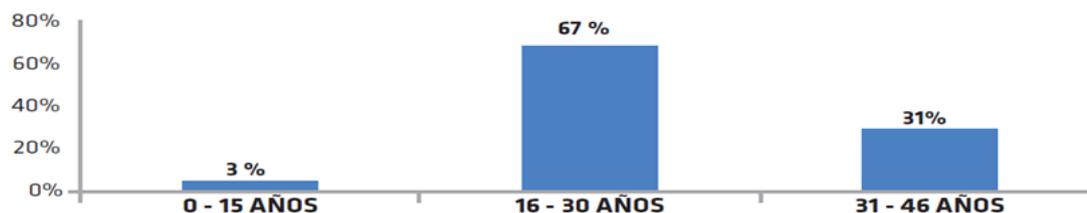
Dados estos datos podemos verificar que el rango de mayor porcentaje de tenencia ilegal de armas es en la edad de 16-30 años con un 67%, lo cual puede estar relacionado con pandillas, sicariato y microtráfico (OMSC, 2011).

**Gráfico No. 5 Tenencia ilegal de armas: porcentaje por sexo del portador, año 2011**



Fuente: Fiscalía, Observatorio Metropolitano Seguridad Ciudadana

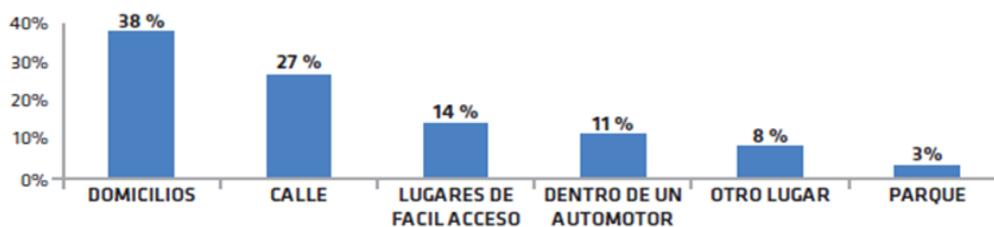
**Tabla No. 10 Tenencia ilegal de armas: porcentaje por edad del portador, año 2011**



Fuente: Fiscalía, Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana

Asimismo se reporta en el año 2011 que los lugares donde mayormente hay tenencia de armas son en el domicilio con el 38% y en la calle con el 27%. Seguidamente se reportó la tenencia ilegal de armas en lugares de fácil acceso con un 14%. Por lo tanto, podemos observar que principalmente en los domicilios hay tenencia de armas; así mismo con un alto porcentaje en la calle son portadores de un arma, que son utilizadas para cometer delincuencia o amenazas en contra de los ciudadanos.

**Tabla No. 11 Tenencia ilegal de armas: porcentaje según el lugar donde se decomisó el arma, 2011**

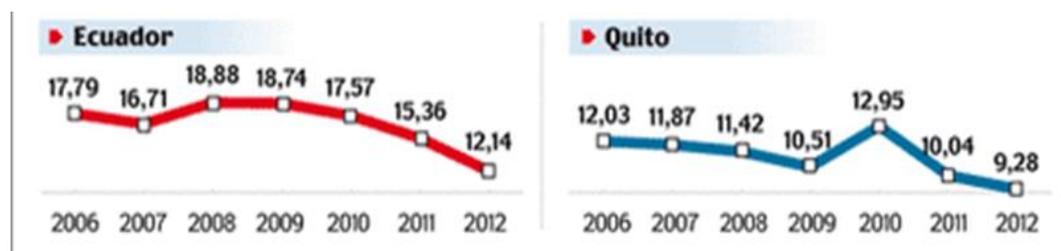


Fuente: Fiscalía, Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana

Por otro lado, al mencionar las tasas de muertes en la capital según El Comercio 2013, existe una reducción de las mismas. Informes obtenidos del Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana manifiestan que el año 2011 se dio una cifra de 10,04 por cada 100 000 personas y en el 2012 el resultado de la cifra fue de 9,28. Por lo

que, podemos notar que entre el año 2011-2012 existe una mínima disminución de delitos en la ciudad de Quito.

**Gráfico No. 6 La tasa de homicidios a escala nacional y en Quito**



Fuente: Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana, Ministerio Coordinador de Seguridad: EL COMERCIO

Quito actualmente se encuentra cobijado por planes de seguridad en los cuales se encuentra la Policía Nacional, la Metropolitana y la Turística. Asimismo cuenta con otras instituciones que se encuentran en constante vigilia de la ciudad y a sus ciudadanos. Sin embargo, el tema de inseguridad en el Distrito Metropolitano de Quito es un tema que pone en riesgo la integridad de los ciudadanos. Desde un punto de vista general este tema abarca como principales factores a la violencia y a la criminalidad. Las personas se ven afectadas por las mismas en su integridad material, física y psicológica, causando ruptura de toda norma social establecida. (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2012). Hoy en día el tema de seguridad ciudadana es considerado como una necesidad básica para la población, ya que promueve acciones inmediatas por parte de los gobiernos. Por lo que el MDMQ ha creado particularmente un modelo de gestión frente a este tema de inseguridad.

Este modelo consiste en una estructura institucional adecuada, y estrategias de prevención de la violencia y la criminalidad que incluyen mecanismos propios, en base a las competencias y responsabilidades municipales (organización ciudadana, manejo de espacios públicos, ordenamiento territorial) y la coordinación necesaria con las entidades de Justicia, con la Policía en el manejo de la seguridad ciudadana y la seguridad pública en el DMQ para generar soluciones (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2012).

De igual manera el Municipio cuenta con el Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana que tiene a su disposición datos relevantes sobre el tema de la inseguridad y que también le da seguimiento a factores generadores de esta problemática social. Por un lado, al hablar de homicidios, según el OMSC en el año 2010-2011 casi un 15% del total de las muertes por homicidio sería generado por el sicariato. Asimismo, el narcotráfico a bajo nivel genera un problema tanto social como económico. Actualmente en la ciudad, se genera la venta de comercio ilegal en las diferentes calles y sectores. De igual manera es conocida en la economía ilegal, el denominado “chulco”, lo cual provoca actos violentos e inseguridad. El dinero generado por el narcotráfico influye grandemente en la economía legal a través del “lavado de dinero” que no permite el correcto desarrollo de la economía. Por otro lado encontramos los robos a domicilios y a locales, generados por bandas criminales, las cuales tienen mayor incidencia en cuanto a la violencia se refiere. Dada la Encuesta de Victimización 2011 hace referencia a una disminución entre el año 2008 al 2011, siendo respectivamente en el 2008 una tasa de 18,6% a una tasa de 16,35% en el año 2011; manifestando los robos a domicilios y a locales como aquellos que poseen

características de altos niveles de violencia y organización. (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2012). También el robo a personas, en la ciudad de Quito es dado en lugares específicos donde los antisociales aprovechan la situación y el entorno para cometer estos actos. En los últimos años este problema ha tenido un alto crecimiento, realizándose estos robos a través de medios violentos, físicos y psicológicos. Según la Encuesta de Victimización en el año 2012 el 63,7% de las víctimas de robo declaró haber sido asaltado una vez y el 36% más de dos veces, evidenciando de esta manera los sucesos violentos y de inseguridad que existen en la ciudad.

El Municipio de Quito ha intervenido en temas de seguridad ciudadana mediante elementos de infraestructura. Actualmente se ha puesto en marcha sistema integrado de seguridad ECU 911, en el cual el Estado ecuatoriano ha invertido en total 240 millones y para el centro establecido en la ciudad de Quito más de 25 millones de dólares. Este sistema funciona al marcar 911, accediendo al sistema de seguridad más grande y actualizado con 15 centros a nivel nacional y una sala de operaciones, la cual proporcionará un servicio de respuestas a todo el país. Ecuador posee una infraestructura actualizada y dispone de recurso humano para temas de seguridad que brindan respuestas dadas por: “Policía Nacional, Comisión Nacional de Tránsito, Fuerzas Armadas, Cuerpo de Bomberos, Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, Cruz Roja, servicios de salud” (Ministerio Coordinador de Seguridad, 2013). De igual manera brinda ayuda en caso de accidentes, desastres, robos, incendios, etc. La plataforma tecnológica que utilizan, únicamente se las compara con las que ya se han establecido en países como Londres, Reino Unido, Beijing y Canadá. Por lo que se brinda un servicio pionero en el país atendiendo en la primera etapa al 32% de la población. Este centro Nacional ubicado en la ciudad de Quito proporciona atención inmediata al marcar 911, número único y sin costo;

brindando una asistencia en situaciones emergentes. El Distrito Metropolitano de Quito cuenta con una exclusiva “sala situacional de control con avanzada tecnología audiovisual y telemática” (Nuestra Seguridad, 2013). Asimismo el centro nacional en la ciudad de Quito contiene un helipuerto, ambulancia y un camión de bombero perteneciente al mismo; sala de videovigilancia que permite realizar una evaluación visual de emergencias, permite una buena coordinación de los medios y las técnicas de la Policía de Fuerzas Armadas, de Gestión de riegos , de telecomunicaciones, entre otros; lo cual permite una mejor utilización de recursos logísticos al momento de presentarse cierta emergencia y puedan asistir con mayor rapidez en menor cantidad de tiempo. Este sistema funciona desde el 27 de diciembre del 2012. El Universo presenta que el 61% de llamadas al ECU-911 Quito representaron falsas según el Ministerio de Seguridad; “se recibieron 380.950 llamadas, de las cuales 55.244 fueron emergencias, 91.569 consultas generales y 234.145 llamadas falsas” (El Universo, 2013, Pp.1). Por lo cual, el Ministro de Seguridad tomó medidas al respecto, y mencionó que se van a realizar sanciones para aquellas personas que efectúen llamadas que estén en contra de la seguridad del Estado con fines perversos y falsos.

La ausencia de seguridad en la actualidad es una problemática social que causa dentro de los ciudadanos una importante preocupación, debido a que aún se encuentra en proceso de desarrollo la implementación de la seguridad ciudadana. “La seguridad ciudadana está relacionada con los derechos humanos vinculados a la vida, la integridad física, psíquica y moral de las personas y su patrimonio; y responde a la necesidad de estar libres de temor y amenazas” (Salamea, C. 2012).

La problemática de la inseguridad en la ciudad genera que los ciudadanos vivan con miedo, por lo que es necesario que los conceptos de seguridad se conviertan en algo activo

para lograr una protección efectiva hacia los mismos y de igual manera para tratar que los delincuentes no cometan actos ilícitos, ya sea “reprimiéndoles, educándoles o creándoles las condiciones para que sean personas que puedan que puedan vivir con base en un trabajo decente y estable sin hacer daño a los demás” (Salamea, C. 2012). A pesar que este tema de seguridad está legalmente a cargo del Gobierno, en la ciudad de Quito, es el Municipio que ha brindado los recursos, capacitaciones, creación de nuevas estrategias y políticas entre otros para aportar con el bienestar de los ciudadanos en cuanto a esta problemática. Hoy por hoy, la violencia se ha ido incrementando causando en los ciudadanos una percepción de inseguridad, lo cual no permite que se disfrute plenamente de sus derechos y así poder disfrutar libremente de los espacios públicos que existen en la ciudad de Quito. En la ciudad se han establecido planes de seguridad en conjunto con autoridades locales, de igual manera con la participación de la comunidad, para tratar de prevenir y reducir esta problemática social con el que se enfrentan día a día los ciudadanos. Pese a todos estos planes implementados por los gobiernos locales, es necesaria la participación del gobierno nacional mediante sus instituciones. Es fundamental que se impliquen diversos actores, como por ejemplo los encargados de planificar acciones interinstitucionales, es decir tanto gobierno nacional como local, organizaciones no gubernamentales, seguridad privada y las organizaciones que conforman la ciudad. Todo esto permitirá la creación de un Sistema de Seguridad Ciudadana regido de forma íntegra en todos sus planes, estrategias, metas, etc. Es indispensable que todos estos planes se institucionalicen en el gobierno local, debido a que el fin es que todo lo que se planifica y tenga un desenvolvimiento en el tiempo adecuado. (Carrión, 2009).” El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito ha creado la Tasa de Seguridad para el fortalecimiento de políticas y acciones que prevengan el crimen y la violencia, así como la Corporación Metropolitana de Seguridad y Convivencia Ciudadana (CORPOSEGURIDAD), entidad destinada a manejar esta tasa” (Carrión, F.

2009). ); Se dice que el incremento de capital destinado a la seguridad de la ciudadanía entre los años 2000 y 2008 ha aumentado de manera positiva, pero los resultados de índices de delincuencia también se muestran en ascenso por lo que, esto nos hace pensar en la efectividad que ha tenido éste presupuesto y asimismo si se han distribuido de manera óptima estos recursos, con la finalidad de alcanzar los resultados deseados

El gobierno nacional y sus distintas ramificaciones en los gobiernos locales tienen visiones claras de lo que implica la seguridad ciudadana. Especialmente en el segundo caso, son más afines y puntuales frente a las necesidades de las problemáticas sociales de la ciudad. Lo que se intenta es tener una visión y un plan estratégico de seguridad ciudadana mediante la recopilación de planes locales y contribuir para generar un solo plan de seguridad que se adapte a nivel nacional. El tema de seguridad ciudadana primariamente le competía al gobierno nacional en su totalidad, pero en vista de la violencia y delincuencia que ha generado inseguridad en los ciudadanos, la ciudad de Quito en su gobierno local tomó la iniciativa de generar parámetros para poder disminuir esta problemática social. No existían documentos en los cuales se encuentren marcados dichos parámetros. El General Moncayo fue quien “promovió la creación del pacto por la seguridad ciudadana en el Municipio del DMQ, el cual se conformó con la participación de varias instituciones públicas y privadas orientadas a trabajar por la seguridad de la ciudad” (Carrión, F. 2009). Por consiguiente se generó la Dirección Metropolitana de Seguridad Ciudadana, la cual delimita las políticas de seguridad permitiendo generar planes y estrategias sobre la inseguridad ciudadana, así mismo realizando un control mediante la evaluación de los mismos. Del mismo modo se crea la Comisión de Seguridad Ciudadana, Comisión de Equidad y Género y la Corporación Metropolitana de Seguridad Ciudadana la cual maneja la Tasa de Seguridad, así mismo esta maneja la realización de incremento de

vigilancia virtual y de los dispositivos de la Policía Nacional (Carrión, 2009).

En diciembre del año 2011 se lanzaron planes nacionales de Seguridad Integral y la Agenda de Seguridad Ciudadana por parte del Ministerio Coordinador de Seguridad. Dentro del Plan Seguridad Integral se habla de Justicia y Seguridad Ciudadana con dos puntos principales para la Seguridad Integral; La primera es brindar una justicia oportuna y de calidad a los ciudadanos ecuatorianos, conducida por la generación de paz social, validez de los derechos humanos y mejoramiento del sistema de rehabilitación social. La segunda en la seguridad ciudadana y el orden público, la cual es una política del Estado conducida a establecer los mecanismos necesarios para la disminución de violencia, delincuencia, crímenes y de igual manera garantizar los derechos humanos en un ambiente de paz, con una mejor calidad de vida de todos los habitantes. Los otros ámbitos trabajados en el plan son los de relaciones internacionales y defensa, democracia y gobernabilidad, ambiental y gestión de riesgos, científica y tecnológica (Ministerio de Coordinación de Seguridad, 2011). Las otras agendas lanzadas junto al Plan Nacional de Seguridad Integral son: Estrategias de Seguridad Vial, Agenda Política de la Defensa, Agenda Plan Ecuador, Agenda Nacional de Seguridad Ciudadana y Gobernabilidad, Agenda Nacional de Inteligencia, Agenda de Política Exterior para la Seguridad, Agenda de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos y Agenda de Justicia Derechos Humanos y Cultos. (Ministerio de Coordinación de Seguridad, 2011).

A pesar de establecerse varios planes de seguridad, la inseguridad ciudadana en el Distrito Metropolitano de Quito es un tema que aún prevalece en la actualidad. La sociedad no está absenta de encontrarse con los diferentes tipos de delitos, violaciones y crímenes. “Frente a esos problemas de inseguridad, el Gobierno pretende combatirlos a través de la

implementación de más Unidades de Policía Comunitaria en los barrios con equipos y tecnología. Otro objetivo es reforzar el trabajo de prevención con la ciudadanía” (El comercio, 2013).

### **Relaciones entre seguridad y desarrollo**

Actualmente la violencia se ha convertido en un tema controversial, debido a que toda persona quiere vivir sin ningún tipo de miedo, y libre de amenazas.; sin embargo no es un tema que lo tomen con mayor importancia y se lo vea participativo en los debates existentes. Temas como el cambio climático, los desastres naturales, las crisis financieras entre otros, están presentes en todo momento, pero al hablar de problemas sociales como la violencia armada, no se logra atraer la atención de los líderes y asociar dicha problemática al desarrollo de una sociedad. Esto se debe a que la violencia armada y el desarrollo en su gran mayoría permanecen ocultos. Tanto hombres como mujeres, niños y niñas se encuentran afectados por esta violencia de distintas formas (More Violence, Less Development, 2010). “Cada año, alrededor de 740.000 personas se cree que mueren directamente o indirectamente como consecuencia de la violencia armada en conflicto y no afectadas por conflictos” (More Violence, Less Development, Pp.8). Hay estudios que mencionan que las relaciones entre violencia armado y desarrollo son complicadas; sin embargo existe claras presunciones que la violencia homicida no permite un avance en relación con el desarrollo humano, el mismo que viene determinado por el nivel de vida (pobreza), ingresos, situación de empleo, entre otros. Algunas conclusiones sobre las relaciones entre la violencia armada y desarrollo (2004-2005):

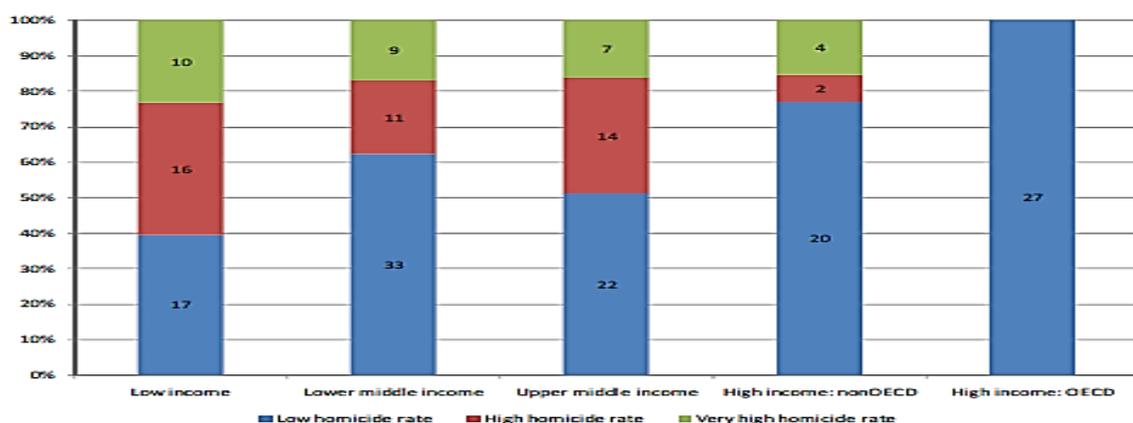
**Tabla No. 12 Violencia armada y desarrollo**

Case	Type of violence	Effects of armed violence
El Salvador	Violent organized crime and social disorder	Legacy of armed combatants and left-over weapons has contributed to a sharp increase in violent crime and concomitant loss of social capital due to distrust among population
Nairobi	Violent organized crime and social disorder	Fear of violence among population, reduced tourism revenues, potential to trigger wider conflict
Nepal	Armed conflict	Loss of lives, reduction in access to school, transformation of societal roles – including in relation to gender
Nigeria	Armed conflict and organized crime	Extortion gives rise to private security firms and destroys social capital, disruption of economic activity
Northeast India	Armed conflict	General climate of fear, capital flight and growing estrangement of youth
Northern Kenya	Violent organized crime and social disorder	Decline in pastoral mobility reduces income and armed violence reduces grazing potential of livestock
Rio de Janeiro	Violent organized crime and social disorder	Repression and social exclusion of inhabitants of <i>favelas</i> and reduced access to basic education
Sierra Leone	Armed conflict and post-conflict	Destruction and disruption of governmental infrastructure and services, and industries
Sri Lanka	Armed conflict and post-conflict	Increasing crime rates – particularly homicidal violence - due to the availability of small arms and light weapons
Southern Sudan	Armed conflict	Exceedingly high rates of mortality, inter-communal clashes, impoverishment of displaced populations, decrease in per capita GDP,
Somalia	Armed conflict	Extensive loss of life, clashes between IDPs over resources, militarization of development response

Fuente: More Violence, Less Development, 2011

Los países que poseen un bajo porcentaje de tasas de homicidios logran rápidamente un importante desarrollo humano. Es importante que se incluya el control de violencia armada en el progreso de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), debido a que esto permitiría una mayor vigilancia. Hay que destacar que aproximadamente la mitad de los países reportados con bajo desarrollo humano están experimentando un conflicto armado en curso. Dada la estadística de evaluación se dice que los países con

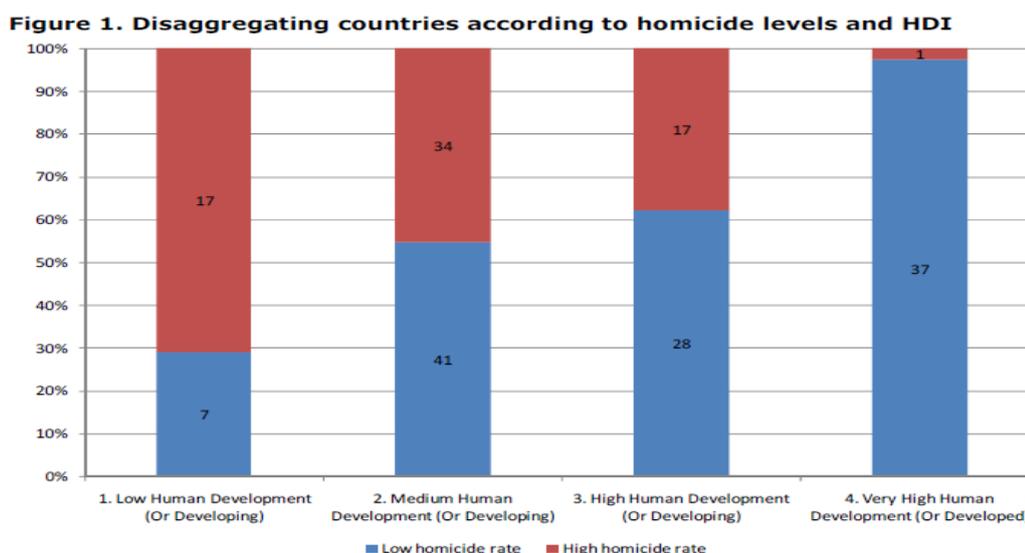
menores ingresos tienen mayor tendencia a una mayor violencia homicida, sin de lado evidentemente que con excepción de los países con altos ingresos que son parte de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), hay ciertos países que poseen altas tasas de violencia homicida en niveles muy altos de ingresos. Sin embargo, se llega a conclusiones en donde tasas más altas de violencia homicida, según estadísticas se encuentra en personas de bajos niveles sociales, pobreza, educación, desempleo, etc. Según este análisis, se demuestra la relación entre homicidios y pobreza, en aquellas sociedades donde las personas subsisten con \$1 cada día. Lo cual confirma que la pobreza extrema se encuentra correlacionada con altos índices de violencia. Asimismo se menciona acerca de los países que poseen mayor desigualdad de ingresos, son aquellos que tienen mayor incidencia de la violencia armada. Según estadísticas del año 2000-2008 los países que tienen bajas tasas de Desarrollo Humano evidencian mayores tasas de homicidios. Por otra parte, se reporta menores índices de violencia armada (homicidios), al haber menores tasas de desempleo en hombres y mujeres jóvenes. Clasificación de los países según el ingreso y la violencia homicida:



Fuente: More Violence, Less Development, 2010

Los países que reportan los niveles más bajos de desarrollo humano en proporción de término más violencia. Por lo que en el siguiente grafico se revela que el 70% de los países que están experimentando un bajo desarrollo humano y cerca de un 50% con un medio desarrollo humano registra la tasa de homicidios sobre el sobre la tasa de homicidios promedio mundial que es del 7.24%. También se muestra que los países con alto desarrollo humano experimentan bajos niveles de violencia homicida (More Violence, Less Development, 2010)

**Gráfico No. 7 Países en función de niveles de homicidio y HDI**



Fuente: More Violence, Less Development, 2010

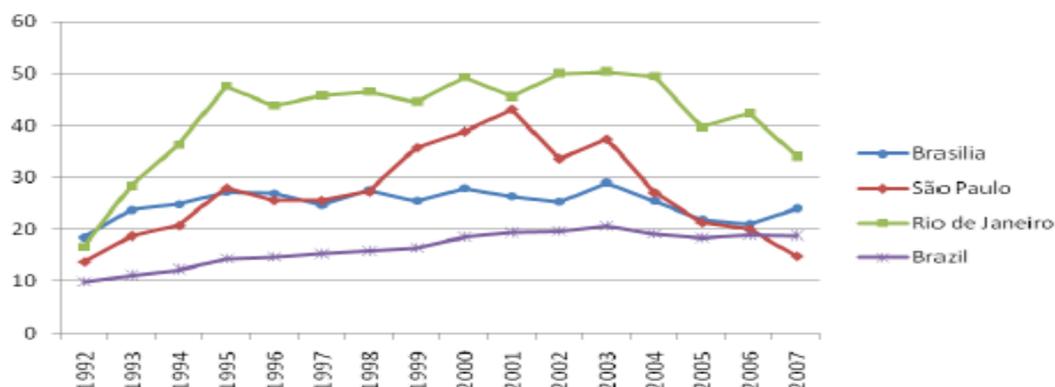
La violencia armada provoca un fuerte impacto en el aprendizaje escolar ya que hay mayores niveles de homicidios en países que poseen bajas tasas de educación; también en países donde hay altos niveles de natalidad de adolescentes y mortalidad infantil existen mayores niveles de violencia armada

Hay casos en países, en los cuales se menciona sobre el grave efecto que tienen la violencia armada sobre el desarrollo humano. Estos casos poseen factores de criminalidad urbana, posguerra, inestabilidad política que a continuación se los detalla:

En el caso de Brasil, a pesar de la lucha por alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) a nivel nacional, existe un impedimento debido a que hay una inmensa variación con respecto a las tasas de la violencia armada en dicho país. Es decir, la expansión de la violencia armada en las ciudades de Brasil genera catastróficas consecuencias para el cumplimiento nacional de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM); por lo que es necesaria la implementación de nuevas políticas destinadas directamente a la prevención y reducción de la violencia armada y de las barreras contra los problemas de desarrollo nacional. Dadas “las tendencias más amplias de toda América Latina más del 70% de los 36.000 homicidios anuales del país se han cometido con armas de fuego” (More Violence, Less Development, 2010). En este caso, se menciona principalmente a las grandes ciudades de Brasil, como son Río de Janeiro, Sao Paulo, Porto Alegre, Belo Horizonte, entre otros.

A continuación se presentan las tasas de homicidio en tres ciudades brasileñas:  
1992-2007

Gráfico No. 8 Tasas de homicidio ciudades Brasil



Fuente: More Violence, Less Development, 2010

En las últimas dos décadas, Brasil ha tenido un considerable incremento en su economía, siendo la octava economía más grande a nivel mundial. En este contexto, varios políticos de este país y autoridades del sector público han empezado un plan de acción para prevenir y reducir la violencia armada, llevando a cabo el programa nacional para la seguridad ciudadana pública (PRONACI) que se lanzó en el año 2007. Lo que ha permitido un mejoramiento de la estabilidad y el bienestar social. Pese a estas mejoras la violencia armada no se ha eliminado por completo y sigue siendo un grave problema. Dada una encuesta nacional “el 64% confirmaron que tenían un estado expuesto a algún riesgo o la experiencia de la violencia en el pasado y afirman que a menudo miran la población civil portando armas de fuego” (More Violence, Less Development, 2010).

Indicadores de la violencia armada y el desarrollo de las ciudades seleccionadas en Brasil (2006) muestran que al haber mayores problemas sociales, las tasas de homicidios se aumentan en grandes escalas.

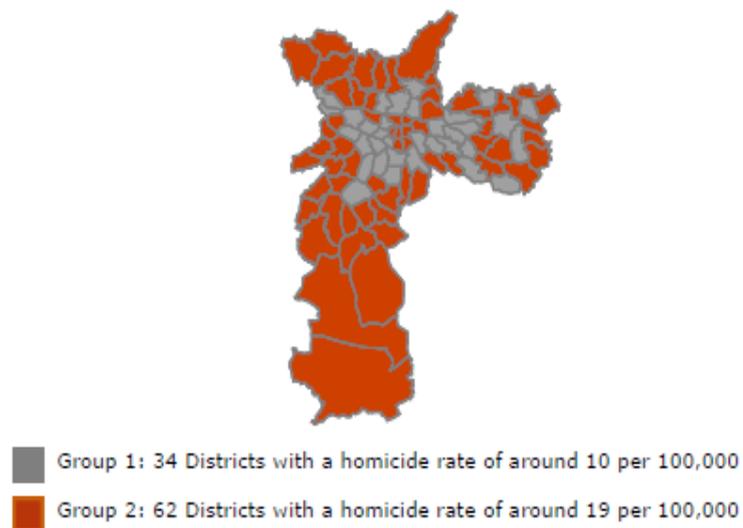
Tabla No. 13 Indicadores de violencia armada

Variables	Sex	São Paulo	Rio de Janeiro	Porto Alegre	Belo Horizonte	Recife	Maceió
Homicide rate (per 100,000)		21.4	42.0	35.5	49.0	90.7	98
Population with ½ minimum wage of income per capita (2006) (in %)		17	17,4	14,2	18,5	40,8	44,7
Appropriation of income by the 20% poorest quintile (in %)		3,3	3,0	2,8	3,3	2,4	2,6
Unemployment of 15-24 year old (in %)	Male	13,4	12,2	12,0	13,9	14,3	16,5
	Female	18,2	13,4	14,4	16,5	16,1	18,2
15-24 year old literate people (in %)	Male	98,6	98,3	99,2	98,8	98,2	95,2
	Female	99,2	97,8	99,6	99,1	98,3	97,7
Population w/out access to water supply (in %)		0,3	0,2	0,8	0,1	3,9	2,8
Population w/out access to sanitation (in %)		10,3	3,2	3,3	2,1	50,1	50,9
Infant mortality rate (in 1,000 live births)		12,9	13,7	12,1	12,8	14,4	18,0
Birth to adolescent mothers (under 20 years) (in %)		14,6	17,2	17,4	13,9	20,1	23,1
Aids mortality rates (per 100,000 population)		9,9	11,2	37,0	6,3	8,8	4,1
Live births with low birth weight (< 2.5 kg) (in %)		9,6	9,5	10,2	10,6	9,0	7,5

Fuente: (More Violence, Less Development, 2010)

Sao Paulo, es una de las ciudades más grandes con aproximadamente 20 millones de habitantes. Tiene 96 distritos que pueden ser agrupados en 34 distritos con altas tasas de homicidios de 10 por 100.000 habitantes (2006-2008) y 62 distritos con altas tasas de homicidios de 19 por 100.000 habitantes (2006-2008). A continuación se presenta la figura que representa los Distritos de Sao Paulo por distritos con mayor y menor tasas de homicidios.

**Gráfico No. 9 Distritos de Sao Paulo**



Fuente: More Violence, Less Development, 2010

Los Distritos que presentan tasas más altas de homicidios son aquellas que presentan graves problemas sociales. Algunos indicadores de desarrollo de los distritos de São Paulo con una menor y una mayor tasa de homicidios.

Tabla No. 14 Indicadores de desarrollo de los Distritos de Sao Paulo

Variables	Sex	São Paulo	Districts with lower homicide rates	Districts with higher homicide rates
Homicide rate (per 100,000)			10	19
Population with ½ minimum wage of income per capita (2006) (in %)		20,5	11,4	24,3
Appropriation of income by the poorest quintile (in %)		3,3	2,1	4,0
15 year olds occupied in the total of economically active population (in %)	Men	86,8	89,9	85,5
	Women	81,5	81,4	81,5
Unemployment of 15-24 year old people (in %)	Men	22,8	19,4	24,0
	Women	32,2	35,7	31,0
15-24 year old literate people (in %)	Men	98,9	100,0	98,5
	Women	99,0	100,0	98,7
Households in slums (in %)		14,9	6,3	18,5
Population without access to water supply (in %)		0,8	0,3	1,0
Population without access to sanitation (in %)		12,4	5,5	15,3

Fuente: More Violence, Less Development, 2010

Por otro lado, en el caso de Burundi, la violencia armada se ha traducido como un impedimento para el desarrollo. Se han realizado estudios sobre los fenómenos que provocan esta violencia y se menciona que hay reducciones pero aún prevalece la violencia armada cobrando vidas de víctimas. “En 2008, Burundi sufrió un estimado de 1.049 muertes violentas, 1.262 heridos y una tasa de homicidios con arma de fuego tasa de 12,3 por 100.000” (More Violence, Less Development, 2010). Este país no tiene la posibilidad de lograr los ODM para el año 2015, debido a que posee un avance muy lento. Se generó un aumento de matrículas en escuelas primarias, más mujeres representantes en el parlamento y el aumento de uso de la telefonía fija y un mayor uso de celulares, computadoras, internet, entre otros. Pese a estos avances positivos, la violencia armada afecta directamente de manera negativa a aspectos sociales y de desarrollo de este país. No obstante es muy complicado medir aspectos psicológicos en los conflictos armados, lo cual no puede dejarse de lado, sin tomar las medidas adecuadas. Debido a que la salud mental

positiva de una persona esta intrínsecamente relacionado con la capacidad de una persona para satisfacer las necesidades. Los hechos de la guerra civil durante 12 años y la posguerra en este país han generado traumas y asimismo consecuencias de largo alcance, marcado por la violencia criminal. Por lo que hay un temor persistente que no permite que haya un nivel de confianza y motivación, obstaculizando la paz y desarrollo socioeconómico. Existieron momentos catastróficos para la población de Burundi durante la guerra en los años 1993-2005, donde sus ingresos per cápita bajaron de \$149 a 83.85 en 1990, y donde se vivía en pobreza extrema.

El caso de Líbano, demuestra cómo llega a interponerse la violencia armada y la inestabilidad en el progreso de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). Luego de la guerra civil en los años 1975-1990, de una inestabilidad política permanente y de la guerra del 2006 se generaron extensos costos sociales y económicos. A pesar de esto si se ha logrado cumplir ciertas metas de los ODM, mas no en su totalidad. Lo que recientemente creo un nuevo obstáculo fue la guerra del 2006 ya que hubo 1000 muertes por las operaciones terrestres y aéreas, así como también numerosos heridos. El desarrollo de Líbano sigue siendo obstaculizado por el legado de sus 15 años de guerra civil. Por otro lado, “La clase media se redujo de 68 por ciento y el 29 por ciento de la población total en un tiempo relativamente corto” (More Violence, Less Development, 2010). Durante la guerra civil hubo emigraciones de alrededor de 300.000 personas. Estas migraciones se convirtieron en situaciones conflictivas para los ingresos familiares de las clases bajas y medias, debido a que muchos de ellos no podían sobrevivir sin entrada de remesas. De igual manera la incapacidad de ofrecer trabajo en el mercado laboral a jóvenes libaneses que finalizan la escuela secundaria o terminan la universidad generan altas tasas constantes de emigrantes hacia países como Emiratos Árabes Unidos y Arabia Saudita.

El territorio que en este momento está en disputa entre Israel y Palestina, ha generado una guerra. La gran inversión en armamento de ambos lados para defender aquellos límites que no existen, que no solamente involucra a “palestina” e Israel sino a sus respectivos aliados, ha impedido invertir este dinero en obras de desarrollo, así como en programas de mejora para la población. El dinero se invierte en la supervivencia y en la defensa de las ciudades palestinas; los grandes destrozos que los ataques han provocado, han destruido no solo bienes materiales sino la vida de miles de inocentes entre los que se cuentan mujeres y niños, y como sabemos bien estos grupos son los que aseguran la supervivencia de una especie. A esto podemos añadir el impacto de la permanente guerra en la población que vive de una manera limitada, esperando siempre con incertidumbre lo que les deparará el futuro. El pueblo israelita cuenta con los recursos necesarios para enfrentar estos problemas, pero el pueblo palestino no cuenta con la misma suerte y muchos sectores mueren debido al hambre y no cuenta con los servicios básicos de salud y educación. Una potencial guerra afectaría tanto económicamente como socialmente a muchos Estados debido a que todos los países del mundo están conectados por intereses económicos y los pueblos dependen de esta economía. Por lo que no puede existir un desarrollo social ni económico al existir estos atentados violentos y homicidas. (Izquierdo & Álvarez, 2007)

Por más de una década, Sudáfrica ha sido caracterizado por un alto nivel económico, por una importante desigualdad, desempleo y altos niveles de crímenes violentos. Por lo se dan varios factores que obstaculizan el cumplimiento de las ODM, dado por relaciones entre niveles de desigualdad y altos niveles de homicidios. En este país hay altas tasas de desempleo juvenil, siendo “la mitad de la fuerza laboral de 15-24 años según se informa en 2005” (More Violence, Less Development, 2010). También hay

muchos jóvenes que poseen ocupaciones no calificadas incluyendo puestos como trabajadores domésticos. Sudáfrica es uno de los países que posee las tasas de homicidios más altas a nivel mundial, dado la mayor parte de veces con armas de fuego. En este país casi el 53% de los homicidios son cometidos con este instrumento. De igual manera según estudios se encuentra que en las escuelas sudafricanas se dan con frecuencia tiros, apuñalamientos, violaciones y robos. Lo cual genera inseguridad y al mismo tiempo aumenta la probabilidad de que la violencia se multiplique fuera de la escuela. Dada la desigualdad, la pobreza y el desempleo, la falta de capital obstaculiza el desarrollo de este país creando mayores niveles de crimen y violencia armada. Comparación regional de homicidio, desigualdad y pobreza.

**Tabla No. 15 Comparación regional**

Province	Murder ratio per 100,000 population (2008) <sup>121</sup>	People living below R283 per month (2008, in %) <sup>122</sup>	Gini coefficient (1995) <sup>123</sup>	Gini coefficient (2005) <sup>124</sup>	Unemployment (2008, in %) <sup>125</sup>	Unemployment (2009)
Eastern Cape	49.5	29	0.65	0.64	25.2	27.0%
Free State	31.6	16	0.66	0.65	22.6	25.3%
Gauteng	37.2	6	0.54	0.65	20.7	25.7%
Kwa-Zulu Natal	47.0	33	0.63	0.67	20.8	19.2%
Limpopo	14.2	24	0.63	0.58	28.9	26.9%
Mpumalanga	25.1	38	0.58	0.67	23.1	26.6%
Northern Cape	36.5	27	0.65	0.62	21.6	24.9%
North West	27.4	23	0.63	0.64	25.7	27.0%
Western Cape	44.6	9	0.58	0.69	16.9	21.5%
South Africa (national)	37.3	22	0.64	0.69	21.9	24.3%

Fuente: More Violence Less Development, 2010

Estos casos nos permiten verificar como la violencia armada: homicidios, muertes por conflictos, entre otros generan un obstáculo entre el desarrollo y el

cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (More Violence, Less Development, 2010).

**Tabla No. 16 Contexto de desarrollo**

	UN region	Development context	MDG context	Armed Violence context
Brazil	South America	Emerging Economy	Sub-national MDG accounting	Urban violence
Burundi	Africa	Low income	Obstacles to MDG progress	Conflict and post-conflict violence
Lebanon	Asia	Middle income	MDG progress	Armed conflict and political instability
South Africa	Africa	Emerging economy	Inequality and Unemployment	Criminal violence

Fuente: More Violence less Development, 2010

Por otro lado, Venezuela llega a ser una paradoja en los estudios acerca de violencia urbana, ya que si bien es cierto que en cuanto a sus niveles de desigualdad ha existido una mejora, las tasas de violencia siguen siendo muy altas. Por lo que “Caracas parece estar pasando de una ciudadanía del miedo a una (anti) ciudadanía del duelo” (Blanke, S., 2013, Pp.104). A pesar de existir una mejoría en cuanto a la calidad de vida de la población más vulnerable, la violencia sigue causando la muerte de miles de personas. En este punto, surgen varias contradicciones ya que se menciona que hoy en día en Venezuela los niños que antes morían por varias causas como enfermedades o deficiencias son salvados y hay menos muertes, pero al llegar a la etapa de la adolescencia estos niños mueren a causa de la violencia, etc. Siendo así, en este país el homicidio es la primera causa de muerte para los jóvenes varones entre los 15-24 años de edad. Dentro de este grupo “la gran mayoría (83%) proviene de sectores urbanos en precariedad” (Blanke, S., 2013, Pp.108).

Pese a que se han ejecutado planes de acción social ayudando a suplir las necesidades socioeconómicas tanto de niños/as y mujeres de sectores vulnerables se ha dejado de lado a los jóvenes hombres, quienes están más propensos a la violencia; y son los que en la actualidad están olvidados por la sociedad; se les ha quitado el derecho al acceso a las oportunidades, llegando a formar parte de importantes grupos ligados al comercio de la droga, generándose enfrentamientos violentos con otros grupos, por ocupación de territorios . “Las cifras ubican a Venezuela entre los países con mayor violencia en la región junto a El Salvador o Guatemala, al mismo tiempo que la nación bolivariana se sitúa junto a Uruguay entre los países con menor desigualdad social en el continente” (Blanke, S., 2013, Pp.109). Cada día las familias sufren disparos en sus hogares, generándose víctimas, por lo que estos enfrentamientos y vivencias diarias generan dolor, ira y venganza. Y es aquí donde se generan los duelos al vivir diariamente duelos, nace la nueva condición de anti ciudadanía. Se menciona este término debido a que no existe institución, ni Estado, en el cual reclamar los derechos o pedir justicia por las pérdidas de seres queridos que han sido víctimas de esta violencia desenfrenada y porque se han roto por completo las relaciones entre los ciudadanos de una misma ciudad. Es imposible que se genere una convivencia social en donde hay miedos, armas, injusticias, desamparos, entre otros; donde no hay una adecuada protección por parte del Estado que luche por los derechos de los ciudadanos y posea las funciones correctas para generar defensa. Dado estos factores, los ciudadanos optan por defenderse por sí mismos lo que genera mayor discriminación y desigualdad, y lo hacen únicamente quienes poseen mayor riqueza económica, poder y armas. Dejando a los restantes como una población sin atención y vulnerables (Blanke, S., 2013). Por otro lado, en la actualidad, la mayor parte de la ciudadanía vive con sensación de inseguridad, por lo que han optado por hacer una planificación de diseño arquitectónico que sea de prevención de la delincuencia; este

diseño se basa en la implementación de rejas y cercas eléctricas, a más de un sinnúmero de implementos de protección que tienen un alto costo; lo cual, refleja que no todas las personas dentro de la población puedan acceder a este tipo de “seguridad”, representando este grupo a la población vulnerable. Por lo que, todo este sistema se convierte en lo que se denomina como “la arquitectura de la hostilidad”.

Las promesas de un cambio social que conduzca a una sociedad con mayor equidad, democracia y participación de la ciudadanía en América Latina solo pueden alcanzarse en un contexto de respeto del otro y sus derechos, de solidaridad, de luchas, demandas y movimientos de presión para contrarrestar las inequidades (Blanke, S., 2013, Pp. 118).

### **Responsabilidad Social Empresarial**

La competitividad de una empresa a futuro se basa en la responsabilidad, la misma que es indispensable para lograr su fortalecimiento y el bienestar colectivo de la sociedad en su conjunto. Por lo que debemos establecer en la empresa una organización correcta y aplicada para no simplemente suplir las necesidades de la misma sino también de la sociedad que la rodea. En la actualidad la rentabilidad de una empresa no simplemente se mide en el aspecto económico. El bienestar es uno de los factores más importantes de la empresa ya que mantiene un orden tanto con en empleados, la empresa y la rentabilidad económica, siendo así el resultado una empresa exitosa. (Pizzolante, I., Competitividad Responsable, un mandato social). Las acciones que toman las empresas de manera interna nos dejan bien claro que toda idea y practica de responsabilidad social está lejos de la filantropía corporativa (Porter 2006). Debido a que, la sustentabilidad que genera la

filantropía entrega poca base para equilibrar los objetivos de largo plazo, “el principio de sustentabilidad apela al interés propio ilustrado” (Porter, 2006). Aquellas empresas que miran la Responsabilidad Social Empresarial de esta manera únicamente obtienen reacciones a su favor en el corto plazo, generando un “mínimo valor para la sociedad y sin beneficio estratégico para la empresa” (Porter, 2006). Por lo que, el unificar las necesidades de la sociedad y de la empresa requiere de buenas propósitos y de un liderazgo adecuado; además de esto es indispensable realizar ajustes en la parte organizacional, jerárquica y de incentivos. Hay que destacar que la filantropía está separada de toda iniciativa de Responsabilidad Social Empresarial debido a que, el hecho de involucrarlo sería dar un enfoque muy diferente a los principales objetivos de la RSE (Porter 2006). Hoy en día no todas las empresas identifican y generan prioridades en asuntos sociales viéndolo como una ventaja competitiva tanto para la empresa y como aporte a la comunidad. Es decir, la importancia de creación de un “valor compartido”, en donde haya ganancias tanto para la comunidad, como para la organización. Por lo tanto este concepto significa que “las alternativas escogidas deben beneficiar a ambos lados” (Porter, 2006). Ya que si por un lado la empresa o la sociedad únicamente piensan en políticas que traen beneficios para sí mismas, están yendo por un camino equivocado, en el cual no obtendrán beneficios en el largo plazo. El valor compartido es aquel que genera al mismo tiempo, grandes beneficios a la sociedad y un alto valor competitivo a la empresa; obteniendo oportunidades de aplicarlo al momento en que una empresa decide seguir lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial Estratégica. “El éxito de la empresa y el de la comunidad se refuerzan mutuamente” (Porter, 2006). Por lo que resultaría en un alto valor benéfico el pensar en la creación de valor compartido como una inversión a largo plazo para la competitividad empresarial de la organización a futuro.. Aplicar la RSE en una empresa afrontando temas sociales mediante la creación de un valor compartido llevara,

con el tiempo, a la obtención de soluciones auto sostenibles; es decir, independientes de subsidios privados o estatales; de esta manera una empresa que cuenta con una buena gestión emplea sus recursos disponibles a todos los problemas que conoce y en los que hay un interés en ellos, logra un mayor impacto sobre el bienestar de la sociedad, que las que podrían dejar unas iniciativas de tipo filantrópicas (Porter 2006).

Hay que tomar en cuenta dos puntos totalmente diferentes, el primero es entender la responsabilidad social de la empresa y segundo es la participación empresarial en la comunidad. Al hablar de la empresa y la comunidad se dan muchos casos en la que las empresas dan a conocer su obligación que tienen con la sociedad mediante programas o actividades realizadas por /y con la sociedad. En publicaciones de actividades realizadas por la empresa que son colaboraciones hacia instituciones, fundaciones, entre otras, la presentan como programas de Responsabilidad Social Empresarial. “El análisis de la forma en la que las distintas empresas interactúan con sus comunidades indica que no todas quieren decir lo mismo cuando recurren a la expresión responsabilidad social” (Dillon, D., 2003).

Es indispensable entender lo que la Responsabilidad Social Empresarial busca generar y para lo cual partimos de una frase que dice: sin la existencia de la sociedad no existe empresa. Por lo que podemos afirmar que no existe empresa que hubiera podido lograr lo que ha alcanzado sin la ayuda de la sociedad. De igual manera la sociedad no hubiera logrado el progreso que posee en la actualidad sin el continuo avance por parte de la empresa. Al relacionar a la empresa y a la Responsabilidad Social se debe tomar en cuenta las potenciales causas que se van a generar sobre la sociedad, en función de las decisiones tomadas por parte de la empresa. Es decir, la Responsabilidad Social

Empresarial tiene la obligación de realizar una evaluación durante el proceso de toma de decisiones en función de los actos a ejecutarse, y de cómo los mismos van a recaer en la sociedad. Por lo que fundamentalmente la RSE se genera por la preocupación de realizar actos éticos debido a las consecuencias que puedan darse sobre intereses de otros. (Dillon, 2003). “Las acciones socialmente responsables en una empresa están, en consecuencia, íntimamente relacionadas con los efectos que todas sus actividades (procesos productivos, políticas institucionales, etc.) tienen sobre los distintos aspectos que hacen a la calidad de vida de la sociedad” (Dillon, D., 2003).

La responsabilidad social empresarial hace énfasis en el enfoque integral de la sociedad, así mismo en su desarrollo. Es decir que el crecimiento económico y la productividad están ligados con el mejoramiento de la calidad de vida y la validez de instituciones, así como también en el fortalecimiento en la ejecución de los derechos de los seres humanos. De igual manera asume el objetivo general de la economía, el brindar un bienestar a la ciudadanía. Ciertos aspectos básicos de la RSE son:

“Toda empresa tiene una responsabilidad indelegable, alinea los procesos productivos y comerciales con un fin social, promueve el desarrollo humano sostenible, protege los derechos humanos” (Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial, Pp.2). La responsabilidad social empresarial permite que haya un fortalecimiento por parte de la gestión empresarial mediante la implementación de nuevas técnicas o procedimientos de la empresa, y todos los que la conforman. Por lo que al realizarlo se van a obtener beneficios, como maximizar la rentabilidad, presentar una buena imagen corporativa y aprecio por parte de los ciudadanos, apoyo de entidades gubernamentales, aumento de la valoración empresarial, entre otros. La implementación de la RSE depende a que sector pertenece y

acorde a sus intereses (Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial).

“Las empresas que sobreviven y logran los mejores resultados son precisamente aquellas que también han incorporado en su quehacer cotidiano un conjunto de valores morales; valores que componen un nuevo modo de entender la empresa, una nueva cultura empresarial” (Cortina, A., Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial). Por lo que una empresa al brindar sus servicios a la sociedad es cuando obtiene sentido y asimismo al cumplir todo lo éticamente requerido obtiene credibilidad.

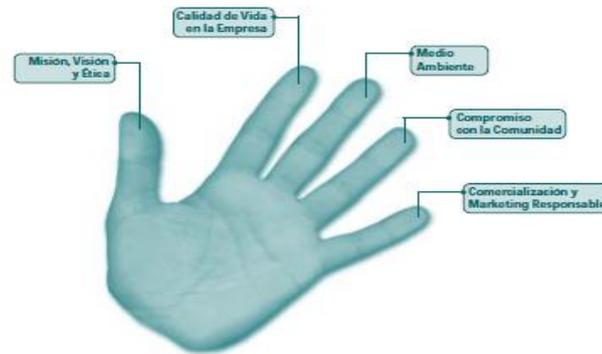
Se entiende a la Responsabilidad Social Empresarial como una perfecta simbiosis entre empresa y sociedad. Consecuentemente las empresas son el principal impulso del progreso económico y asimismo deben ser quienes promuevan fundamentalmente un desarrollo sostenible. Lo cual, se logra cuando la organización o empresa define correctamente su relación con la sociedad y también con el medio ambiente. Un buen concepto que define a la Responsabilidad Social Empresarial según el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) es la decisión de la empresa de contribuir al desarrollo sostenible, trabajando con sus empleados, sus familias y la comunidad local, así como con la sociedad en su conjunto, para mejorar su calidad de vida. Por lo que la responsabilidad social genera una empresa sostenible, convirtiéndola en una parte fundamental para el logro de un desarrollo sostenible. (Indicadores de sostenibilidad en el ámbito de la responsabilidad social de la empresa, 2002). Existen pocas empresas que se han diferenciado por mantener un fiel comportamiento a largo plazo con la responsabilidad social, lo cual es un elemento de diferenciación. Es importante que en primer lugar, la empresa genere valor tanto para sus clientes como para sus accionistas con una visión prospectiva de largo plazo. Debido a que en los últimos tiempos se ha dado prioridad a todo lo que genera utilidad en el corto

plazo, lo que conlleva a que la empresa no genere prioridad hacia una acción o plan con responsabilidad social. De acuerdo a esto Warren Bennis menciona los riesgos que se pueden dar, al retomar algo que dijo James Madison: “El bien público...el verdadero bienestar de todo pueblo...es el objeto supremo que debemos perseguir”. (Pinto, 2012). Por lo que es imposible que una sociedad tenga un avance si no se posee una visión de largo plazo. Para aplicar este elemento diferenciador, la Responsabilidad Social Empresarial, debe traducirse en algo primordial para el bien de cada uno de los que conforman la sociedad, antes que para el bien de una sola persona. Se necesita un cambio en la forma de pensar y actuar para lograr tal cometido, por lo que es necesario dejar de priorizar una rentabilidad empresarial a corto plazo y más bien realizar inversiones en acciones que generaran competitividad empresarial a largo plazo; generando inversiones programas, por ejemplo en personas desintegradas de la sociedad o niños, con los cuales se verán los resultados en el largo plazo. Para lo cual es fundamental tener un pensamiento prospectivo que permitía direccionar las gestiones de RSE, para que las empresas prioricen una visión de largo plazo, “donde interés comercial e interés común se fusionen (Pinto, 2012). De igual manera, se necesita un pensamiento prospectivo que permita priorizar el pensamiento de largo alcance sobre el de corto plazo, estableciendo las estrategias necesarias para alcanzar objetivos, dentro de los cuales incluir a aquellas personas excluidas de la sociedad y los que más requieren de ayuda; quienes gracias a nuestra ayuda puedan convertirse, a futuro en líderes estratégicos dentro la empresa (proveedores, distribuidores, o partes de la cadena de valor de la compañía). Es en este punto que la empresa toma conciencia y aceptan que las personas que conforman la empresa son su principal activo; por cuanto, de su la creatividad e innovación dependen la competitividad empresarial. Y por último la empresa entiende y acepta que forma parte de la sociedad, por lo que llega a ser partícipe de todo lo que le pueda suceder a la misma. De

igual manera capta y acepta que la conservación del medio ambiente forma parte del significado de calidad de vida, por lo que parte de su estrategia empresarial es proceder en consecuencia a la protección de la misma. “Las empresas que han apostado por la sostenibilidad llevan tiempo desarrollando conceptos, metodologías y sistemas de gestión acordes con lo que se conoce como el triple balance - the triple bottom line: People, Planet, Profit” (Indicadores de sostenibilidad en el ámbito de la responsabilidad social de la empresa, 2002). Al darse este modelo de empresa, sociedad y medio ambiente, surgen empresas dirigidas hacia la sociedad, por lo que direccionan su acción en el largo plazo. Desde esta visión se dan ciertos aspectos como: “estándares de trabajo, generación de empleo, seguridad e higiene en el trabajo, sistemas de gestión ambiental, entre otros” (Indicadores de sostenibilidad en el ámbito de la responsabilidad social de la empresa, 2002).

Los indicadores de acción empresarial de responsabilidad social son instrumentos de gran factibilidad que permiten a una empresa evaluar el nivel de desarrollo de reglamentos, metodologías, estrategias en las diferentes áreas que tienen una relación estrecha con el convertirse en un “buen ciudadano corporativo”. Surgen indicadores que definen a la responsabilidad social empresarial desde una visión integral, en función de cinco áreas de intervención: Ética empresarial, calidad de vida laboral, medio Ambiente, compromiso con la comunidad, marketing responsable. ”. (Indicadores acción empresarial, 2001).

**Gráfico No. 10 Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial**



Fuente: Indicadores acción empresarial, 2001

En primer lugar, al hablar de valores y principios éticos hace referencia principalmente a la manera en que éstos se encuentran integrados en la empresa al momento de la toma de decisiones. Es decir, la realización de negocios sustentados en valores y principios éticos; los cuales se encuentran generalmente en la misión y visión de la empresa. En segundo lugar, se menciona las condiciones de ambiente en el trabajo, las cuales se enfocan en normativas tales como los beneficios, capacitaciones, salud, seguridad, actividades de voluntariado, integración entre los empleados, equilibrio entre vida personal y profesional.. Tercero, el apoyo a la comunidad que se basa en todo lo que la empresa hace para brindar un apoyo y contribución a la comunidad mediante recursos económicos, alimenticios, humanos, entre otros generando nuevas ideas para que haya un crecimiento económico de la misma. En cuarto lugar, se encuentra la protección al medio ambiente que se basa en la responsabilidad de la empresa con el medio ambiente y su preservación; que se genere concientización por parte de los empresarios sobre lo que sus acciones pueden provocar

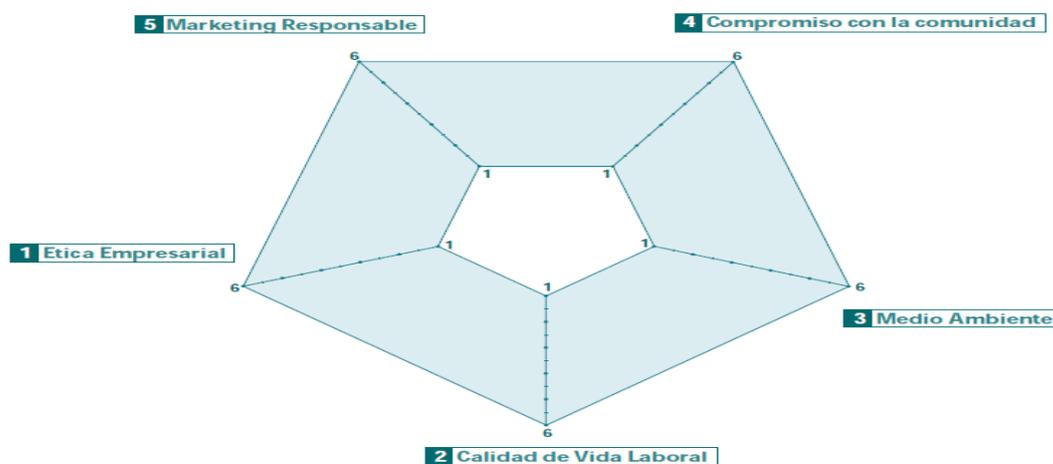
sobre el medio ambiente. Finalmente, tenemos al marketing responsable que menciona una normativa en donde se encuentran las decisiones de la empresa con relación a sus consumidores, que se relaciona con la integridad del producto, una publicidad que no sea mentirosa, precios justos, entre otros. Es fundamental que los miembros de la empresa tengan conocimiento del significado de la responsabilidad social a nivel empresarial y social (DERES, 1999).

Ciertos ejemplos sobre los indicadores pueden ser, por ejemplo el desarrollo sostenible al permitir que haya una adecuada interacción con el medio ambiente por parte de las personas, para que no se presenten daños irreversibles en los sistemas vitales; los cuales proporcionan el funcionamiento y bienestar social. De igual manera con este indicador se da por terminado implícitamente la creencia que el sistema económico funciona libremente del sistema natural. Por lo tanto, el concepto de desarrollo sostenible es que tanto el sistema económico, social y ambiental deben estar estrechamente relacionados con un fuerte apoyo y refuerzo entre ellos; asimismo aspira que estos sean “compatibles en el largo plazo” (Olabe, A., 2002, Pp.3). Otro indicador es la empresa y sociedad, es decir la Responsabilidad Social Corporativa; las empresas son el impulso para un desarrollo económico y también sostenible.; por lo tanto, se basa en la contribución de la empresa al desarrollo sostenible, al trabajar juntamente con sus empleados, familia y comunidad local, así como también con la sociedad para lograr una mejor calidad de vida en conjunto. La responsabilidad social permite que la empresa sea sostenible al formar parte indispensable del desarrollo sostenible (Olabe, 2002). La empresa además de generar valor a sus clientes y accionistas, entiende que al ser parte de la sociedad debe preocuparse por las necesidades de los mismos, con una perspectiva a largo plazo; logrando un bienestar mutuo. Asimismo otro indicador se da en la empresa, sociedad y medio ambiente; ya que

una empresa que busca un desarrollo sostenible da lugar a “estándares de trabajo, generación de empleo, seguridad e higiene en el trabajo, consumo de recursos energéticos, de agua y de materiales: ecoeficiencia, ecodiseño de productos, emisiones, efluentes y residuos peligrosos, sistemas de gestión ambiental” (Olabe, A., 2002, Pp.4).

Una empresa puede evaluarse mediante el Score Card de balance social obteniendo resultados por cada una de las cinco áreas citadas anteriormente. Este score permite que la empresa ingrese sus promedios de cada una de las cinco áreas y pueda realizar una comparación en cuanto al desempeño con respecto a las demás empresas. Asimismo mediante esta metodología se podrá obtener resultados del estado actual de la empresa con respecto a cada una de estas áreas, y poder identificar sus fortalezas y debilidades. La empresa al realizarse esta autoevaluación puede analizarse y determinar medidas factibles de cambios con respecto a la utilización de sus indicadores en cada área respectiva y lograr un desarrollo sostenible a largo plazo.

**Gráfico No. 11 Score Card de balance social de la empresa: Resultados por área**

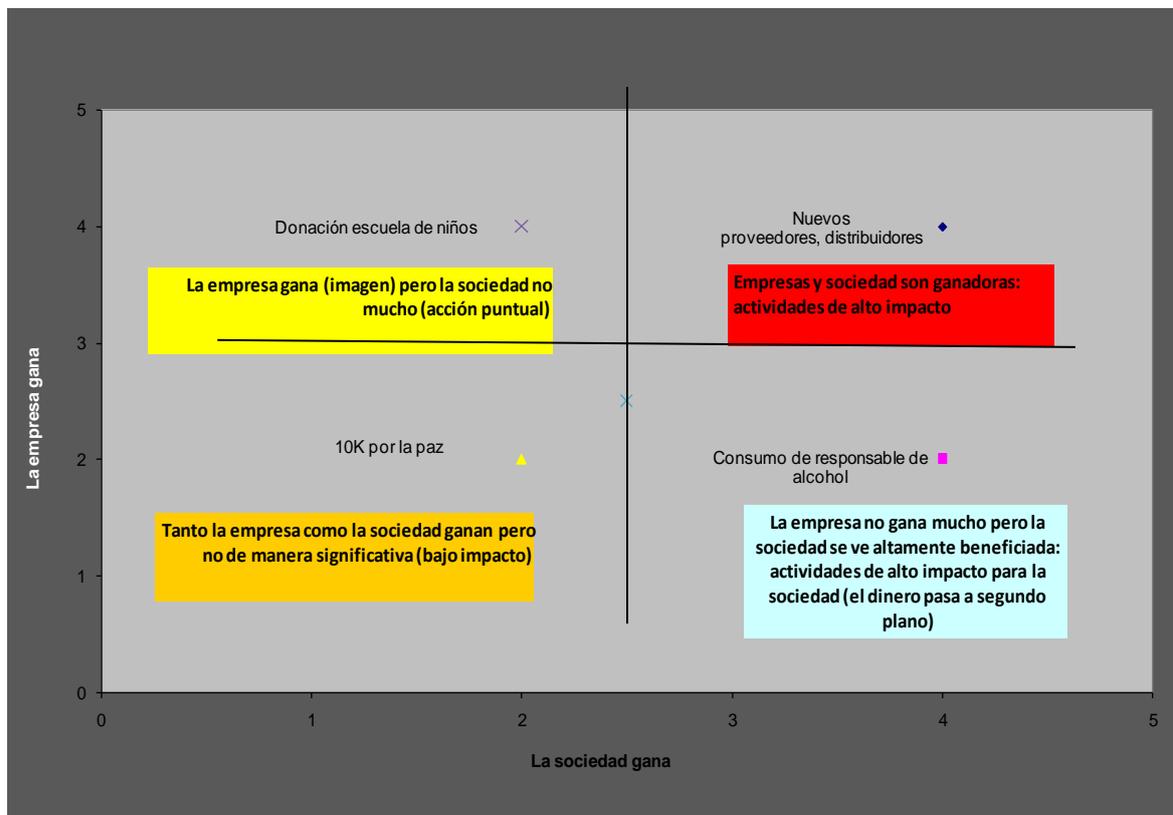


Fuente: Indicadores acción empresarial, 2001

Hoy en día las acciones de Responsabilidad Social Empresarial no únicamente deben ser consideradas en las empresas grandes sino también en medianas y pequeñas. “El proceso de desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial en una empresa es un camino que debe recorrerse paso a paso y de acuerdo a los tiempos propios de cada organización” (DERES). La RSE no se basa en el desarrollo de nuevos planes sociales. Más bien deben incluirse dentro de los nuevos planes o estrategias organizacionales que la empresa busca introducir al mercado. El tema de la responsabilidad social se ha vuelto más importante e inclusive representa un factor de competitividad frente a otras empresas socialmente responsables. Teniendo un buen plan de acciones de responsabilidad social se puede aportar a la sociedad y asimismo explotar la imagen de la empresa de la mejor manera.

Por lo tanto, la Responsabilidad Social Empresarial es un perfil de gestión definida por los principios éticos y transparentes de la empresa hacia toda la comunidad con quienes mantiene relación, y de igual manera por la formación de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad; logrando una conservación de los recursos tanto ambientales como culturales para las generaciones por venir, existiendo un respeto hacia la diversidad y asimismo suscitando la disminución de las desigualdades sociales. “Es primordial que volvamos a priorizar el “bien común” sobre el “bien individual” y la Responsabilidad Social Empresarial podría representar la herramienta fundamental para lograr tal cometido”. (Pinto, 2012).

Gráfico No. 12 Cuadro de priorización:



Fuente: Pinto, J., 2012

Para priorizar las acciones de la empresa, es indispensable que ésta realice una selección de las actividades que van de acuerdo a su función principal, en torno a su negocio. Deben tener una estrategia de responsabilidad social empresarial diferenciadora, debido a que no todas las empresas deben hacer lo mismo y asimismo no está dentro de su conveniencia. De igual manera juega un rol de gran importancia el realizar acciones en cooperación con proveedores y clientes; lo cual genera grandes beneficios, ya que genera un aumento en la productividad y rentabilidad de la empresa, una mayor fidelidad por parte de los clientes y por parte de los distribuidores, mayor compromiso y adhesión por parte del personal y del Estado, genera nuevas oportunidades para nuevos negocios, se obtiene una mayor

capacidad para atraer talento humano y se fortalece el triple balance: People, Planet & Profit. Al priorizar las acciones la empresa no está pensando únicamente en sí misma sino que actúa conforme a las consecuencias que generan a su alrededor y siente un compromiso. Por lo que, la Responsabilidad Social Empresarial debe ser una estrategia empresarial de largo plazo y demostrar interés por asuntos que permitan un progreso y competitividad a futuro, como algo que se lo practica normalmente. Las acciones que se deben priorizar son abordar temas sociales que generen valor compartido y de esta manera se lograrán soluciones auto-sostenibles.

**Tabla No. 17 Priorizar las acciones de la empresa:**

<b>Involucramiento corporativo en la sociedad: un enfoque estratégico</b>		
<b>Impactos sociales genéricos</b>	<b>Impactos sociales de la cadena de valor</b>	<b>Dimensiones sociales del contexto competitivo</b>
Buena ciudadanía	Mitigar el daño causado por las actividades de la cadena de valor	Filantropía estratégica que apalanca capacidades para mejorar áreas importantes del contexto competitivo
<b>RSC reactiva</b>	Transformar las actividades de la cadena de valor para beneficio de la sociedad, reforzando la estrategia	<b>RSC estratégica</b>

Fuente: Porter, M. & Kramer, M., 2006

Una empresa que está bien organizada y controlada pone en práctica todos sus recursos y talento de gestión hacia los problemas presentados y aquellos problemas que pueden interferir al presentar interés ante esto; los logra entender y llega a generar un mayor impacto social antes que cualquier organización u otra institución de tipo filantrópica. Es indispensable buscar un máximo beneficio social para la empresa y que este sea

directamente proporcional al beneficio económico; siendo estos dos resultados beneficiosos para ambas partes.

La Responsabilidad Social Empresarial Reactiva está basada en dos puntos, actuar como buen ciudadano con respecto a las inquietudes sociales que van cambiando de los stakeholders; genera efectos limitados debido a que la empresa no toma como algo primordial las iniciativas eficaces de la ciudadanía corporativa. Y el segundo punto, ablanda el daño causado por las actividades de la cadena de valor de la empresa. En cambio la Responsabilidad Social Empresarial Estratégica posee un enfoque estratégico y de esta manera la empresa logra un gran impacto social y asimismo un mayor beneficio empresarial: se basa en realizar actividades diferenciadoras de la competencia. La RSE estratégica “involucra las dimensiones de adentro hacia fuera y de afuera hacia adentro, trabajando al unísono. Es aquí donde se hallan verdaderamente las oportunidades para el valor compartido” (Porter, M., 2006, Pp.88). Genera este valor compartido al utilizar los recursos de la empresa, para beneficiar a la sociedad y asimismo fortalecer la competitividad de la empresa a largo plazo, generando éxito tanto para la empresa, así como para la sociedad.

### **Responsabilidad Social Empresarial aplicada a la seguridad, mejores prácticas en Latinoamérica**

La inseguridad en Latinoamérica, es un tema que ha cobrado mucha importancia en los últimos años, sobre todo con relación a la influencia ejercida por el narcotráfico en la región. En ése sentido, uno de los roles de la responsabilidad social empresarial es el mejoramiento de la seguridad ciudadana. Hace dos años, en función de unos recorridos

efectuados por el Ministerio Coordinador de Seguridad en la provincia de Esmeraldas, se realizó un análisis en el cual se percató que la minería ilegal en dicha zona (sector de Selva Alegre) estaba siendo nefasta para la ecología del lugar. No solo por los daños que se estaban produciendo en dicha zona, sino también porque se evidenció que la maquinaria utilizada pertenecía a una empresa multinacional que tenía un permiso de comercialización para el territorio ecuatoriano. Por lo que la pregunta que surgía era si ¿dicha empresa tenía algún tipo de corresponsabilidad sobre lo que estaba ocurriendo en el lugar? O si su responsabilidad fenecía con la venta de la maquinaria a las personas que estaban explotando ilegalmente el oro en dicha zona.

Uno de los fines de la responsabilidad social empresarial es el de contribuir al mejoramiento de la seguridad ciudadana. Para ello podemos describir algunos ejemplos desarrollados en Latinoamérica; el primero tiene relación con la cadena de almacenes El Éxito, ubicados en Colombia. Las acciones de Responsabilidad Social Empresarial se implementaron desde que el negocio surgió, aportando a la solución de problemas sociales en su país. Actualmente han decidido participar en la lucha contra los cultivos ilegales, generando 37 mil empleos directos e indirectos, fundamentada en una filosofía, de dar un buen servicio al cliente, plena disposición de generar servicios y el talento del personal. En este caso la empresa se beneficia de una mayor producción y con proveedores con conocimientos exclusivos y asimismo éstos se benefician de la empresa al salir de la ilegalidad, siendo partícipes de trabajar lícitamente y dignamente. Por una parte la empresa apoya la producción de yogures con sabores exóticos en zonas donde antes había cultivos ilícitos de droga, por medio de la asociación de ganaderos Guaviare, y por otra parte estos yogures son vendidos en los supermercados de la cadena el Éxito. Por lo que tanto los productores como la cadena de supermercados salen beneficiados, buscando un bienestar

mutuo. (Banco de Buenas Prácticas, 2006). Así mismo “el Instituto Great Place To Work, firma consultora internacional, catalogó a Almacenes Éxito como una de las mejores compañías para trabajar en Latinoamérica” (Banco de Buenas Prácticas, 2006).

La fundación Cervantes con sede en Argentina es otro ejemplo en Latinoamérica. Su propósito es brindar educación superior, a las personas privadas de su libertad, mediante un plan de estudios dentro de las instalaciones carcelarias, ofreciéndoles seguir una carrera de pre-grado. En vista de que varios internos tenían una condena larga y que varios no habían terminado la escuela primaria y secundaria, les dio la oportunidad de entrar en un proceso de educación a distancia. “Situación que facilita y potencia la implementación y desarrollo de esta experiencia en materia de Responsabilidad Social” (Banco de Buenas Prácticas, 2006). La fundación se encargó de donar los computadores, de ayudar con el acceso a internet y sus profesores acudían una vez por semana al centro de rehabilitación social, de una manera voluntaria para llevar a cabo actividades de tutoría; el fin que se buscaba era que los reos puedan salir de este lugar con conocimientos técnicos, encuentren empleo más fácilmente y no vuelvan a reincidir. A pesar de que al principio los docentes se resistían, luego tuvieron un cambio de actitud en su totalidad, adquiriendo por su propia cuenta un compromiso. Estos cursos tienen la duración de 3 años y al egresar las personas privadas de la libertad reciben un título de Técnico en Administración de Empresas. Por lo tanto, tanto la fundación como la sociedad salen beneficiada gracias a este plan de acción de Responsabilidad Social Empresarial, por cuanto esta iniciativa ha permitido incentivar, inculcar y extender este plan hacia toda la comunidad, generando oportunidades educativas y dando una segunda oportunidad a personas que habían caído en la ilegalidad. Y de igual manera a nivel nacional e internacional, la fundación Cervantes ha sido reconocida en prestigiosos congresos, quienes han invitado a la fundación para dar a conocer esta

iniciativa de Responsabilidad Social Empresarial. (Banco de Buenas Prácticas, 2006).

Por otro lado tenemos a la Fundación Bank Boston de Brasil, encargado de los proyectos sociales de la entidad bancaria, quienes han implementado diversas acciones de responsabilidad social, creando fondos para la educación de 300 niños en la Región Centro-Oeste de Brasil, con el fin de que estos se mantengan en la escuela durante todo el periodo educativo de primaria y secundaria. De acuerdo a un estudio llevado a cabo por la ONG, se manifiesta que varios niños mayores a 10 años a pesar de recibir una ayuda financiera por parte de la Bolsa Escuela (proyecto de fundación) no les alcanzan el presupuesto, por lo cual debían trabajar; perjudicando sus estudios y su asistencia a la escuela, por lo que estos fondo van directamente hacia estos inconvenientes; favoreciendo a niños que tengan mayor permanencia en los estudios, no repitiendo el grado o año. Entonces el sistema que se utilizó por medio del banco era el siguiente, se ofrecía una remuneración a estos niños por la cantidad de años y los cursos que pasaran dentro de una institución educativa: a más años aprobados, mayor dinero ganaban los niños de escasos recursos que formaban parte del programa. El objetivo final era que los niños tengan un aliciente adicional para llegar hasta el bachillerato donde eran autorizados a disponer del dinero que habían ahorrado. De esta manera se generaba un beneficio para ambas partes, ya que gracias a las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial del Bank Boston se creaba una ventaja competitiva a largo plazo permitiendo que aquellos niños que representaban el futuro del país tenga un desarrollo y crecimiento social, a través de la preparación de futuros profesionales que podrían ser parte de la empresa a futuro. Es necesario recalcar que para la sociedad “1 niño estudiando = 1 niño lejos de la criminalidad y por ende, por ejemplo de las maras (cuyos miembros se estimaban entre 70 y 200 mil en Centroamérica). (Banco de Buenas Prácticas, 2006).

Otro ejemplo de Responsabilidad Social aplicado a la seguridad viene dado por Cemex, una industria de construcción en México que buscó otro camino para combatir la inseguridad, tratando de beneficiarse y de beneficiar a los demás., brindando un “programa que le valió por octavo año consecutivo, el reconocimiento a las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) en el título de “Cadena de Valor” (Banco de Buenas Prácticas, 2006). Este proyecto tiene por nombre Desarrollo de Proveedores Comunitarios, originado desde el año 2004, obteniendo como resultado desde que inició con su labor, unir a más de 140 distribuidores a la cadena de valor de la industria. Esta empresa no da incentivos económicos o caridad a personas pobres, sino organiza talleres de capacitación y enseñanza técnica para aquellos que viven en la cercanía de la empresa puedan convertirse en proveedores de la misma. De este modo estas personas no buscarán otro tipo de salidas para la pobreza, ya que la misma empresa les da las herramientas para progresar haciendo algo productivo con sus vidas, volviéndose parte de Cemex. Asimismo la empresa brinda talleres de emprendimiento para contribuir al conocimiento de estas personas y que así ellas puedan ser económicamente productivos para ellos y sus familias, pudiendo inclusive llegar a formar sus propias empresas. Tal es el caso de 20 alumnas que mediante un taller de corte realizaron la venta de más de 500 uniformes a los empleados de planta productora de cemento en el Centro Comunitario que opera en la Planta Torreón de Cemex; de igual manera su servicio se está extendiendo hacia las diferentes escuelas y colegios a quienes también proveen de uniformes. La iniciativa de este plan está compuesta principalmente por dos etapas:

Capacitación a proveedores ya establecidos en temas, como planes de negocio, creación de microempresas y diferentes oficios; y asesoría a personas

emprendedoras, para la elaboración de un plan de negocio y la administración de una microempresa” (Banco de Buenas Prácticas, 2006)

Todo esto se realizara mediante alianzas con varias instituciones públicas y privadas, quienes darán apoyo para que estas personas puedan tener los suficientes recursos, maquinaria necesaria para su labor, entre otros. Este programa ha generado sorprendentes resultados, benéficos para ambos lados, tanto para la constructora como para la sociedad, plasmado en la generación 3000 fuentes de empleo y en el establecimiento de relaciones a largo plazo con los proveedores que conforman la cadena de valor, logrando un desarrollo económico y social para las comunidades, cercanas a la empresa, al realizar esta iniciativa empresarial con pequeños y medianos emprendedores. De esta forma Cemex ha ayudado a fortalecer la economía local, generando opciones de desarrollo a largo plazo, apalancándose con alianzas con ONG´s gobiernos, universidades, entre otros, contribuyendo así al desarrollo socioeconómico de las comunidades en donde CEMEX se encuentre (Banco de Buenas Prácticas, 2006).

Todo esto se realizara mediante alianzas con varias instituciones públicas y privadas, quienes darán apoyo para que estas personas puedan tener los suficientes recursos, maquinaria necesaria para su labor, entre otros. Lo que ha generado sorprendentes resultados benéficos para ambos lados, tanto para la constructora como para la sociedad, debido a que mediante estos programas se ha generado 3000 fuentes de empleo. También establecer relaciones a largo plazo con los proveedores que conforman la cadena de valor, logrando un desarrollo económico y social de las comunidades al realizar esta iniciativa empresarial de pequeños y medianos emprendedores. Así como ayudar a fortalecer la economía de local, generar opciones de desarrollo a largo plazo, apalancarse con alianzas

desde ONG´s hasta gobiernos, universidades, etc. Y el contribuir a un impulso socioeconómico de las comunidades en donde CEMEX se encuentre (Banco de Buenas Prácticas, 2006).

Existen también ejemplos sobre el consumo responsable de alcohol, como el llevado a cabo por la Compañía de Cervecerías Unidas (CCU) en Argentina. Las acciones de Responsabilidad Social Empresarial están basadas en 4 estrategias de trabajo; por un lado “la promoción de un consumo responsable de sus productos, el acercamiento de la cultura a la gente, el fomento de la actividad física, y el apoyo a las localidades cercanas a sus negocios”. (Banco de Buenas Prácticas, 2006). Este plan menciona principalmente que el alcohol así como la mayoría de alimentos, no es causante de problemas si se lo consume responsablemente. Dicha empresa ha realizado campañas en contra del consumo excesivo de alcohol mediante charlas hacia la gente joven, y especialmente a los padres quienes deben llevar un control de sus hijos y de sí mismos. Esta campaña se denomina “Educando en el consumo responsable de alcohol”. La concientización es su principal objetivo, saber que el alcohol no es un buen consejero en ningún sentido y menos aún si se ha abusado de su consumo; estas charlas se llevaran a cabo en las instituciones educativas cercanas a las plantas de producción. Asimismo dentro de esta campaña se proporciona información en los lugares donde se expende el producto. Esta programa ha generado grandes beneficios para la compañía de bebidas así como para la comunidad, debido a que por un lado se concientiza y se enseña sobre el producto que están consumiendo y se logra un desarrollo social y por otro para la compañía se convierte en una experiencia gratificante al ver que se pone en práctica un compromiso de consumo responsable, generando una ventaja competitiva en el largo plazo por la manera en que promociona y vende sus productos (Banco de Buenas Prácticas, 2006).

Existe también una responsabilidad en el rol de los medios de comunicación, por cuanto “la presentación por parte de los medios de actos violentos, suicidios y asesinatos influye en otros a cometer tales actos” (Coleman, L., The Copycat Effect).

Los medios, sugiere Coleman, tienen que detener el uso de escenas de francotiradores locos, de suicidios de celebridades, de saltadores de puentes y de asesinos en escuelas de la misma manera que usan los tornados, los huracanes y los temblores para atraer a la gente para que vea sus programas (The Copycat Effect). Así como menciona Quauhtémoc Cárdenas (ex Jefe de Gobierno en México): “Así las estadísticas de inseguridad bajen, sino bajan en las mentes de los ciudadanos, no han bajado”. En este sentido se dice que la seguridad es un estado mental donde estar seguro significa estar resguardado de cualquier peligro o amenaza que puedan causarnos terceras (Kahhat, 2003).

**Tabla No. 18 Índice de inseguridad**

Región	Índice de Inseguridad				Total
	Nada seguro	Poco seguro	Seguro	Muy seguro	
Costa	48,1	19,6	23,7	8,6	100,0
Sierra	34,7	20,8	33,0	11,4	100,0
Oriente	23,6	16,9	41,1	18,3	100,0
<b>Total</b>	<b>41,1</b>	<b>20,0</b>	<b>28,6</b>	<b>10,2</b>	<b>100,0</b>

Ciudad	Índice de Inseguridad				Total
	Nada seguro	Poco seguro	Seguro	Muy seguro	
Quito	46,7	23,6	24,9	4,8	100,0
Guayaquil	59,1	19,5	17,9	3,5	100,0

Fuente: Encuesta de Victimización, Ministerio del Interior del Ecuador, 2010

El Internet o la red es uno de los lugares en los cuales millones de personas están conectadas al mismo tiempo, por lo que representa un gran riesgo especialmente para los

niños que pueden ser amedrentados o abusados mediante este medio. Se presentan agresiones especialmente entre niños en el internet (cyberbullying), el abuso de mayores contra los mismos (grooming), acceso a páginas no adecuadas, entre otros. Por lo que, la empresa chilena VTR junto con el Ministerio del Interior realizaron una campaña que tiene como fin prevenir a padres, jóvenes y niños sobre lo que se puede presentar en este medio tecnológico que es el internet. Siendo esta empresa el proveedor de Tv y banda ancha en Chile, busca contribuir a un medio seguro en los servicios que ofrece a través de lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial. El plan llamado “VTR Internet Segura”, es parte del plan de acción de RSE chilena, generando información y guía a sus consumidores, también utilizando “herramientas tecnológicas de seguridad” (Banco de Buenas Prácticas, 2006).

La campaña cuenta con guías hacia sus usuarios, tanto para los niños como para los padres e incluye una serie de videos, anuncios en prensa y banners. Existe una página dirigida hacia la policía para realizar denuncias. Algo fundamental del programa VTR Internet Segura es la campaña de comunicación masiva la cual se encarga de la repartición de mensajes sobre prevención a los niños, comerciales en televisión, en cable, y canales nacionales; así como también en prensa escrita, diarios ciudadanos, entre otros. El gobierno de Chile junto a la empresa privada busca de esta manera el adecuado acceso a estas nuevas tecnologías y proteger las libertades personales con medidas de restricción para un buen funcionamiento de estas nuevas comunicaciones globales, todo esto bajo lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial. Generando un aporte hacia la comunidad chilena y un beneficio empresarial (Banco de Buenas Prácticas, 2006).

Por otro lado, tenemos a los Microcréditos, una opción propuesta por el FIS para combatir

la pobreza. La idea es establecer una organización que brinde servicios micro-financieros a toda persona que se encuentre en situación de pobreza, con lo que además de generar una ayuda permitirá un desarrollo hacia la inversión socialmente responsable; “queremos darle la oportunidad a particulares y empresas de invertir en proyectos de alto impacto social”, escribe Juan José Ochoa, coordinador del Programa de Servicios Microfinancieros del Fondo de Inversión Social (FIS). El FIS, es un plan desarrollado desde el año 1999 que brinda microcréditos a familias campesinas de escasos recursos, con lo cual genera grandes oportunidades establecidas y el progreso de nuevas ventajas. Hay que destacar que estos préstamos se lo hacen a grupos de personas que se responsabilizan de la deuda, por lo que inicialmente el monto es de \$200 y mientras se va renovando de acuerdo al buen pago, se puede aumentar la cantidad. Estos créditos son utilizados de diferente manera de acuerdo a la necesidad de la personas su uso va desde la compra de animales hasta el enfrentar enfermedades o necesidades de educación, vejez, etc. FIS lleva a cabo este programa mediante la ayuda de un muchacho quien es el encargado de cobrar las cuotas mensualmente, asimismo de dar nuevos créditos y realizar entrevistas a personas que posiblemente podrían acceder a estos préstamos. Durante tres años se ha generado estos microcréditos en lugares de escasos recursos económicos. Luego del logro obtenido por FIS, se ha propuesto la meta de un crecimiento hasta llegar a ser una organización brindando este servicio masivamente y de manera sostenible; enfocado principalmente en aquellas personas de bajo status económico, microempresarios, entre otros; con lo que se busca ingresar al mercado de 7 millones de personas que hoy en día no tienen atención por parte del sector financiero formal. Lo que se busca es generar soluciones sostenibles a largo plazo para los problemas de personas que no poseen los recursos suficientes para vivir; además brindar un servicio financiero que sea accesible y que a su vez pueda demostrar confianza en las personas, reforzando su autoestima y dignidad, lo que también

les ayuda a superar la situación en la que se encuentran (Banco de Buenas Prácticas, 2006). “En Ecuador en ciertas zonas a 50% de la población le ha sido rechazado un crédito: no forman parte del sistema financiero” (Programa Nacional de Finanzas Populares); lo que genera un sistema ilegal de préstamos usureros, que muchas veces se traduce en intimidaciones, violencia contra las personas y hasta en homicidios.

Es importante mencionar el caso de Grameen Bank, el primer banco ético del mundo en Bangladesh, que tiene como objetivo prestar dinero únicamente a personas pobres. Este banco da microcréditos y su sistema de garantía consiste en algo basado en las personas, y el préstamo se da a grupos de cinco a ocho personas. El dinero se lo reparte desde la persona que más necesidad tiene y una vez que cancela el crédito pasa al segundo y así sucesivamente, por lo que se genera un compromiso solidario generando a su vez el éxito del banco. De esta manera, el banco cumple con el objetivo de brindar facilidades al momento de realizar préstamos, a hombres y mujeres pobres, eliminando la explotación, generando oportunidades de autoempleo, reintegración a la sociedad, entre otros. Las mujeres tienen acceso a estos préstamos y a ellas se les ha dado más del 90%, lo cual ha permitido que tengan los mismos derechos y pueda haber igualdad entre ambos géneros. El banco además de lograr una expansión, ha ayudado a estas personas a salir de la situación en la que se encontraban, permitiendo que esta nación tenga un progreso; por lo cual ha logrado crear un sistema de valor compartido (Barcelata, 2013).

Philips, por su lado en Brasil, implementó un programa sobre el voto reflexivo, que se basa en la concientización a los empleados sobre la importancia de su voto en las elecciones. Se realizó este plan mediante cartillas y materiales específicos, donde se explicaba claramente la función de los 3 poderes del Estado y la organización del proceso electoral. Esto incluyó

también varias acciones partidarias para lograr concienciar a las personas sobre su rol de electores. Esta iniciativa brasileña “fue reconocida con el Premio Marketing Best de Responsabilidad Social, Premio Sodexho Vida Profesional y con el Premio Top Social ADVB” (Banco de Buenas Preguntas, 2006). En el año 2005 en Chile, este programa recibió respaldo de la ONG Chile Transparente, estableciéndose actividades parecidas a las que se destacan en Brasil. Al terminar la campaña se dio un notorio impacto en el 90% de empleados. Además de todo esto en Brasil se usó la literatura de Cordel con imágenes y sonidos mostrando la importancia del voto consiente. Cada periodo electoral en América Latina se difunde el proyecto mediante acciones de sensibilización (Banco de Buenas Prácticas, 2006).”Es un deber de la empresa concientizar a las personas, fundamentalmente a aquellas que tienen menos instrucción”

Otro de los casos de responsabilidad social aplicada a la seguridad tiene como actor a la empresa Nokia en Venezuela, donde la misma está contribuyendo a la formación e inserción laboral de jóvenes en situación de vulnerabilidad. Desde el año 2006 esta empresa ejecuta planes de RSE para jóvenes excluidos del mercado laboral. Este plan se llama” Conéctate Venezuela”, apoyada por fundaciones. Se basa en la oportunidad de empleo y capacitación a jóvenes comprendidos entre los 18 a 29, en el sector de tecnologías de información y comunicación (TIC’s). Este programa abarca a jóvenes excluidos del sistema educativo formal y perteneciente a estratos sociales bajos., a quienes además de capacitarles, se les proporciona herramientas para su propio desarrollo. Renzo Escobar, gerente de Nokia en Venezuela menciona que esta iniciativa ha ayudado a más de 180.000 jóvenes; Este programa “Conéctate” se encuentra implementado en 20 países de 5 continentes, y se está extendiendo en países de Latinoamérica como Chile, Brasil, México, entre otros. “El emprendimiento contempla un enfoque integral de la oferta formativa

apoyada en cuatro ejes estratégicos: a) herramientas para la vida; b) capacitación en competencias de las Tecnologías de la información y la Comunicación; c) desarrollo de competencias laborales y emprendimiento para el empleo y; d) acción comunitaria” (Banco de Buenas Prácticas, 2006). De esta manera, el programa de Responsabilidad Social de Nokia cumplió la meta que inicialmente se había propuesto y permitió que estos jóvenes se inserten en el mercado laboral, lo que les permitirá en el futuro ser mejores seres humanos (Banco de Buenas Prácticas, 2006).

Por otro lado, existe también el caso de la constructora RODE ubicada en Argentina, que desde el año 2005 solventa un curso de albañilería para desocupados y garantiza la salida laboral de post-egreso. Es una empresa que asume el rol de la responsabilidad social empresarial juntamente con otras compañías, llevando a cabo este curso con el fin de capacitar a estas personas y reinsertarlos en el mercado laboral. Este programa dado por la empresa genera iniciativas para estas personas, con el requisito que ellos cumplan con todo lo estipulado. Parte de éste, es que dichas personas al concluir la capacitación, puedan encontrar empleo. Para ello, los dirigentes del programa les garantizan la opción de trabajar en una empresa dedicada a la construcción, siempre y cuando presenten el certificado de exámenes y buena conducta. Esta empresa planifica continuar con capacitaciones, para lo cual necesita a otras personas que brinden su colaboración en la docencia o con la donación de materiales. RODE incentiva hacia un cambio de mentalidad entre los albañiles en los planes de trabajo, debido a que hay muchos que en el momento de contratarlos prefieren trabajar “explotados” en otras empresas, antes que ser contratados legalmente a. Esta empresa busca incentivar a otras empresas para que puedan contratar a personal que finaliza los cursos o también proporcionando ayuda para poder pagarlos. (Banco de Buenas Prácticas, 2006).

Existe también una empresa en Brasil que utiliza herramientas pedagógicas para promover la seguridad vial entre los jóvenes desde el año 2010, lo cual permitirá generar un trabajo conjunto para generar soluciones benéficas hacia la comunidad. Tomando acciones de Responsabilidad Social Empresarial “el proyecto Escola OHL Brasil, es una iniciativa creada por OHL Brasil S.A., una de las mayores empresas en el sector de las concesiones de autopistas en Brasil” (IARSE, 2006). La empresa busca una metodología en la que se involucren tanto el sector público, como el privado y el educativo. Los empleados de la empresa OHL Brasil son voluntarios y realizan sus actividades de responsabilidad social empresarial dentro de horario de trabajo, en instituciones, comunidades, empresas, promoviendo la seguridad vial. Lo que se busca es que se concientice sobre la seguridad vial a jóvenes escolares, mediante una educación basada en principios y valores que generen la plena convivencia ciudadana. Este programa permitió una considerable reducción en agresiones físicas dadas en ambiente escolar con una reducción del 49%, así como en un 54% en el caso de los accidentes de ciclistas, 68% en accidentes al peatón, entre otros. Dado al éxito de este plan de acción por OHL Brasil se confirma que si es posible cambiar la manera de actuar, lo cual permitirá un “tránsito más humano y ciudadano basado en principios éticos de convivencia y respeto (Banco de Buenas Prácticas, 2006).

De forma general, estos son muchos de los casos que se dan en América Latina y se puede observar claramente como aportan a la seguridad de la ciudadanía mediante el cumplimiento del rol de la Responsabilidad Social Empresarial.

### 3 CAPITULO 3 METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Método y Herramientas de investigación utilizada

En esta investigación la herramienta utilizada son las entrevistas a profundidad, y por lo tanto el método de investigación es de tipo cualitativo. Este método permite alcanzar información que no se la puede encontrar en publicaciones escritas dado que ésta técnica produce datos de primera mano, provenientes de las propias palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable.

El método cualitativo se orienta a profundizar en algunos casos específicos y no a generalizar con base en grandes volúmenes de datos. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino describir textualmente y analizar el fenómeno social a partir de sus rasgos determinantes según sean percibidos por los miembros de la situación estudiada. (Toro, I.& Parra, R., Pp. 30)

Por lo tanto, la identificación y recopilación de opiniones, creencias y percepciones es una herramienta que se utiliza en esta investigación debido a que se logrará obtener información de primera mano acerca de lo que un grupo de expertos conoce acerca del objeto de estudio. Lo que a su vez permitirá recopilar información relevante para llegar a las conclusiones sobre el tema de estudio, proporcionando valiosos datos acerca de la posible aplicación de planes o programas en el área de responsabilidad social empresarial enfocados al mejoramiento de la seguridad.

Dado que se realizó una entrevista estructurada, se llevaron a cabo una serie de preguntas adecuadas a los diferentes sectores a ser entrevistados tales como Empresas privadas, Ministerios y Expertos en el tema. En el transcurso de la investigación se realizaron entrevistas estructuradas abiertas, lo que permitió que el entrevistado pueda expresar su creencia y punto de vista abiertamente y de manera espontánea. De igual manera, dichas entrevistas iniciaron desde el tema más general hasta el más puntual. A pesar de esto, ciertas veces no se siguió el orden establecido y las preguntas se adaptaron en el transcurso de la entrevista, en función de las respuestas del entrevistado. Adicionalmente, se realizaron grabaciones en audio a los distintos entrevistados con su consentimiento previo y con una cita establecida; intentando siempre mantener la autenticidad de la información.

### **3.1.1 Descripción de participantes**

Se realizaron entrevistas a los tres sectores considerados como indispensables dentro de la investigación: sector público, sector privado y expertos.

### **3.1.2 Número**

En esta investigación se realizaron veinte entrevistas, ocho dirigidas al sector público, cinco al sector privado y las siete restantes a expertos.

### **3.1.3 Características especiales relacionadas con el estudio.**

Para realizar las entrevistas, el perfil de las personas elegidas se basó en el conocimiento sobre el tema de estudio y de igual manera la influencia sobre el sector al que pertenecen. Con lo cual se buscó conocer su percepción o creencias sobre el tema de

seguridad ciudadana y su relacionamiento con las funciones llevadas a cabo por las áreas de responsabilidad social de las empresas de consumo masivo. Se realizó una mayor cantidad de entrevistas dentro del sector público a personajes de alta jerarquía dentro de los ministerios e instituciones policiales, dado que ellos mantienen información actualizada sobre temas de seguridad ciudadana. En lo referente a los expertos, las entrevistas fueron realizadas a estas personas dado que poseen conocimientos relevantes acerca del tema de investigación. En el sector privado, las entrevistas fueron realizadas a empresarios de alta jerarquía dentro de las empresas como actores clave en el desarrollo social y económico del país.

### **3.2 Descripción de la metodología seleccionada**

Para conocer las percepciones, opiniones y creencias de los sectores involucrados en el rol de las empresas de consumo masivo en el mejoramiento de la seguridad ciudadana (expertos, sector privado y sector público), la manera más efectiva de lograrlo era mediante el método cualitativo, por cuanto nos permite profundizar en las percepciones, opiniones y creencias de los distintos grupos de expertos sobre lo que podría suceder a futuro con la contribución de las empresas de consumo masivo al mejoramiento de la seguridad ciudadana; lo cual, no se hubiera podido llevar a cabo si se empleaba un método de tipo cuantitativo debido a que a pesar de generar datos representativos en cuanto a sus resultados, carece de contenido en cuanto a la cantidad de datos obtenidos y recopilados.

Como parte de las herramientas a emplearse dentro de la metodología cualitativa tenemos a las entrevistas a profundidad y a las sesiones de grupo, escogiéndose a las entrevistas, dado a que resulta imposible reunir al mismo tiempo a un grupo de expertos, en un mismo lugar y en una misma hora. Las entrevistas tuvieron una duración entre 15 y

20 minutos, sin embargo se dieron casos en los que el entrevistado se alargaba unos minutos en el tema por lo que las entrevistas se prolongaron hasta por 35 minutos. Las entrevistas se realizaron en el transcurso de un mes; las fechas de realización fueron a partir del ocho de abril y se finalizaron el seis de mayo del presente año. Las personas entrevistadas del sector público fueron: Lorena Piedra, Secretaría Nacional de Inteligencia; William Poso, Coronel de la Policía Nacional; Pablo Cerda, Coronel de la Policía Nacional; Ricardo Morales, Ministerio de Justicia; Carlos Alulema, Coronel de la Policía Nacional; Max Campos, Ministerio Coordinador de Seguridad, Fausto Iñiguez, Coronel de la Policía Nacional y William Herrera, Teniente de la Policía Nacional. Adicionalmente se entrevistó a los expertos: Verónica Reina, ESPE; Sebastián Mantilla, Centro Latinoamericano de Estudios Políticos; Iván Armendaris, ENAMI; Freddy Rivera, Investigador FLACSO; Fernando Carrión, Investigador FLACSO; Andrés Troya, Fiscalía; Ana Jácome, Sicóloga Clínica y forense, FLACSO. Los entrevistados en el sector privado fueron: Juan Diego Luzuriaga, Banco Internacional; Cristina Pineda, General Motors; María Augusta Proaño, Movistar; Soledad Burbano, Mutualista Pichincha y Amalia de la Cerda, Yanbal.

De esta manera, se logró obtener un panorama global del actual y futuro desarrollo social y económico en el país, bajo lineamientos de responsabilidad social empresarial, enmarcados en la seguridad ciudadana.

Mediante esta metodología se busca identificar el rol de las empresas de consumo masivo dentro del área de responsabilidad social para contribuir al mejoramiento de la seguridad ciudadana. Para lo cual, las entrevistas estuvieron dirigidas a responder a las preguntas establecidas y los objetivos de investigación, enfocándose en los subtemas

mencionados a continuación que permitieron aclarar lineamientos de responsabilidad social futuros a ser implementados en las empresas de consumo masivo.

- Programas de responsabilidad social enfocados a la seguridad ciudadana
- Rol de la responsabilidad social en el mejoramiento de la seguridad ciudadana
- La relación Ministerios- Institución Policial-Sector Privado en la seguridad ciudadana.
- Importancia del rol de las empresas de consumo masivo para la contribución a la seguridad ciudadana.

Guía de las entrevistas según el sector perteneciente:

Preguntas para empresas privadas:

1. ¿Qué hace actualmente su empresa en el campo de la Responsabilidad Social Empresarial?
2. ¿Cuáles son los programas que actualmente están en marcha?
3. Desde su punto de vista de qué manera puede una empresa privada contribuir al mejoramiento de la seguridad ciudadana? Es parte de la responsabilidad social de una empresa el ocuparse también del mejoramiento de la seguridad?
4. Qué tipos de ejemplos conoce usted de empresas que hayan implementado en otros países programas para el mejoramiento de la seguridad ciudadana? Conoce si en el Ecuador existen empresas que se encuentren ejecutando planes similares?
5. Qué tipo de discusiones han tenido ustedes al interior de la empresa para tratar de contribuir al mejoramiento de la seguridad?

6. En el marco de los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial, que están haciendo o han pensado hacer para contribuir al mejoramiento de la seguridad ciudadana? Tienen programas de Responsabilidad Social que se enfocan en temas de seguridad? Cuál ha sido el impacto de dichos programas? Los pensarían implementar a futuro?
7. Qué tipo de programas enfocados en el mejoramiento de la seguridad ciudadana considera usted que su empresa podría poner en marcha? En qué área, para qué tipo de delitos?
8. Qué tipo de relación han llevado ustedes ya sea con el Ministerio del Interior o la Policía Nacional para implementar o apoyar en programas para el mejoramiento de la seguridad?

#### Preguntas para funcionarios de ministerios y policía Nacional

1. Desde su punto de vista de qué manera puede una empresa privada contribuir al mejoramiento de la seguridad ciudadana?
2. Debería ser parte de la responsabilidad social de una empresa el ocuparse también del mejoramiento de la seguridad? Dé que manera podría hacerlo? Con qué tipo de programas?
3. Qué tipo de discusiones han tenido ustedes al interior de su ministerio /secretaría / dirección/ policía sobre la forma en que una empresa privada podría contribuir al mejoramiento de la seguridad?
4. De qué manera se ha incorporado en los planes de seguridad a la empresa privada como un actor clave para el mejoramiento de la seguridad?

5. Qué tipo de acercamiento han hecho ustedes con empresas del sector privado para la implementación o el apoyo de programas para el mejoramiento de la seguridad?
6. Qué tipos de ejemplos conoce usted de empresas a nivel internacional que hayan implementado programas para el mejoramiento de la seguridad ciudadana? Conoce si en el Ecuador existen empresas que se encuentren ejecutando planes similares?
7. Qué conoce usted sobre la existencia de lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial, que estén enfocados en el mejoramiento de la seguridad? Qué indicadores de responsabilidad social tienen alguna relación con aspectos de seguridad?
8. Qué tipo de programas enfocados en el mejoramiento de la seguridad ciudadana considera usted que la empresa privada podría poner en marcha? En qué área, para qué tipo de delitos?

#### Preguntas para expertos

1. Desde su punto de vista, ¿de qué manera puede una empresa privada contribuir al mejoramiento de la seguridad ciudadana?
2. ¿Debería ser parte de la responsabilidad social de una empresa el ocuparse también del mejoramiento de la seguridad? ¿De qué manera podría hacerlo? ¿Con qué tipo de programas?
3. ¿Qué tipo de discusiones han tenido ustedes al interior de sus organizaciones o de la academia sobre la forma en que una empresa privada podría contribuir al mejoramiento de la seguridad?
4. ¿De qué manera se ha incorporado en los planes de seguridad a la empresa privada como un actor clave para el mejoramiento de la seguridad?

5. ¿Qué tipos de ejemplos conoce usted de empresas a nivel internacional que hayan implementado programas para el mejoramiento de la seguridad ciudadana? ¿Conoce si en el Ecuador existen empresas que se encuentren ejecutando planes similares?
6. ¿Qué conoce usted sobre la existencia de lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial, que estén enfocados en el mejoramiento de la seguridad? ¿Qué indicadores de responsabilidad social tienen alguna relación con aspectos de seguridad?
7. ¿Qué tipo de programas enfocados en el mejoramiento de la seguridad ciudadana considera usted que la empresa privada podría poner en marcha? ¿En qué área, para qué tipo de delitos?

### **3.3 Metodología para la tabulación de la información cualitativa recopilada**

#### 1) Transcripción de los datos

Inicialmente se procedió a transcribir la información grabada en audio a formato Word respetando la información concedida por los entrevistados

#### 2) Definición de la unidad de análisis

Se utilizó a la frase (sujeto + verbo + predicado) como unidad de análisis.

#### 3) Elaboración de los cuadros de análisis

Para la elaboración de los cuadros de análisis se utilizaron los siguientes parámetros:

A) Se prosiguió a estructurar categorías basadas en las respuestas de los entrevistados y de los objetivos del tema de estudio.

B) Las categorías tienen las siguientes características:

Exhaustivas: Inclusión de todas las frases que respondían a su categoría respectiva.

Exclusivas: La/s frase/s no podían estar presentes en dos o más categorías distintas.

Pertinente: Las categorías estuvieron conforme con los objetivos del estudio.

C) Creación del número de categorías en base a los temas presentes en las respuestas de los entrevistados y en función del tipo de comunicación (comentarios positivos o negativos).

D) La codificación de cada tabla se elaboró en función del tema que agrupó a las diferentes categorías existentes en la misma: tabla de la contribución de la empresa privada, aporte a la seguridad ciudadana, discusión contribución a la seguridad, etc.

#### 4) Llenaje de las tablas

El llenaje de tablas es un proceso sistemático en el que se procede a clasificar las frases de los entrevistados en función de las categorías existentes en cada tabla. Esta clasificación debe considerar los siguientes aspectos:

- ✓ Respeto del enunciado: No se alteraron las respuestas de los entrevistados con el objetivo de mantener la veracidad de la información.
- ✓ El contenido de cada entrevista fue dividido en unidades de análisis (frases) para así colocarlas en la categoría a la que corresponden.
- ✓ Proceso interactivo: A medida que se avanza en la tabulación se incluyen, eliminan o desplazan categorías o frases en relación a los objetivos de la investigación.

#### 5) Análisis de contenido

Una vez clasificada la información, se procedió a realizar un análisis de contenido utilizando cada una de las categorías de las tablas. Mediante el análisis vertical como

horizontal de las categorías se pudo identificar los temas y los conceptos principales. Esto dio lugar a las conclusiones que posteriormente fueron validadas por un estudio cuantitativo.

#### 6) Contabilización de los temas

Luego de realizar el análisis de contenido se procedió a cuantificar el número de frases pertenecientes a cada una de las categorías. Para ello se sumó el número de frases de cada categoría y se calculó su respectivo porcentaje respecto al resto de categorías. De esta forma, se pudo evaluar la importancia de cada categoría en referencia a las demás. Asimismo, se buscó conocer en qué temas los entrevistados se pronunciaron más veces. Los porcentajes presentes en el estudio se enfocaron en las frases de cada categoría más no en las personas entrevistadas, es decir, no se mencionará que un porcentaje de entrevistados se manifestó sobre un tema en tal porcentaje.

#### 7) Redacción del informe final

El informe final fue redactado por temas en base a las distintas categorías de las tablas analizadas y define los principales elementos presentados en las entrevistas. Finalmente los resultados del informe contienen las frases más importantes de las entrevistas y los porcentajes de las categorías más relevantes, logrando así justificar el porqué de los resultados.

## 4 CAPITULO 4 ANALISIS DE DATOS

### 4.1 Detalles del Análisis

Los datos obtenidos de la presente investigación son analizados por la investigadora quién a su vez tabula los resultados de las entrevistas en diferentes cuadros. Los resultados se interpretan según los porcentajes más altos de las frases por categoría. Los cuadros son realizados de acuerdo a cada categoría y en cada uno de estos se escogen las respuestas que mayor número de veces se repiten y con esto se van formando columnas. Adicionalmente se colocan frases que respaldan dichas respuestas para proceder a realizar una cuantificación numérica con porcentajes.

A continuación se resumen los porcentajes obtenidos en las diferentes tabulaciones.

#### 1) Contribución empresa privada

Los entrevistados creen, desde su punto de vista, que una empresa privada debe poseer servicios e infraestructura adecuados para poder contribuir al mejoramiento de la seguridad ciudadana: *“La empresa privada cumple un rol importante para la seguridad ciudadana, en cuanto la empresa dedique sus funciones a dotar de infraestructura de mecanismos adecuados para conseguir esa seguridad ciudadana”, “Servicios adecuados y de calidad son los aspectos de responsabilidad de la empresa privada, brindar seguridad a sus empleados en forma integral, aportar a las soluciones de problemas que afecten a los intereses de la empresa y que repercuten en sus empleados y a la ciudadanía que está a su alrededor, son obligaciones de las empresas privadas”.*

De no existir una infraestructura y servicios adecuados en las empresas, muchos de los sectores e instituciones entrevistados ni siquiera tomarían en cuenta la opción de una contribución a la seguridad por parte de las empresas privadas; debido a que los entrevistados mencionaron que desde su punto de vista la mejor manera que una empresa puede generar dicha contribución es desde sus empleados, que puedan trabajar seguramente con adecuadas instalaciones y sistemas de protección, entonces esto permite *“generar condiciones para una sociedad más sostenible que les permita tanto a ellos como empresa seguir funcionando, teniendo empleados que trabajen de una manera más segura y una comunidad que este segura y sana”*. Estas creencias representan un 30% del total de frases de la tabla de tabulación.

Adicionalmente a estas creencias debemos añadir las oportunidades hacia la ciudadanía: *“La empresa privada puede apoyar ampliando oportunidades a la ciudadanía brindando fuentes de trabajo dignos, evitar que la gente caiga en el tema de subempleo”*, *“No solo se puede combatir de forma represiva la delincuencia en el Ecuador, este fenómeno social debe ser enfrentado con educación, empleo, deporte y la formación en valores”*, *“Haciendo bien las cosas, generando empleo, siendo correctos, es una manera que lo puede hacer”*. En base a la interpretación de los resultados los entrevistados mencionaron que al generar estas oportunidades de empleo se puede brindar algún tipo de ayuda para que se pueda disminuir la incidencia delincriminal, asimismo permite una reinserción en la sociedad. Un 17% de las frases sobre contribución de la empresa privada a la ciudadanía hacían referencia a la participación empresarial:

*“Partamos de la máxima de que la seguridad se constituye en un bien público. Por lo tanto es un derecho de todos, esto a su vez implica considerar la participación de otros*

*sectores privados en el ámbito de la seguridad ciudadana”, “El participar finalmente en esto nos define como un actor más de desarrollo dentro de los países, dentro de las comunidades en las cuales nos estamos desarrollando, yo creo que las empresas privadas no tienen por qué estar ausente de la resolución de problemas que aquejan a un país, a una región o a una comunidad”.*

Podríamos decir que las personas entrevistadas perciben que la contribución a la seguridad ciudadana por parte de la empresa privada tiene mayor relevancia en cuanto a brindar servicios e infraestructura adecuados debido a que de esta manera están asegurando el bienestar y seguridad de quienes laboran, generando adecuados entornos para que laboren de manera segura. A continuación se presenta la tabla resumen con las categorías de contribución empresa privada, el número de frases y sus respectivos porcentajes:

**Tabla No. 19 Tabla resumen contribución privada**

Tabla resumen de la Contribución Empresa Privada		
Respuestas	Elementos diferenciadores en número de frases	Elementos diferenciadores (en % de frases)
Cultura de Seguridad Ciudadana	3	13%
Código Laboral	3	13%
Oportunidades a la ciudadanía	4	17%
Servicios e infraestructura adecuados	7	30%
Asumir y trabajar con otras instituciones	2	9%
Participación Empresarial	4	17%
Total de Frases	23	100%

Fuente: Elaboración propia

## 2) Aporte a la seguridad mediante la RSE

De forma general podemos decir que la mayoría de las frases emitidas por los entrevistados hacían mención a programas de responsabilidad social y voluntariado como un aporte a la seguridad, mediante el área de Responsabilidad Social Empresarial: *“Actividades de voluntariado corporativo con grupos vulnerables”, “Tenemos algunos proyectos, Responsabilidad Social interna y comunidad”, “Es importante para las empresas que conciben una área de RSE que la tengan que la estructuren, que empiecen desde ahí a generar proyectos dirigidos hacia su comunidad”, “Tenemos varios programas que están dentro de un área grande que es el gran paraguas de Responsabilidad Corporativo que trabaja telefónica como empresa Movistar”*. Las diferentes empresas entrevistadas en la ciudad de Quito consideran que mediante varios programas de Responsabilidad Social y voluntariado se puede aportar de gran manera a la seguridad de la ciudadanía.

El 44% del total de frases de la categoría de Responsabilidad Social programas y voluntariado hace referencia a una aportación a la seguridad ciudadana.

En lo que tiene relación con la coordinación de organismos estatales pudimos constatar que posiblemente para la aportación de seguridad ciudadana esta coordinación es pertinente. Varios representantes de instituciones públicas al ser entrevistados mencionaron que les parece indispensable que una empresa privada establezca una coordinación, ya que de esa manera se puede aportar a la seguridad de la ciudadanía y disminuir ciertos tipos de delitos por las diferentes razones: *“La ejecución de proyectos de prevención de la criminalidad y la violencia, en apoyo a las entidades del Estado”, “Están coordinados*

*directamente con la UPC más cercana para interrelaciones directamente yo creo que eso marca una pauta de cordialidad y de una relación más cercana para actuar inmediatamente”, “Puede ser conjuntamente con los organismos del estado, precisamente la seguridad ciudadana se basa en la coordinación de los organismos del estado para la mantención del orden público”, “Debería trabajar por ejemplo con los actores que tendrían que ver con seguridad ciudadana, entonces ahí abrían varios actores.”*

El 15% del total de frases de la categoría de Coordinación con organismos estatales hace referencia a una aportación a la seguridad ciudadana.

Finalmente cabe recalcar que existiría otro aspecto importante para la aportación a la seguridad ciudadana mediante la Responsabilidad Social, a nivel de las fuentes de trabajo: *“En forma indirecta dando mayores fuentes de trabajo, si la empresa quiere contratar a pesar de sus antecedentes está en la libertad, la empresa puede prevenir a personas que no tienen empleo para que no vayan a delinquir por temas de desempleo, de oportunidades”, “Una sociedad es insegura si no tiene garantizadas las oportunidades para desarrollarse, en este orden de ideas así como el sector privado por una parte ha sido visiblemente afectado por la delincuencia común y organizada también ha sido directamente beneficiado al contribuir con el mejoramiento de la seguridad, tomemos en cuenta que este sector genera empleo y contribuye al progreso social”.*

El 13% del total de frases de la categoría de fuentes de trabajo hace referencia a una aportación a la seguridad ciudadana.

A continuación se presenta la tabla resumen con las categorías de Aporte a la seguridad mediante RSE, el número de frases y sus respectivos porcentajes:

**Tabla No. 20 Tabla resumen aporte a la seguridad Responsabilidad Social Empresarial**

Tabla resumen Aporte a la seguridad R.S.E.		
Respuestas	Elementos diferenciadores en número de frases	Elementos diferenciadores (en % de frases)
Educación	3	8%
Fuentes de trabajo	5	13%
Sistemas de seguridad	4	10%
Prevención	4	10%
Coordinación con organismos estatales	6	15%
Responsabilidad Social programasy voluntariado	17	44%
Total de Frases	39	100%

Fuente: Elaboración propia

### 3) Discusión contribuir a la seguridad

En lo que tiene relación al tipo de discusiones que se han tenido al interior de los sectores privados, públicos y ministerios sobre la manera en que una empresa privada puede contribuir al mejoramiento de la seguridad, se menciona que se podrían realizar alianzas estratégicas, pese a que ciertos de estos sectores e instituciones manifiestan no haber tenido ningún tipo de discusiones al respecto. Sin embargo las discusiones que ha habido sobre dicha contribución podemos constatar que una gran cantidad de frases hacen mención a alianzas estratégicas. El 25% del total de frases de la categoría de las discusiones sobre la contribución a la seguridad ciudadana hacen referencia a alianzas estratégicas: *“La Institución Policial a través de sus departamentos de comunicación*

*estratégica a nivel nacional, contempla la realización de alianzas estratégicas con el sector privado en función de la seguridad ciudadana, esta participación se ha plasmado mayormente en lo que respecta al acceso a información importante, a los medios de comunicación y a gestores públicos que tienen las empresas, todo en función del bien común y de los altos intereses nacionales”, “Ejemplo de ello constituye el trabajo efectuado con la asociación de bancos privados (programa de seguridad bancaria), asociación de empresas de seguridad privada (mecanismos de interacción), entre otras”.*

Muchas de las opiniones de representantes del sector público, sector privado y expertos entrevistados mencionan que no han tenido discusiones al interior de sus ministerios, instituciones y empresas sobre este tema específicamente; sin embargo, en un mismo nivel porcentual hay opiniones sobre la existencia de discusiones sobre temas de seguridad ciudadana por parte de la empresa privada mediante el establecimiento de alianzas estratégicas con ciertos organismos que permitan ejecutar acciones en función de esto.

Cabe recalcar que al interior de estos sectores e instituciones ha habido discusiones en un mismo porcentaje, las opiniones de los entrevistados mencionan que una contribución que puede hacer la empresa privada para la seguridad ciudadana es mediante un Plan Nacional de Seguridad y vía la seguridad privada, con lo cual hacen mención a lo siguiente: *“Plan Nacional de Seguridad Integral y políticas establecidas por el Gobierno Nacional. En este sentido ha generado el Plan Nacional de Seguridad Integral donde se establecen los Objetivos, Políticas y estrategias y en el Objetivo 1 Prevenir, Combatir y Controlar la Criminalidad y Violencia en la Sociedad se encuentra la política de Generar un modelo eficiente de seguridad ciudadana; y las estrategias en este campo son múltiples*

*como el impulsar acciones participativas en prevenir el delito y violencia”, “En la empresa tenemos en los sistemas integrados de gestión, la seguridad física, las instalaciones que a través de una empresa de seguridad de guardianía privada que nos provee tanto la seguridad física tanto la instalación en el sistema matriz como en los proyectos de desarrollo en el campo, tenemos la seguridad física en el traslado de valores”.*

A continuación se presenta la tabla resumen con las categorías de discusiones para contribuir a la seguridad ciudadana, el número de frases y sus respectivos porcentajes:

**Tabla No. 21 Tabla resumen de la discusión para contribuir a la seguridad**

<b>Tabla resumen de la Discusión para contribuir a la seguridad</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Elementos diferenciadores en número de frases</b>	<b>Elementos diferenciadores (en % de frases)</b>
Ninguna	4	25%
Alianzas Estratégicas	4	25%
Plan Nacional de Seguridad	3	19%
Prevención	2	13%
Seguridad de guardianía privada	3	19%
<b>Total de Frases</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

#### **4) Planes de seguridad**

Muchos de los entrevistados mencionaron que los planes seguridad se incorporan en las empresas privadas de seguridad o guardianía principalmente debido a que

mencionan que estas son las encargadas de temas de seguridad. *“En temas de seguridad específicamente lo que está haciendo la empresa, son las empresas privadas de seguridad que existen”, “Bueno hay las empresas privadas dedicadas a la seguridad, entonces creo que exclusivamente estas empresas son las que se han vinculado”*. Por lo que descartan que la empresa privada pueda incorporar planes de seguridad ya que la seguridad es un tema que debe ser tratado por este tipo de empresas específicamente, representando en 31 % del total de frases de esta categoría.

Por otro lado, el 23% del total de frases, de la categoría planes de seguridad, hace referencia a que se pueden implementar programas de comunicación y apoyo institucionales. Manifestando opiniones tales como: *“es fundamental implementar programas de comunicación a la ciudadanía a través de la subsecretaría de derechos humanos para que precisamente se difunda los derechos que tiene el ciudadano, la libertad que tiene y la obligación de que todos los ciudadanos conllevemos para que en sí fortalezcamos la seguridad en la ciudad de Quito”, “Es importante como programas la difusión que hagamos a la ciudadanía, es decir desde cuando son pequeños los niños, formar valores, identidad para que consigamos en el futuro ciudadanos útiles a la sociedad y que brinden apoyo en conjunto y comunitario para que la ciudad se fortalezca”*.

Adicionalmente, se mencionan dentro de los planes de seguridad incorporados a la empresa privada los mecanismos de seguridad, que representan un 15% de total de frases de la categoría planes de seguridad. *“No puede decirse que se ha considerado un factor clave, sino más bien como un actor coyuntural, es el caso de los robos a bancos y entidades financieras o sus clientes, donde se espera que los empresarios activen*

*mecanismos de seguridad en apoyo a la acción oficial”.*

A continuación se presenta la tabla resumen con las categorías de planes de seguridad, el número de frases y sus respectivos porcentajes:

**Tabla No. 22 Tabla resumen de planes de seguridad por parte de la empresa privada**

Tabla resumen de Planes de seguridad por parte de empresa privada		
Respuestas	Elementos diferenciadores en número de frases	Elementos diferenciadores (en % de frases)
Programas de comunicación	3	23%
Apoyo Instituciones	3	23%
Mecanismos de seguridad	2	15%
Empresas privadas de seguridad	4	31%
Prevención	1	8%
Total de Frases	13	100%

Fuente: Elaboración propia

### **5) Acercamiento sector privado**

Los entrevistados mencionan que el acercamiento que han tenido con las empresas privadas para la implementación o el apoyo de programas para el mejoramiento de la seguridad ciudadana es especialmente mediante acciones con instituciones, lo cual representa un 45% del total de frases de esta categoría: *“El Ministerio Coordinador de Seguridad como mencionaba coordina acciones con sus Ministerio coordinados, los ejecutores de la Política son entre otros, el Ministerio del Interior que es el representante legal de la Policía Nacional, Secretaría de Riesgos, Ministerio de Defensa, Plan Ecuador, entre otros que con sus competencias aportan a los macros procesos de prevención del*

*delito y violencia”, “Nosotros trabajamos directamente con los ministerios para establecer los planes de trabajo y aportar a los planes de trabajo que tiene el estado, entonces tenemos por ejemplo el ministerio de relaciones laborales y con ellos realizamos todo el programa de atención a niños trabajadores, con el ministerio de educación esta incorporación de nuevas tecnologías vamos de la mano trabajando con ellos, en temas de trata somos miembros de la red anti trata a nivel nacional, de lo cual también son miembros el ministerio del interior es quien lidera esta red”.*

Mediante acciones con instituciones tales como los diferentes ministerios y entidades, los entrevistados perciben que de esta manera puede existir un acercamiento a la empresa privada para la ejecución de planes que mejoren a la seguridad ciudadana.

Los entrevistados creen desde su punto de vista que una empresa privada ha tenido un acercamiento o podría tenerlo con los diferentes sectores mediante la coordinación de proyectos: *“La Policía Nacional ha coordinado proyectos de compromiso social que benefician a la comunidad y promueven la participación en programas institucionales de prevención y educación para mejorar las condiciones de seguridad y convivencia, específicamente aportando con el conocimiento y experiencia a fin de asesorar y potencializar el efecto de estas buenas acciones en la comunidad”, “Con la ejecución de programas, Planes y proyectos relacionados en el mejoramiento de la seguridad ciudadana a nivel local; por supuesto con el involucramiento de las organizaciones civiles”.*

Dados estos acercamientos mediante la coordinación de los diferentes proyectos con las instituciones policiales se logra un apoyo o implementación de los programas para

el mejoramiento de la seguridad ciudadana. Estas creencias representan un 27% del total de frases de la tabla de acercamiento sector privado.

A estas creencias debemos añadir que muchas empresas privadas no han tenido ningún tipo de acercamiento con las instituciones o sector público, representando un 27% del total de frases de la presente tabla.

A continuación se presenta la tabla resumen del acercamiento del sector privado para la implementación o apoyo de programas, el número de frases y sus respectivos porcentajes:

**Tabla No. 23 Tabla resumen de acercamiento sector privado**

<b>Tabla resumen de Acercamiento Sector Privado</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Elementos diferenciadores en número de frases</b>	<b>Elementos diferenciadores (en % de frases)</b>
Coordinación proyectos	3	27%
Acciones con instituciones	5	45%
Ninguno	3	27%
<b>Total de Frases</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

## **6) Ejemplos nacionales e internacionales**

En lo que tiene relación a ejemplos de empresas internacionales y nacionales que realizan programas para el mejoramiento de la seguridad ciudadana podemos constatar que

una gran cantidad de frases hacen mención a ejemplos nacionales. Más del 50% del total de frases de esta categoría hacen referencia a un mayor conocimiento de ejemplos de empresas a nivel nacional: *“Nestlé trabaja mucho con personas con discapacidad, inclusión laboral, cumplen con la ley cada cierto número de empleados tienen que contratar personas con discapacidad. Nestlé es un ejemplo que se preocupa de su bienestar interno y también busca nichos o comunidades en donde hacer actividades en donde participan todos los miembros de Nestlé en este caso”, “En Ecuador, Proniño con Movistar les dan un seguimiento a los niños que van a ser sus potenciales y futuros clientes y trabajadores, puede ser este programa”, “Por ejemplo el de Cervecería Nacional en Ecuador, que es con Chevrolet del conductor designado”.*

Muchas de las opiniones nos hicieron constatar que varias de las empresas nacionales se encuentran ejecutando planes para el mejoramiento de la seguridad ciudadana.

Cabe recalcar que muchas de las opiniones también mencionan ejemplos a nivel internacional que se encuentran ejecutando este tipo de planes con el mismo fin: *“En Colombia se implementó el programa cultura de paz, en el cual la Corporación Vallen Paz de carácter privado sin ánimo de lucro se dedica a la construcción de la paz, a través del desarrollo humano y socio económico de los pequeños agricultores de las regiones más azotadas por el conflicto armado, en el suroccidente colombiano. La Corporación lleva a cabo el programa Habilidades para la Convivencia en Instituciones Educativas que se trata de un programa para la recuperación y restablecimiento de la paz en los territorios y comunidades afectados por la violencia y los conflictos armados. El proyecto forma a niños, jóvenes, padres y docentes afectados por el conflicto armado en Colombia para la*

*“acción no violenta y la consolidación de la paz”.*

El 45% del total de frases de la categoría ejemplos nacionales e internacionales tienen conocimiento de ejemplos de empresas internacionales que actualmente se encuentran ejecutando planes para el mejoramiento de la seguridad ciudadana. A continuación se presenta la tabla resumen con las categorías de ejemplos nacionales e internacionales, el número de frases y sus respectivos porcentajes:

**Tabla No. 24 Tabla resumen de ejemplos nacionales e internacionales**

Tabla resumen de Ejemplos Nacionales e Internacionales		
Respuestas	Elementos diferenciadores en número de frases	Elementos diferenciadores (en % de frases)
Empresas Internacionales	13	45%
Empresas Nacionales	16	55%
Total de Frases	29	100%

Fuente: Elaboración propia

## **7) Lineamientos de Responsabilidad**

Existe un desconocimiento sobre la existencia de lineamientos e indicadores de Responsabilidad Social Empresarial enfocados en el mejoramiento de la seguridad: *“No conozco”, “No, desgraciadamente no conozco. Creo que se debería impulsar eso, probablemente existan en Ecuador pero tendrían que difundirse con más fuerza para que otras empresas puedan seguir el ejemplo”, “No hemos hecho nada, no es un tema dentro*

*de nuestras prioridades*”. Como podemos constatar existen opiniones realmente negativas sobre los conocimientos de lineamientos e indicadores de responsabilidad social, representando un 27% del total de frases de esta categoría.

Se evidencian, sin embargo frases emitidas sobre los conocimientos de la existencia de lineamientos e indicadores de Responsabilidad Social Empresarial enfocados en el mejoramiento de la seguridad y que hacen mención a indicadores socioeconómicos, ambientales y tecnológicos: *“Asumir una seguridad desde un enfoque mucho más integral e ir viendo que todos estos variables, indicadores que están en el ámbito social, económico, ambiental y no sé si en otra área como el tecnológico que puede afectar a la seguridad de la empresa como tal”, “Sistemas informáticos que permiten reducir delitos a través de la web”, “Incorporación de nuevas tecnologías en el sistema educativo por ejemplo, y una de las cosas interesantes en las que queremos trabajar es en la cultura digital, hacia allá estamos encaminando los programas. Entonces lo que buscamos siempre es ir fortaleciendo en lo que ya hacemos, mejorando la actuación y lo enrumbando hacia nuevas estrategias que las vamos identificando mediante evaluaciones”*.

También pudimos constatar que cierta cantidad de frases hacen mención a indicadores institucionales y seguridad laboral. Más del 15% del total de frases de la categoría lineamientos de responsabilidad hacen referencia a indicadores institucionales y seguridad laboral: *“Ciertos tipos de indicadores institucionalmente hablando, podría manejar el tema de locales seguros; nosotros tenemos un indicador que es este y de esta manera nosotros que pretendemos, ir a un lugar a asesorar temas de seguridad y progresivamente ver si esto ha mejorado o no ha mejorado”*.

Muchas de las opiniones nos hacen constatar que de los sectores e instituciones entrevistados algunos no tienen un conocimiento sobre estos lineamientos e indicadores.

A continuación se presenta la tabla resumen con las categorías de lineamientos de Responsabilidad Social, el número de frases y sus respectivos porcentajes:

**Tabla No. 25 Tabla resumen de lineamientos de Responsabilidad Social**

Tabla resumen de Lineamientos de Responsabilidad		
Respuestas	Elementos diferenciadores en número de frases	Elementos diferenciadores (en % de frases)
Sin Conocimiento	3	27%
Indicadores Institucionales	2	18%
Generación tasa de	1	9%
Seguridad laboral	2	18%
Indicadores socioeconomicos,	3	27%
Total de Frases	11	100%

Fuente: Elaboración propia

### **8) Programas enfocados en el mejoramiento de la seguridad**

De forma general podemos decir que la mayoría de las frases emitidas por los entrevistados hacen mención a que los programas enfocados en el mejoramiento de la seguridad ciudadana que la empresa privada podría poner, son medidas o prevención situacionales: *“Ayudando a prevenir la delincuencia y la reincidencia mediante el desarrollo de programas de aprendizaje y capacitación laboral, y ofreciendo oportunidades de empleo”, “Prevención de delitos contra la propiedad, como robo, hurto, destrucción de los espacios públicos. Prevención de los delitos contra las personas,*

*iniciativas destinadas a prevenir la violencia contra las personas (homicidio, violación, lesiones físicas, secuestro, trata de seres humanos)”.*

Los diferentes sectores e instituciones entrevistadas consideran que este tipo de programas preventivos permiten una reducción de delitos y se enfocan en el mejoramiento de la seguridad ciudadana. El 75% del total de frases de la categoría programas enfocados en el mejoramiento de la seguridad hace referencia a medidas o prevención situacionales.

Adicionalmente a estas creencias debemos añadir los derechos de los trabajadores:

*“Adecuado manejo de las empresas respetando los derechos de los trabajadores, generando un adecuado sistema de relaciones internas, bajaríamos índices de violencia intrafamiliar; lo que generaría un estudio interesante que permita bajar estos problemas y esto pasando también por temas de respeto a género, evitar acosos sexuales dentro de las organizaciones, posibles atentados contra naturales, etc.”,* seguridad usuario: *“Una conducción más responsable, poner láminas de seguridad, darles los tips que si está en un semáforo debe estar pendiente de los espejos, ese tipo de cosas para dar seguridad hacia el usurario. Los bujiasos, robos”* y promover prácticas responsables: *“Nosotros lo que podemos hacer es seguir promoviendo prácticas responsables en nuestra gestión, el tema de no promover la marginalidad y cosas similares”.* El 8% del total de frases de cada una de la categoría programas enfocados en el mejoramiento de la seguridad hace referencia a derechos de los trabajadores, seguridad usuario y el promover prácticas responsables.

A continuación se presenta la tabla resumen con las categorías de programas enfocados en el mejoramiento de la seguridad, el número de frases y sus respectivos porcentajes:

**Tabla No. 26 Tabla resumen de programas de seguridad**

<b>Tabla resumen de Programas de Seguridad</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Elementos diferenciadores en número de frases</b>	<b>Elementos diferenciadores (en % de frases)</b>
Medidas o prevención situacionales	9	75%
Derechos trabajadores	1	8%
Seguridad usuario	1	8%
Promover prácticas responsables	1	8%
Total frases	12	100%

Fuente: Elaboración propia.

## 5 CONCLUSIONES

### 5.1 Respuestas a las preguntas de investigación

Los resultados evidenciados tanto en el análisis del marco teórico como en la investigación nos permiten concluir que las empresas de consumo masivo en el Distrito Metropolitano de Quito si pueden contribuir a la seguridad ciudadana a través de lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial.

Primeramente, porque la rentabilidad de una empresa no se mide simplemente por el aspecto económico, sino también por el bienestar que es capaz de generar en una sociedad y esto incluye la capacidad de contribuir a la tranquilidad de los ciudadanos, a través de acciones que mitiguen los problemas de seguridad en la ciudad. En ese sentido, es fundamental aplicar lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial privilegiando acciones de valor compartido, donde tanto la empresa como la sociedad salgan beneficiadas. De esta manera una empresa de consumo masivo que opera en la ciudad de Quito podría emplear sus recursos disponibles a todos los problemas que conoce y en los que hay un interés en ellos, logrando un mayor impacto sobre el bienestar de la sociedad, contribuyendo así al mejoramiento de la seguridad ciudadana. ¿En qué ámbitos consideramos que las empresas privadas pueden desarrollar acciones para un mejoramiento de la seguridad? Serían muchos y variados, entre los cuales podemos mencionar el poder sacar a muchos niños y jóvenes de la calle, dándoles educación y posteriormente un trabajo remunerado; es conocido a nivel internacional que los jóvenes que se encuentran en la franja que va de los 14 a los 25 años son los más vulnerables a ser reclutados por las bandas delincuenciales y por el crimen organizado. No por nada en Caracas, el 80% de los homicidios que se producen tienen como víctimas a hombres entre los 14 y 25 años, de los

cuales más del 80% proviene de los barrios más pobres de la ciudad. Otro aspecto de colaboración importante es a través de la generación de una cultura de seguridad entre los ciudadanos: el no usar el celular mientras se maneja, el propender a un consumo responsable de alcohol, el no correr riesgos cuando se saca fuertes cantidades de dinero del banco, el tomar precauciones al momento de usar las redes sociales, etc. Por otra parte, las empresas privadas podrían ayudar a los habitantes (en este caso vecinos) de los lugares donde ponen sus fábricas, ayudándolos con capacitaciones y con préstamos, para que un futuro se vuelvan en prestadores de servicio o en proveedores de dichas empresas, siempre bajo la óptica de la generación de valor compartido. Inclusive, podríamos ir más allá, muchas empresas privadas podrían comprometerse a capacitar y hacerse cargo de la formación de ciertas personas privadas de la libertad (PPL) para que cuando recuperen su libertad puedan encontrar un empleo remunerativo con más facilidad.

Los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial no se basan en el desarrollo de nuevos planes sociales; más bien deben incluirse dentro de los planes o estrategias organizacionales que la empresa vaya a introducir al mercado, con lo cual una empresa puede generar una contribución a la seguridad ciudadana, teniendo un plan de acciones de responsabilidad social que puedan aportar a la sociedad. De igual manera es indispensable que se priorice el bien común sobre el bien individual y a través de la Responsabilidad Social Empresarial se lo puede lograr. Una empresa de consumo masivo en la ciudad de Quito puede y debe contribuir a la seguridad ciudadana, priorizando aquellas acciones donde se evidencia un mayor impacto para la seguridad ciudadana al mismo tiempo que se genera un beneficio económico para la misma. Las empresas pueden ofrecer un apoyo, ampliando las oportunidades a la ciudadanía, brindando empleo, educación, trabajos comunitarios, entre otros, lo cual evitará que las personas caigan en la

marginalidad y sean presas fáciles de la ilegalidad.

Por medio de los resultados obtenidos en la investigación se concluyó que en los planes de seguridad ciudadana a implementarse a futuro se debe incorporar al sector privado y determinar (conjuntamente con dicho sector) cuál va ser su participación y en - que áreas las empresas privadas pueden realizar una mejor aportación. Por otra parte, se evidenció que son en las medidas de prevención situacionales donde el sector privado puede generar una importante ayuda, mediante la realización de programas capacitación, para prevenir actos delincuenciales, también a través de campañas comunicacionales con la finalidad de que la ciudadanía conozca medidas a tomar en caso de siniestros, actos violentos o delincuenciales; siempre en una lógica de prevención. Los resultados demuestran que las empresas de consumo masivo en el Distrito Metropolitano de Quito pueden colaborar con campañas al exterior e interior de la empresa, previniendo y capacitando a la ciudadanía con el fin de que asuman una cultura de seguridad ciudadana.

Según el análisis de la literatura revisada y de la investigación realizada se pudo constatar que existen a nivel internacional muchas empresas de consumo masivo, quienes están implementado acciones de Responsabilidad Social Empresarial para un mejoramiento de la seguridad ciudadana; por lo que no existe razón alguna para que en el Ecuador no se lo haga; esa debería ser una responsabilidad y una obligación de todas aquellas que se encuentran preocupadas y comprometidas con la seguridad de los ciudadanos. Muchos de los ejemplos reconocidos son de empresas de América Latina, en países como Brasil, Colombia, Argentina, Chile, México; en los cuales han implementado planes de acción en el área de Responsabilidad Social Empresarial con el fin de contribuir a un mejoramiento de la seguridad ciudadana. Esto significa que dichas empresas están

convencidas (y seguramente lo habrán podido constatar) que mediante este tipo de acciones están contribuyendo significativamente al mejoramiento de la seguridad en las ciudades en las que operan. Consideramos que en el caso del Ecuador, el sector privado está aún en deuda en estos temas y que poco ha aportado al mejoramiento de la seguridad en el Ecuador; en todo caso también esto se explica por el distanciamiento que existe actualmente en nuestro país entre lo público y lo privado, lo cual es perjudicial en temas de seguridad, por cuantos ambos sectores deberían trabajar de manera conjunta en pos de combatir eficazmente a la delincuencia común.

## **5.2 Limitaciones del estudio**

Una de las limitaciones que se presenta en el estudio se dio al momento de escoger las fuentes de información para la investigación, debido a que se debía elegir empresas específicamente de consumo masivo y debían poseer un área de Responsabilidad Social Empresarial, lo cual en ciertos casos no es la norma todavía. Otra de las limitaciones encontradas en el estudio es la cantidad de fuentes que proporcionaron la información para la muestra, debido a que únicamente se realizaron entrevistas a un número limitado de personas pertenecientes al sector público, privado y personas expertas en seguridad y muchas veces estaban muy ocupadas o no estaban interesadas en participar en la presente investigación. Adicionalmente se halla un limitante en cuanto que la parte geográfica en donde se toma la muestra del estudio se centra en el Distrito Metropolitano de Quito siendo estos datos muy localizados y dando a conocer una información puntual de dicho sector más no global de país.

Otra limitación de la presente investigación se debe al diseño de la metodología; debido a que ésta no abarca a un cien por ciento a las empresas de consumo masivo, por lo

cual la muestra no es representativa para toda la ciudad de Quito,. Según los resultados obtenidos en la presente investigación se asume que la información proporcionada permitirá que exista un mayor interés por parte de las empresas de consumo masivo en el Distrito Metropolitano de Quito en cuanto a su participación, mediante el área de Responsabilidad Social Empresarial al mejoramiento de la seguridad ciudadana.

### **5.3 Recomendaciones para futuros estudios**

Al basarnos en todos los datos recopilados dentro de esta investigación se puede dar paso a que en futuros estudios se pueda ampliar la información obtenida mediante nuevas entrevistas; asimismo extender geográficamente los estudios hacia un nuevo campo de investigación (Guayaquil, Cuenca, Manta, etc.). Para futuros estudios sobre el campo de Responsabilidad Social Empresarial sería pertinente que se promueva una acción social entre empresas y comunidad con el fin de obtener resultados favorables que se pongan en práctica. El objetivo de un estudio de este tipo sería comprobar los resultados obtenidos en la presente investigación y procurar aislar las variables.

Para una futura investigación también sería pertinente contar con un amplio grupo de investigación de campo, para poder abarcar una amplia muestra en el Distrito Metropolitano de Quito de empresas de consumo masivo y asimismo poder realizar evaluaciones y seguimientos de los sucesos que competen al área de Responsabilidad Social Empresarial para una mejor contribución a la seguridad ciudadana.

Adicionalmente se recomienda revisar estudios a profundidad de los parámetros que las empresas deben seguir en cuanto al área de Responsabilidad Social Empresarial, puestos que muchas empresas los cumplen de manera muy parcial. De esta manera se

puede formar un conocimiento general sobre el manejo de esta área dentro de las empresas como para saber si pueden o no ayudar en la implementación de planes y acciones para un mejoramiento de la seguridad en las ciudades.

## 6 Bibliografía

Indicadores acción empresarial . (2001). *Indicadores en RSE I* .

Indicadores de sostenibilidad en el ámbito de la responsabilidad social de la empresa.

(2002). *Indicadores de sostenibilidad en Responsabilidad Social* .

*Día de los Derechos Humanos* . (2006). Obtenido de

[http://www2.ohchr.org/english/events/day2006/docs/FS1\\_sp.pdf](http://www2.ohchr.org/english/events/day2006/docs/FS1_sp.pdf)

*IARSE, Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial*. (2006). Obtenido de El

Banco de Buenas Prácticas :

<http://www.buenaspracticashub.com.ar/site/index.php?put=home>

*Municipio del Distrito Metropolitano de Quito*. (Diciembre de 2011). Obtenido de Plan de

desarrollo 2012-2022: <http://www.centrocultural->

[quito.com/imagesFTP/13644.Plan\\_de\\_Desarrollo\\_Local\\_2012\\_2022.pdf](http://www.centrocultural-quito.com/imagesFTP/13644.Plan_de_Desarrollo_Local_2012_2022.pdf)

*Plan Nacional de Seguridad Integral* . (2011). Obtenido de Ministerio de Coordinación de

Seguridad : <http://www.seguridad.gob.ec/wp->

[content/uploads/downloads/2012/07/01\\_Plan\\_Seguridad\\_Integral\\_baja.pdf](http://www.seguridad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/01_Plan_Seguridad_Integral_baja.pdf)

*Cemefi*. (2012). Obtenido de Centro Mexicano para la filantropía :

<http://www.cemefi.org/Preguntas-Frecuentes/ique-es-filantropia.html>

*EL UNIVERSO* . (31 de Enero de 2013). Obtenido de

<http://www.eluniverso.com/2013/01/31/1/1447/61-llamadas-ecu-911-quito-son-falsas-segun-ministerio-seguridad.htm>

*Menos homicidios, según cifras oficiales* . (20 de Enero de 2013). Obtenido de El Comercio: [http://www.elcomercio.com/seguridad/homicidios-cifras-oficiales-Ecuador\\_0\\_850715023.html](http://www.elcomercio.com/seguridad/homicidios-cifras-oficiales-Ecuador_0_850715023.html)

*Ministerio Coordinador de Seguridad* . (19 de Marzo de 2013). Obtenido de Nuestra Seguridad : <http://www.nuestraseguridad.gob.ec/articulo/ecu-911-quito>

*Ministerio Coordinador de Seguridad* . (2013). Obtenido de Sistema Integrado de Seguridad ECU 911: <http://www.seguridad.gob.ec/sistema-integrado-de-seguridad-ecu-911/>

*Ministerio Coordinador de Seguridad* . (2013). Obtenido de Biblioteca : <http://www.seguridad.gob.ec/biblioteca/>

*Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana* . (2013). Obtenido de <http://omsc.quito.gob.ec/>

Amuchástegui, M. (s.f.). Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial. *Gestión de RSE II* .

Barrón, M. (2005). *Inequidad socio-cultural: riesgo y resiliencia*. Obtenido de <http://books.google.com.ec/books?id=klW7B2sQDdMC&pg=PA18&dq=que+es+i+nequidad&hl=es&sa=X&ei=Fd9HUb2pJa3j4AOW0IGYCW&ved=0CC4Q6AEwA>

A#v=onepage&q=que%20es%20inequidad&f=false

Borja, R. (2004). *Violencia y Seguridad Ciudadana*. Quito: Ecuador .

Carrión, F. (2002). *Seguridad Ciudadana, Espejismo o Realidad*. Quito : Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales .

Carrión, F., Pontón, J., & Armijos, B. (2009). *120 estrategias y 36 experiencias*. Quito: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales .

Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial. (s.f.). *RSE para que sirva*. CCRE.

Choren, S. (s.f.). *Calidad de vida* . Obtenido de <http://www.cricyt.edu.ar/enciclopedia/terminos/CaliVida.htm>

DERES . (s.f.). *Manual de primeros pasos en RS*. Montevideo , Uruguay.

Dillon, D. (2003). *Responsabilidad Social de la Empresa* .

Fernández, D. (2003). *Responsabilidad Social de la empresa. Trabajo publicado en Ingeniería Sanitaria y Ambiental*.

García, M. (2012). *Diseño de un sistema de responsabilidad social corporativa para una empresa florícola (Tesis de grado)*. Quito : Universidad San Francisco de Quito.

Hurtado, M. (1999). *La inseguridad ciudadana de la transición a una sociedad*

*democrática: España* . Obtenido de

[http://books.google.es/books?id=\\_fyhl1IY4p8C&pg=PA27&dq=que+es+inseguridad+ciudadana&hl=es-419&sa=X&ei=KdsiUfLLO4fi8gTuz4HQDg&ved=0CD8Q6AEwAw](http://books.google.es/books?id=_fyhl1IY4p8C&pg=PA27&dq=que+es+inseguridad+ciudadana&hl=es-419&sa=X&ei=KdsiUfLLO4fi8gTuz4HQDg&ved=0CD8Q6AEwAw)

Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial . (s.f.). *RSE, para que sirva* .

Izquierdo, F., & Alvarez, I. (2007). *Por qué ha fracasado la paz?: las claves para entender el conflicto palestino-israelí*. Obtenido de

<http://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=r4RzH4gzj30C&oi=fnd&pg=PA9&dq=conflicto+israel+y+palestina&ots=R5cAmeFsYS&sig=JxSlIEOBw89uHuE LOKlcbg42XU8>

Kramer, R., & Porter, M. (2002). *La ventaja competitiva de la filantropía corporativa* .

Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1431332>

*Microcrédito y desarrollo. El banco de pobres en Bangladesh* . (s.f.). Obtenido de

Enciclopedia Virtual : <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008a/382/EL%20BANCO%20DE%20POBRES%20EN%20BANGLADES H.htm>

*Observatorio Social* . (s.f.). Obtenido de Violencia e integración social:

<http://books.google.com.ec/books?id=fdxWqn1HRswC&pg=PA6&dq=que+es+violencia+social&hl=es&sa=X&ei=JltHUeO4GYzy9gSXqIHQDQ&ved=0CD0Q6AEwBA#v=onepage&q=%20violencia%20social&f=false>

Pinto, J. P. (2012). El rol de la responsabilidad social empresarial en el mejoramiento de la seguridad . 1-15.

Pizzolante, I. (s.f.). Competitividad Responsable, un mandato social. Descubrir lo que se tiene, construir lo que se exige. 1-5.

Reyes, G. (2007). *Desarrollo* . Obtenido de <http://www.zonaeconomica.com/concepto-desarrollo>

Rico, J., & Chinchilla, L. (2002). *Seguridad Ciudadana en América Latina* . Obtenido de <http://books.google.es/books?id=hDjEkzCmDy0C&printsec=frontcover&dq=que+es+seguridad+ciudadana&hl=es-419&sa=X&ei=MtYiUaHyNYfm9ASh5ICABw&ved=0CDQQ6AEwAQ#v=onepage&q=que%20es%20seguridad%20ciudadana&f=false>

Salamea, D. (2012). *Seguridad Pública vs Inseguridad ciudadana* . Quito : Jurídica del Ecuador .

Stolar, J., & Stolar, D. (2009). *Responsabilidad Social Empresarial*. Florida: Valleta.

Toro, I., & Parra, R. (s.f.). *Método y conocimiento* . Obtenido de Metodología de la Investigación : <http://books.google.com.ec/books?id=4Y-kHGjEjy0C&pg=PA29&dq=concepto+metodo+cualitativo&hl=es&sa=X&ei=9s2RUZCaHNOv4APMtIHgDQ&sqi=2&ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q=%20cualitativo&f=false>

Van, P. (s.f.). *Prevención de la delincuencia mediante el espacio urbano y arquitectónico* .

Obtenido de

[http://repositorio.gobiernolocal.es/xmlui/bitstream/handle/10873/859/claves06\\_13\\_van.pdf?sequence=1](http://repositorio.gobiernolocal.es/xmlui/bitstream/handle/10873/859/claves06_13_van.pdf?sequence=1)

## 7 ANEXO 1: Tabulaciones Entrevistas, pregunta 1

SECTOR PRIVADO	SECTOR PÚBLICO	EXPERTOS				
Contribución empresa privada	Cultura de Seguridad Ciudadana	Código Laboral	Oportunidades a la ciudadanía	Servicios e infraestructura adecuados	Assumir y trabajar con otras instituciones	Participación Empresarial
Tenemos el trabajo de la motivación y de una cultura de seguridad, porque si ese individuo es una persona responsable en su trabajo, va a ser una persona responsable afuera y en cualquier otro lugar.	En una relación en el código laboral en función del bienestar de los empleados, porque la fuerza de trabajo de la empresa como parte de una ciudadanía debe estar protegido	La empresa privada puede apoyar ampliando oportunidades a la ciudadanía brindando fuentes de trabajo dignos, evitar que la gente caiga en el tema de subempleo	La empresa privada cumple un rol importante para la seguridad ciudadana, en cuanto la empresa dedique sus funciones a dotar de infraestructura de mecanismos adecuados para conseguir esa seguridad ciudadana.	Entonces asumir el tema de seguridad ciudadana es un gran desafío, el primer desafío es que la/s empresas o sector empresarial asuma el tema de la seguridad ciudadana y luego de que asuma de que pueda trabajar de manera coordinada con las otras instituciones que hay en la sociedad tanto públicas y privadas que hay en favor de acciones que tiendan a reducir inseguridad.	Partamos de la máxima de que la seguridad se constituye en un bien público. Por lo tanto es un derecho de todos, esto a su vez implica considerar la participación de otros sectores privados en el ámbito de la seguridad ciudadana.	
Una empresa privada puede contribuir grandemente desde generar una cultura de seguridad desde sus propios empleados para que estos a su vez puedan contribuir en su trabajo, con un trabajo honesto y profesional	Con las líneas que determina el Estado.	No solo se puede combatir de forma represiva la delincuencia en el Ecuador, este fenómeno social debe ser enfrentado con educación, empleo, deporte y la formación en valores.	Las empresas privadas, también cumplen un rol protagónico en cuanto a la Seguridad Ciudadana, adquieren una responsabilidad social al brindar sus servicios y productos, de una u otra forma benefician a los ciudadanos en general cuyos derechos están establecidos en la constitución	Sería muy interesante que logren articular cada una de estas segundades que tienen cada una de estas empresas con la totalidad de las otras empresas y a su vez que puedan establecer coordinación con la Policía Nacional	La iniciativa privada tiene mucho que aportar, por su creatividad, dinamismo, acceso a recursos y experiencia de gestión.	
Con una responsabilidad social con la comunidad teniendo claro sus productos empresariales, su responsabilidad ambiental, su responsabilidad social, su responsabilidad con el entorno, desde ahí se comienza a generar una cultura de seguridad ciudadana.	Fundamentalmente cumpliendo con las leyes y protegiendo a los empleados, cumpliendo con todas las regulaciones laborales	Si se podría ayudar mediante trabajos comunitarios, voluntariados, algún tipo de ayuda reinserción a las sociedad	Servicios adecuados y de calidad son los aspectos de responsabilidad de la empresa privada, brindar seguridad a sus empleados en forma integral, aportar a las soluciones de problemas que afecten a los intereses de la empresa y que repercuten en sus empleados y a la ciudadanía que está a su alrededor, son obligaciones de las empresa privadas.		El participar finalmente en estos define como un actor más de desarrollo dentro de los países, dentro de las comunidades en las cuales nos estamos desarrollando, yo creo que las empresas privadas no tienen por qué estar ausente de la resolución de problemas que aquejan a un país, a una región o a una comunidad	
		Haciendo bien las cosas, generando empleo, siendo correctos, es una manera que lo puede hacer.	Como ejemplo una empresa constructora cuyo objetivo es construir viviendas y urbanizaciones su fin es el negocio, pero su responsabilidad social es el diseño de las mismas ajustadas a sistemas de seguridad medio ambientales acorde a las necesidades reales de la comunidad a quienes se deben.		Tenemos que colaborar y participar.	
			Hay por hoy la seguridad está integrada y eso también hay que considerar que todas las empresas tienen su seguridad física e integral que también es una contribución a la seguridad ciudadana			
			En el caso de Colombia, Brasil ha llegado a ser un poco más consistente en los sistemas de protección a las instalaciones, medios y personas dentro de los sistemas de seguridad ciudadana.			
			Lo que deben hacer las empresas es el generar condiciones para una sociedad más sostenible que les permita tanto a ellos seguir funcionando, teniendo empleados que trabajen de una manera más segura y una comunidad que este segura, sana y que pueda acoger mejor a una empresa también, entonces ahí se convierte en un círculo vicioso.			
TOTAL POR CATEGORÍA	3	3	4	7	2	4
TOTAL DE FRASES	23					

<b>Tabla resumen de la Contribución Empresa Privada</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Elementos diferenciadores en número de frases</b>	<b>Elementos diferenciadores (en % de frases)</b>
Cultura de Seguridad Ciudadana	3	13%
Código Laboral	3	13%
Oportunidades a la ciudadanía	4	17%
Servicios e infraestructura adecuados	7	30%
Asumir y trabajar con otras instituciones	2	9%
Participación Empresarial	4	17%
Total de Frases	23	100%



**Tabla resumen Aporte a la seguridad R.S.E.**

<b>Respuestas</b>	<b>Elementos diferenciadores en número de frases</b>	<b>Elementos diferenciadores (en % de frases)</b>
Educación	3	8%
Fuentes de trabajo	5	13%
Sistemas de seguridad	4	10%
Prevención	4	10%
Coordinación con organismos estatales	6	15%
Responsabilidad Social programas y voluntariado	17	44%
<b>Total de Frases</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

Pregunta 3

Sector Privado	Sector Público	Expertos			
Discusión contribución seguridad	Ninguna	Alianzas Estratégicas	Plan Nacional de Seguridad	Prevención	Seguridad de guardiana privada
	La verdad ninguna	La Institución Policial a través de sus departamentos de comunicación estratégica a nivel nacional, contempla la realización de alianzas estratégicas con el sector privado en función de la seguridad ciudadana, esta participación se ha plasmado mayormente en lo que respecta al acceso a información importante, a los medios de comunicación y a gestores públicos que tienen las empresas, todo en función del bien común y de los altos intereses nacionales.	Plan Nacional de Seguridad Integral y políticas establecidas por el Gobierno Nacional. En este sentido ha generado el Plan Nacional de Seguridad Integral donde se establecen los Objetivos, Políticas y estrategias y en el Objetivo 1 Prevenir, Combatir y Controlar la Criminalidad y Violencia en la Sociedad se encuentra la política de Generar un modelo eficiente de seguridad ciudadana; y las estrategias en este campo son múltiples como el impulsar acciones participativas en prevenir el delito y violencia	Básicamente en el nivel de intervención que le cabe a la empresa privada, por lo general se trata de hacer prevención situacional, vale decir, intervenir bajo la óptica del ente público, de la labor policial, en coordinación, colocando alarmas, entre otros.	También se trata de que los guardias privados de las empresas apoyen la labor policial. Sin embargo todo esto arroja pocos resultados y se abandona pronto la estrategia.
	Ninguno, no existe preocupación muy intensa. Existe un divorcio total, no hay un foro para que la gente se ponga a pensar que puede hacer.	Ejemplo de ello constituye el trabajo efectuado con la asociación de bancos privados (programa de seguridad bancaria), asociación de empresas de seguridad privada (mecanismos de interacción), entre otras.	Como ejemplo está el Programa de prevención de violencias juvenil para jóvenes en situación de riesgo a través del arte, la cultura, música y deporte desarrollado en el 2010 y en ejecución en Ibarra.	Nos centramos en cómo evitar, nuestros problemas de seguridad son dos en relación a nuestros grupos de interés. Uno asaltos en la vía cuando sale el producto de la empresa y llega a la persona que ha comprado el producto, entonces nos centramos en prevenir asaltos, mejor manejo de ruta y una capacitación a nuestros proveedores de ruta para que eviten ser personalmente afectados incluyendo su familia, también en la carga ya que es su medio de trabajo	En la empresa tenemos en los sistemas integrados de gestión, la seguridad física, las instalaciones que a través de una empresa de seguridad de guardiana privada que nos provee tanto la seguridad física tanto la instalación en el sistema matriz como en los proyectos de desarrollo en el campo, tenemos la seguridad física en el traslado de valores
	Sobre ese tema en particular no hemos hablado	Nosotros como trabajamos con las empresas, sean públicas o privadas con el ciudadano en general. Entonces nosotros el momento que detectamos, supongamos que a un local ya le robaron nosotros hacemos un informe pos delito, es decir investigamos el por qué se dieron las posibles causas de este robo. Entonces de esta manera nos acercamos donde el individuo y verificamos cómo fue, de qué manera ingreso, que le robaron, cual fue el modus operandi que utilizaron estos delinquentes y de esta manera nosotros si contribuimos	Como entidad bancaria, estamos siempre alertas a cada movimiento que la delincuencia pretenda dar. La seguridad que una empresa como la nuestra, quiere transmitir a sus clientes abarca muchos aspectos como seguridad física, seguridad transaccional, seguridad en el manejo de información personal, y estamos continuamente buscando nuevos mecanismos para evitar cualquier riesgo		Las áreas de seguridad deben estar preocupadas, ahora tenemos guardiana
	Ninguna	Tenemos la posibilidad de darles el botón de seguridad que nos permite estar intercomunicados directamente con la policía, así que usted como dueño de esta empresa, al momento que aplasta una tecla de su teléfono inmediatamente en 3 segundos le llega el mensaje tanto a la unidad UPC como al patrullero del sector			
<b>TOTAL POR CATEGORÍA</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>TOTAL DE FRASES</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

<b>Tabla resumen de la Discusión para contribuir a la seguridad</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Elementos diferenciadores en número de frases</b>	<b>Elementos diferenciadores (en % de frases)</b>
Ninguna	4	25%
Alianzas Estratégicas	4	25%
Plan Nacional de Seguridad	3	19%
Prevención	2	13%
Seguridad de guardianía privada	3	19%
Total de Frases	16	100%

Pregunta 4

Sector Público		Expertos			
Planes de seguridad	Programas de comunicación	Apoyo Instituciones	Mecanismos de seguridad	Empresas privadas de seguridad	Prevención
	Entonces no se le ha involucrado a la empresa privada, a más de otros temas como las campañas, programas, entre otros	Las Instituciones públicas y Privadas tienen la responsabilidad de apoyar al mantenimiento de la Paz y Seguridad, por lo tanto el apoyo puede ir de varias vías: Apoyo con su tecnología, expertos, Psicólogos Industriales, etc. a programas sociales de prevención del delito y violencia dentro de la comunidad donde reside.	En este ámbito se han realizado coordinaciones importantes por ejemplo en el área de la seguridad bancaria, que se ha traducido en la disminución de índices delincuenciales especialmente en lo que respecta al robo a personas. En este programa en particular se desplegaron acciones como: Planes de capacitación, Apoyo y patrullaje policial, Campaña denominada "Tú dinero seguro", Unidad de investigación de delitos, inhibidores de señales y mamparas en las entidades bancarias.	En temas de seguridad específicamente lo que está haciendo la empresa, son las empresas privadas de seguridad que existen	A la empresa privada a veces los incluimos en temas de prevención, como una renovación de los parques, como el empoderamiento de ciertas áreas verdes de tal manera a ellos les damos una tarea que no sepan que su empresa privada es eso y nada más y que al momento que un empleado pone un pie afuera, en la calle ya está en otro ámbito entonces la idea es que ellos también se empoderen de ciertos lugares o ciertas áreas
	considero que es fundamental implementar programas de comunicación a la ciudadanía a través de la subsecretaría de derechos humanos para que precisamente se difunda los derechos que tiene el ciudadano, la libertad que tiene y la obligación de que todos los ciudadanos conllevemos para que en sí fortalezcamos la seguridad en la ciudad de Quito.	Planes de seguridad apegados al estado, el apoyo de esta institución	No puede decirse que se ha considerado un factor clave, sino más bien como un actor coyuntural, es el caso de los robos a bancos y entidades financieras o sus clientes, donde se espera que los empresarios activen mecanismos de seguridad en apoyo a la acción oficial.	Bueno hay las empresas privadas dedicadas a la seguridad, entonces creo que exclusivamente estas empresas son las que se han vinculado	
	Es importante como programas la difusión que hagamos a la ciudadanía, es decir desde cuando son pequeños los niños, formar valores, identidad para que consigamos en el futuro ciudadanos útiles a la sociedad y que brinden apoyo en conjunto y comunitario para que la ciudad se fortalezca	A nivel municipal se están creando los consejos de seguridad ciudadana		Por ejemplo las empresas de guardiania, en el caso de Boston sobrepasaron ya las mil empresas, también están las empresas privadas de transporte de valores, hay las empresas que proveen tecnología para la seguridad, yo creo que en este ámbito si habría mucho que hacer porque me parece que hay una tecnología, un conocimiento, hay ciertos saberes que desgraciadamente	
				por ejemplo en el ámbito de la guardiania privada hay una superintendencia donde se legaliza su existencia el porte de armas depende el comando conjunto en la fuerza armada, la utilización de armas en el espacio público tiene que ver mucho la policía y también el Municipio, en otras palabras muchas instancias del sector público que tienen que ver con cada una de estas instancias	
<b>TOTAL POR CATEGORÍA</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL DE FRASES</b>		<b>13</b>			

<b>Tabla resumen de Planes de seguridad por parte de empresa privada</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Elementos diferenciadores</b>	<b>Elementos diferenciadores</b>
	<b>en número de frases</b>	<b>(en % de frases)</b>
Programas de comunicación	3	23%
Apoyo Instituciones	3	23%
Mecanismos de seguridad	2	15%
Empresas privadas de seguridad	4	31%
Prevención	1	8%
Total de Frases	13	100%

## Pregunta 5

Sector Privado		Sector Público	
Acercamiento sector privado	Coordinación proyectos	Acciones con instituciones	Ninguno
	La Policía Nacional ha coordinado proyectos de compromiso social que benefician a la comunidad y promueven la participación en programas institucionales de prevención y educación para mejorar las condiciones de seguridad y convivencia, específicamente aportando con el conocimiento y experiencia a fin de asesorar y potencializar el efecto de estas buenas acciones en la comunidad	El Ministerio Coordinador de Seguridad como mencionaba coordina acciones con sus Ministerio coordinados, los ejecutores de la Política son entre otros, el Ministerio del Interior que es el representante legal de la Policía Nacional, Secretaría de Riesgos, Ministerio de Defensa, Plan Ecuador, entre otros que con sus competencias aportan a los macros procesos de prevención del delito y violencia	Ninguno, personal interno de la empresa se encarga de cumplir esas funciones
	Con la ejecución de programas, Planes y proyectos relacionados en el mejoramiento de la seguridad ciudadana a nivel local; por supuesto con el involucramiento de las organizaciones civiles.	Nosotros estamos trabajando con una nueva doctrina o un nuevo planteamiento operativo; estamos trabajando con la debida coordinación con SEMBLADES quien ha hecho una nueva redistribución territorial, de esa manera nos ha permitido a nosotros organizarnos de mejor manera.	Ninguno
	En el trabajo que hemos tenido con el ECU911 me parece que es muy efectivo, mejor que la central de radio anterior, se tuvo ciertos problemas al iniciar las labores que suceden por el ECU911, pero me parece que está más efectivo, y hay un mayor manejo.	Una de los principales programas con las que las entidades bancarias cuentan, es el servicio de custodia policial para aquellos clientes que realicen retiros de montos grandes, así prevenir asaltos. Con varios organismos del estado se llevan planes en conjunto y cada vez las normativas son más exigentes para brindar la mayor seguridad posible a los clientes de la banca.	Ninguna.
		Nosotros trabajamos directamente con los ministerios para establecer los planes de trabajo y aportar a los planes de trabajo que tiene el estado, entonces tenemos por ejemplo el ministerio de relaciones laborales y con ellos realizamos todo el programa de atención a niños trabajadores, con el ministerio de educación esta incorporación de nuevas tecnologías vamos de la mano trabajando con ellos, en temas de trata somos miembros de la red anti trata a nivel nacional, de lo cual también son miembros el ministerio del interior es quien lidera esta red	
		Está también participando algunas instituciones de seguridad como es DINAPEM y otras instituciones y desde estas se puede aportar a mejorar la seguridad ciudadana, pero finalmente no es una cosa directa, nosotros estamos contribuyendo hacia el desarrollo social de la comunidad.	
<b>TOTAL POR CATEGORÍA</b>		<b>3</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL DE FRASES</b>	<b>11</b>		<b>3</b>

<b>Tabla resumen de Acercamiento Sector Privado</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Elementos diferenciadores en número de frases</b>	<b>Elementos diferenciadores (en % de frases)</b>
Coordinación proyectos	3	27%
Acciones con instituciones	5	45%
Ninguno	3	27%
Total de Frases	11	100%

## Pregunta 6

Sector Privado	Sector Público	Expertos
<b>Ejemplos nacionales e internacionales</b>	<b>Empresas Internacionales</b>	<b>Empresas Nacionales</b>
	<p>En EEUU, hay empresas que se encargan de poner dispositivos satelitales en los vehículos, trabajan conjuntamente con la policía, es una obligación legal. Hay empresas privadas que han hecho arreglos de los sitios de concurrencia pública, con el fin de erradicar vagabundos, personas que consuman drogas, alcohol.</p> <p>En Colombia se implementó el programa cultura de paz, en el cual la Corporación Vallen Paz de carácter privado sin ánimo de lucro se dedica a la construcción de la paz, a través del desarrollo humano y socio económico de los pequeños agricultores de las regiones más azotadas por el conflicto armado, en el suroccidente colombiano. La Corporación lleva cabo el programa Habilidades para la Convivencia en Instituciones Educativas que se trata de un programa para la recuperación y restablecimiento de la paz en los territorios y comunidades afectados por la violencia y los conflictos armados. El proyecto forma a niños, jóvenes, padres y docentes afectados por el conflicto armado en Colombia para "acción no violenta y la consolidación de la paz".</p> <p>En Brasil El proyecto Agão na Linha nació en el estado de São Paulo como una solución para el robo de cables de cobre, el cual genera numerosas pérdidas sociales. Los lugares donde se producen los robos suelen ser lugares abandonados y degradados, lo cual aumenta la sensación de inseguridad y es poco frecuentados por parte de la población. Ante ese problema y en vista de que las estrategias adoptadas para tratar de frenar ese delito no eran eficaces. La empresa Telefónica buscó el apoyo de su brazo social, la Fundación Telefónica y de la ONG Instituto Sou da Paz, para diseñar un proyecto para elaborar una metodología alternativa e innovadora con el fin de afrontar ese problema.</p> <p>En Chile la compañía eléctrica chilena que ha utilizado técnicas científicas para la prevención del crimen en su plan maestro para la modernización de la red de iluminación pública de Santiago de Chile.</p> <p>En la República Dominicana se ha planteado una estrategia conectando las cámaras de vigilancia de empresas privadas al sistema de la Policía, para tener mayor control en calles y avenidas, sobre todo en los predios de establecimientos comerciales.</p> <p>En Brasil El proyecto Agão na Linha nació en el estado de São Paulo como una solución para el robo de cables de cobre, el cual genera numerosas pérdidas sociales. Los lugares donde se producen los robos suelen ser lugares abandonados y degradados, lo cual aumenta la sensación de inseguridad y es poco frecuentados por parte de la población. Ante ese problema y en vista de que las estrategias adoptadas para tratar de frenar ese delito no eran eficaces. La empresa Telefónica buscó el apoyo de su brazo social, la Fundación Telefónica y de la ONG Instituto Sou da Paz, para diseñar un proyecto para elaborar una metodología alternativa e innovadora con el fin de afrontar ese problema.</p>	<p>En nuestro país la alianza con el sector privado ha permitido la materialización de varias iniciativas como el Proyecto Gypaseg (Guardias y Policías en Acción por la Seguridad Ciudadana), cuyo objetivo es profesionalizar a las personas, que brindan los servicios de seguridad privada y fortalecer las relaciones con efectivos policiales, elevando la calidad de servicio en la seguridad privada.</p> <p>Otro aporte constituye el rastreo satelital para los patrulleros que se implementará en todos los automotores policiales para facilitar su control y ubicación en situaciones de emergencia o requerimientos específicos dicho programa se lo efectuará con el apoyo de una importante empresa concesionaria de vehículos en el país.</p> <p>Otra notoria iniciativa se compone por la BASC (Business Anti-Smuggling Coalition) o Coalición Empresarial Anticontrabando, que es un programa de cooperación entre el sector privado y organismos nacionales y extranjeros, que fomenta un comercio internacional seguro con presencia en varios países de América. En el Ecuador, es un programa voluntario que busca, promueve y apoya el fortalecimiento de los estándares de seguridad y protección del comercio internacional.</p> <p>Hay empresas de seguridad que han venido al país que han trabajado en conjunto con el estado para temas de desarrollo social y seguridad</p> <p>Si en Ecuador, el ministerio de coordinación y política de seguridad es uno de los que más afán ha puesto en el asunto en conjunto con el ministerio del interior que es competencia de ellos y pues con la colaboración del ministerio de justicia, hay diversos programas que se realizan para poder conseguir esa seguridad, por ejemplo el programa de "los más buscados" del ministerio del interior que si bien es cierto tiene un costo para el estado pero que ha dado resultados positivos y se ha conseguido la captura de muchos delincuentes.</p> <p>Una empresa AFIS que es la que toma datos y hace una especie de coordinación y clasificación de personas que son peligrosas a la sociedad o que tienen antecedentes penales o han sido residentes en el cometimiento de infracciones. Hay muchas más, no recuerdo nombres específicamente, hay muchas que han colaborado. En temas más de infraestructura penitenciaria, rehabilitación para los privados de libertad, y de reinserción a la sociedad. También el ECU911, que está en Guayaquil y está funcionando son empresas Chinas, mantienen un convenio con el Estado, pero que participa también la empresa privada en esos temas.</p> <p>En el Ecuador Las Empresas de Seguridad Privada, como parte de la política de acciones conjuntas para prevenir el delito y violencia, han intervenido en un proceso de fortalecimiento de las capacidades y competencias en apoyo a la seguridad ciudadana, por lo tanto toda empresa, guardia de seguridad y medios deben apoyar a prevenir y en caso de delito flagrante intervenir.</p> <p>Otros ejemplos desarrollados en el Ecuador son: Empresa apoyando al fortalecimiento de la seguridad en los entornos donde se asientan, SUPERMAXI. Empresa privada apoyando a la recuperación de espacios urbanos, mejoramiento de parques, etc.</p> <p>En Ecuador nosotros coordinamos con muchas instituciones y con muchas de estas trabajamos coordinadamente, entonces de cierta manera muchas de estas nos colaboran y nosotros colaboramos con la seguridad</p> <p>Por ejemplo Dinners protegen a sus empleados en su desempeño laboral, no sé si vaya a la seguridad en sí.</p> <p>Nestlé trabaja mucho con personas con discapacidad, inclusión laboral, cumplen con la ley cada cierto número de empleados tienen que contratar personas con discapacidad. Nestlé es un ejemplo que se preocupa de su bienestar interno y también busca nichos o comunidades en donde hacer actividades en donde participan todos los miembros de Nestlé en este caso.</p> <p>En el caso de Yachai se lo está incorporando, hay una política de encadenamiento productivo con todo el sector regional, y es una política de estado, entonces es un modelo que entre todo lo que se implica la construcción con ciudad del conocimiento de saber el modelo de gestión de seguridad ciudadana es fundamental.</p> <p>En Ecuador, Proniño con Movistar les dan un seguimiento a los niños que van a ser sus potenciales y futuros clientes y trabajadores, puede ser este programa.</p> <p>Hyundai, buscan alguna víctima, un niño que quedó huérfano a causa de mortalidad por accidente de tránsito, de sus padres, les dan una ayuda, no sé qué tan a largo plazo sea esto.</p> <p>BERES es una corporación ecuatoriana por la responsabilidad social y estas empresas han logrado desarrollarse e implementar dentro de sus estructura planes de actuación hacia la RC, tal es así que en este momento están todas las empresas generando sus informes de RSC que es uno de los mejores ejemplos de indicadores, de métricas, de las acciones que están desarrollando</p> <p>Por ejemplo el de Cervicería Nacional en Ecuador, que es con Chevrolet del conductor designado</p>
	<p>Coca Cola a veces plantea o considero que hay spots publicitarios que si ayudan a tener una mejor percepción de solidaridad tal vez o cierto es que su fin es a la final es ganar dinero, pero esta empresa si genera o si podría generar un impacto de solidaridad o de respeto hacia otras personas con ciertos spots publicitarios, yo considero que esos podrían ser ciertos ejemplos.</p> <p>Hay ejemplos en Colombia, algo en Perú pero no me acuerdo que programas. A nivel Latinoamericano si hay.</p> <p>Hay muchos, por ejemplo King rose, hay empresas extranjeras que trabajan en relación con las entidades del gobierno para realizar mejoramientos en lo que tiene que ver con traslados de su gente, empresas muy grandes que transportan 2000, 3000 empleados hacia sus lugares de trabajo, que tienen coordinación con las policías locales que predeterminan incluso espacios para que su gente pueda llegar a sus lugares de trabajos sin atentados.</p> <p>Si en Europa hay muchísimas, en Uruguay, Brasil, Chile, En Chile hay un programa no lo recuerdo en este momento pero son empresas que están vinculadas hacia el sector agroexportador frutícola.</p> <p>Walker, una empresa transnacional que en este caso es de guardiana privada, también las empresas de traslados de valores</p> <p>Ahora si existe también una especie de organización internacional de las empresas de guardiana de seguridad privada y lógicamente se reúnen y hacen encuentro para saber cuáles son los aportes que ellos tienen. Ahora mismo en el mes de junio en la ciudad de México, hace poco en Panamá y Argentina se hizo.</p> <p>En Colombia hay conductor elegido es independiente y mas no es a concientizar a la sociedad a conducir libre de alcohol, sino lo que hacen es que tu puedes llamar y pedir un chofer para que te vaya a ver, no se enfoca en concientizar a sociedad en no beber, bebe todo lo que quieres y tiene la opción de llamar a alguien para que te vaya a ver.</p> <p>La red américa que está en todo esto y es una red que aglutina a cientos de empresas que están trabajando por la responsabilidad corporativa, social que viene desde empezar a colaborar o a tratar bien a sus colaboradores, a incorporar temas de derechos humano</p>	
<b>TOTAL POR CATEGORIA</b>		13
<b>TOTAL DE FRASES</b>		29
		16

<b>Tabla resumen de Ejemplos Nacionales e Internacionales</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Elementos diferenciadores en número de frases</b>	<b>Elementos diferenciadores (en % de frases)</b>
Empresas Internacionales	13	45%
Empresas Nacionales	16	55%
Total de Frases	29	100%

Pregunta 7

Sector Privado	Sector Público	Expertos			
Lineamientos de Responsabilidad	Sin Conocimiento	Indicadores Institucionales	Generación tasa de inseguridad	Seguridad laboral	Indicadores socioeconómicos, ambientales y tecnológicos
	No conozco	Ciertos tipos de indicadores institucionalmente hablando, podría manejar el tema de locales seguros; nosotros tenemos un indicador que es este y de esta manera nosotros que pretendemos, ir a un lugar a asesorar temas de seguridad y progresivamente ver si esto ha mejorado o no ha mejorado.	Un indicador de ello se constituiría en la generación de una tasa de seguridad en base a las utilidades de las empresas, el análisis de la relación costo - beneficio producirá una resultante positiva para aumentar la conciencia pública toda vez que se pueden ofrecer formas innovadoras y atractivas para responder a los problemas, así como habilidades técnicas y de gestión, recursos, y la prestación de servicios en especie, tales como el espacio, equipo de oficina, implementación de tecnología para la prevención entre otras prerrogativas.	Se ha observado en términos de seguridad y salud de los trabajadores (seguridad laboral). Sobre este tema se pueden relacionar al menos con la seguridad de quienes laboran en cada empresa, construyendo un indicador que relacione su seguridad personal mientras labora en la empresa y su actividad fuera de ella.	Assumir una seguridad desde un enfoque mucho más integral e ir viendo que todos estos variables, indicadores que están en el ámbito social, económico, ambiental y no sé si en otra área como el tecnológico que puede afectar a la seguridad de la empresa como tal.
	No, desgraciadamente no conozco. Creo que se debería impulsar eso, probablemente existan en Ecuador pero tendrían que difundirse con más fuerza para que otras empresas puedan seguir el ejemplo	Tenemos indicadores de contactos ciudadanos, son institucionales El Ecu911 está aglutinando en un solo lugar, todo lo que corresponde llamadas de atención y problemas ciudadanos, de esta manera en un solo lugar tenemos el trabajo de la policía nacional, bomberos, cruz roja, hasta del propio ejército, municipio, etc. quiere decir que en un solo lugar, cualquier necesidad se puede comandar desde un solo punto, además de eso tenemos el apoyo de un circuito cerrado de televisión que está a nivel nacional		Seguridad y salud ocupacional que tiene que ver no solo con el cuidado suyo corporal de vacunas, de cumplimiento de entornos de lugares trabajo apropiado, luz, sonido, todo lo que puede atentar contra la seguridad suya. Entonces esto es muy importante que se desarrolle en la empresa. Igual lo que es la seguridad en accidentes y riesgos de trabajo	Sistemas informáticos que permiten reducir delitos a través de la web.
	No hemos hecho nada, no es un tema dentro de nuestras prioridades				Incorporación de nuevas tecnologías en el sistema educativo por ejemplo, y una de las cosas interesantes en las que queremos trabajar es en la cultura digital, hacia allá estamos encaminando los programas. Entonces lo que buscamos siempre es ir fortaleciendo en lo que ya hacemos, mejorando la actuación y lo enrumbando hacia nuevas estrategias que las vamos identificando mediante evaluaciones.
<b>TOTAL POR CATEGORÍA</b>	3	2	1	2	3
<b>TOTAL DE FRASES</b>	11				

<b>Tabla resumen de Lineamientos de Responsabilidad</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Elementos diferenciadores en número de frases</b>	<b>Elementos diferenciadores (en % de frases)</b>
Sin Conocimiento	3	27%
Indicadores Institucionales	2	18%
Generación tasa de inseguridad	1	9%
Seguridad laboral	2	18%
Indicadores socioeconómicos, ambientales y tecnológicos	3	27%
Total de Frases	11	100%

Pregunta 8

Sector Privado		Expertos		
Programas seguridad	Medidas o prevención situacionales	Derechos trabajadores	Seguridad usuario	Promover practicas responsables
	Ayudando a prevenir la delincuencia y la reincidencia mediante el desarrollo de programas de aprendizaje y capacitación laboral, y ofreciendo oportunidades de empleo.	El tema delictual corresponden al estado ecuatoriano. Pero si bajaría, con una adecuada manejo de las empresas respetando los derechos de los trabajadores, generando un adecuado sistema de relaciones internas, bajaríamos índices de violencia intrafamiliar, lo que generaría un estudio interesante que permita bajar estos problemas y esto pasando también por temas de respeto a género, evitar abusos sexuales dentro de las organizaciones, posibles atentados contra naturales, etc	Una conducción más responsable, poner láminas de seguridad, darles los tips que si está en un semáforo debe estar pendiente de los espejos, ese tipo de cosas para dar seguridad hacia el usurario. Los bujiasos, robos.	Nosotros lo que podemos hacer es seguir promoviendo practicas responsables en nuestra gestión, el tema de no promover la marginalidad y cosas similares.
	Prevención de delitos contra la propiedad, como robo, hurto, destrucción de los espacios públicos. Prevención de los delitos contra las personas, iniciativas destinadas a prevenir la violencia contra las personas (homicidio, violación, lesiones físicas, secuestro, trata de seres humanos).			
	Las empresas privadas deben adoptar medidas de tipo Situacional, tecnológico, capacitación y creación de nuevas formas de cultura organizacional, legalidad y de seguridad para los empleados y familias que residen en el campo preventivo y orientado a sus alrededores incluida la ciudadanía.			
	En prevención situacional cabe el apoyo a los órganos publicos según estos lo requieran, tal es el caso de los inbuidores en los bancos, medidas de seguridad para los clientes, cámaras de vigilancia (CCTV) monitoreadas en coordinación directa con la Policía y bajo convenio con la Fiscalía y Tribunales a fin de agilizar su uso en una orden judicial que retarda las investigaciones.			
	Realicen una prevención situacional elemental en el sector, colaboren con los vecinos, seamos solidarios, porque a veces vemos que pasa algo, pero no actuamos no hacemos ni siquiera una llamada telefónica, si hacemos algo de eso es bastante. Entonces yo considero que muchas de estas cosas si ayudarían de esta empresa a fortalecer la seguridad en el sector y es una ayuda grande a nosotros los policías. Si nosotros fortalecemos la prevención situacional y ambiental en un lugar, que hacemos? Desplazamos el delito			
	Hay distintos tipos de delitos, pero creo que la empresa debería trabajar mucho en el ámbito de la prevención, ósea atacar a los causas que generan inseguridad ciudadana, causas que generan la conducta delincuenciales causas que generan que hayan determinados comportamientos que afectan a la seguridad del resto de ciudadanos. Entonces yo creo que se abre un ámbito bastante amplio que es en el campo social, ósea de prevención y social, es decir ubicar barrios que están como olvidados, marginados o no atendidos por el estado.			
	La contribución tecnológica de lo que es inteligencia preventiva, compañías de telefonía celular, transmisión de datos, articulación de las cámaras de seguridad de las empresas como el sistema ECU911			
	Sería relevante una campaña para que la ciudadanía conozca el procedimiento a seguir en caso de desapariciones, secuestros, etc, ya que cuando suceden estos casos solo un porcentaje limitado de la población sabe cuáles son las medidas correctas a ser tomadas.			
	La empresa privada puede colaborar únicamente con campañas preventivas al exterior, y al interior de la empresa si establecer capacitaciones a sus empleados con la finalidad de que asuman una cultura de seguridad ciudadana y esto si puede involucrarse con la policía nacional.			
<b>TOTAL POR CATEGORÍA</b>		<b>9</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL DE FRASES</b>		<b>12</b>		

<b>Tabla resumen de Programas de Seguridad</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Elementos diferenciadores en número de frases</b>	<b>Elementos diferenciadores (en % de frases)</b>
Medidas o prevención situacionales	9	75%
Derechos trabajadores	1	8%
Seguridad usuario	1	8%
Promover prácticas responsables	1	8%
Total frases	12	100%

## 8 ANEXO 2: Formato Entrevistas

### Preguntas para empresas privadas:

1. ¿Qué hace actualmente su empresa en el campo de la Responsabilidad Social Empresarial?
2. ¿Cuáles son los programas que actualmente están en marcha?
3. Desde su punto de vista, ¿de qué manera puede una empresa privada contribuir al mejoramiento de la seguridad ciudadana? ¿Es parte de la responsabilidad social de una empresa el ocuparse también del mejoramiento de la seguridad?
4. ¿Qué tipos de ejemplos conoce usted de empresas que hayan implementado en otros países programas para el mejoramiento de la seguridad ciudadana? ¿Conoce si en el Ecuador existen empresas que se encuentren ejecutando planes similares?
5. ¿Qué tipo de discusiones han tenido ustedes al interior de la empresa para tratar de contribuir al mejoramiento de la seguridad?
6. En el marco de los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial, ¿que están haciendo o han pensado hacer para contribuir al mejoramiento de la seguridad ciudadana? ¿Tienen programas de Responsabilidad Social que se enfocan en temas de seguridad? ¿Cuál ha sido el impacto de dichos programas? ¿Los pensarían implementar a futuro?

7. ¿Qué tipo de programas enfocados en el mejoramiento de la seguridad ciudadana considera usted que su empresa podría poner en marcha? ¿En qué área, para qué tipo de delitos?
8. ¿Qué tipo de relación han llevado ustedes ya sea con el Ministerio del Interior o la Policía Nacional para implementar o apoyar en programas para el mejoramiento de la seguridad?

#### Preguntas para funcionarios de ministerios y policía Nacional

1. Desde su punto de vista, ¿de qué manera puede una empresa privada contribuir al mejoramiento de la seguridad ciudadana?
2. ¿Debería ser parte de la responsabilidad social de una empresa el ocuparse también del mejoramiento de la seguridad? ¿De qué manera podría hacerlo? ¿Con qué tipo de programas?
3. ¿Qué tipo de discusiones han tenido ustedes al interior de su ministerio /secretaría / dirección/ policía sobre la forma en que una empresa privada podría contribuir al mejoramiento de la seguridad?
4. ¿De qué manera se ha incorporado en los planes de seguridad a la empresa privada como un actor clave para el mejoramiento de la seguridad?
5. ¿Qué tipo de acercamiento han hecho ustedes con empresas del sector privado para la implementación o el apoyo de programas para el mejoramiento de la seguridad?
6. ¿Qué tipos de ejemplos conoce usted de empresas a nivel internacional que hayan implementado programas para el mejoramiento de la seguridad?

ciudadana? ¿Conoce si en el Ecuador existen empresas que se encuentren ejecutando planes similares?

7. ¿Qué conoce usted sobre la existencia de lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial, que estén enfocados en el mejoramiento de la seguridad? ¿Qué indicadores de responsabilidad social tienen alguna relación con aspectos de seguridad?
8. ¿Qué tipo de programas enfocados en el mejoramiento de la seguridad ciudadana considera usted que la empresa privada podría poner en marcha?  
¿En qué área, para qué tipo de delitos?

#### Preguntas para expertos

1. Desde su punto de vista, ¿de qué manera puede una empresa privada contribuir al mejoramiento de la seguridad ciudadana?
2. ¿Debería ser parte de la responsabilidad social de una empresa el ocuparse también del mejoramiento de la seguridad? ¿Dé que manera podría hacerlo?  
¿Con qué tipo de programas?
3. ¿Qué tipo de discusiones han tenido ustedes al interior de sus organizaciones o de la academia sobre la forma en que una empresa privada podría contribuir al mejoramiento de la seguridad?
4. ¿De qué manera se ha incorporado en los planes de seguridad a la empresa privada como un actor clave para el mejoramiento de la seguridad?
5. ¿Qué tipos de ejemplos conoce usted de empresas a nivel internacional que hayan implementado programas para el mejoramiento de la seguridad ciudadana? ¿Conoce si en el Ecuador existen empresas que se encuentren

ejecutando planes similares?

6. ¿Qué conoce usted sobre la existencia de lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial, que estén enfocados en el mejoramiento de la seguridad?  
¿Qué indicadores de responsabilidad social tienen alguna relación con aspectos de seguridad?

¿Qué tipo de programas enfocados en el mejoramiento de la seguridad ciudadana considera usted que la empresa privada podría poner en marcha? ¿En qué área, para qué tipo de delitos?

