

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

Colegio de Administración y Economía

Análisis del Grado de Aplicación de RSE en William Shakespeare School

Andrea Stefania Miranda Albuja

Arturo Paredes, MSc., Director de Tesis

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

Quito, julio de 2015

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO
Colegio de Administración y Economía

HOJA DE APROBACIÓN DE TESIS

Análisis del Grado de Aplicación de RSE en William Shakespeare School

Andrea Stefania Miranda Albuja

Arturo Paredes, MSc

Director de Tesis

Thomas Gura, PhD.

Decano del Colegio de Administración

y Economía

Quito, julio de 2015

© 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: Andrea Stefania Miranda Albuja

C. I.: 091194640-8

Fecha: Quito, julio de 2015

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi papá, Ricardo Miranda, por siempre demandar lo máximo de mí. Sé que lo has hecho porque tienes expectativas enormes puestas sobre tu hija y porque conoces sus capacidades. Gracias porque cada llamado de atención y cada regaño fueron hechos con amor infinito para sacar lo mejor que hay en mí. Gracias porque siempre me diste todo y mucho más de lo que he necesitado para hacer de mí una mujer de éxito y siempre sin esperar nada a cambio.

A *Ma petite*, mamá, Patricia de Miranda, este trabajo también está dedicado a ti y a tu incondicional amor. Gracias porque a pesar de ser como soy nunca me has dado la espalda y siempre has estado para apoyarme en mis decisiones. Gracias por ser la mejor mamá del mundo y por haberme hecho crecer rodeada de tanto amor. Gracias por ser mi mejor amiga y gracias por tenerme la paciencia que nadie ha tenido conmigo. Gracias por siempre intentar complacerme en cada detalle y gracias porque, sin importar las distancias, has procurado hacerme sentir que estás cerca. Gracias por darme la vida y por cada momento especial que hemos vivido juntas como madre e hija. Gracias por haber hecho de mí la mujer que soy hoy por hoy. ¡Te amo con todo mi corazón! No existen palabras para expresarte mi gratitud. Me quedo corta en estas líneas porque mi corazón no puede hablar sobre su enorme sentir.

A mis hermanos Christian y Juan Pablo. Simplemente puedo decirles que la familia es para siempre y ustedes son personas importantísimas en mi vida. Gracias por hacerme reír y por siempre enseñarme algo nuevo. Los amo con todo mi corazón.

A ti Christian, *ñañó*, gracias por haber sido la mejor compañía durante muchos meses. Gracias por haber conversado conmigo y gracias por todos los consejos que me diste. Gracias por haberte aguantado el hambre tantas noches a la hora de la cena, por

esperarme y cenar conmigo. Gracias por compartir tus felicidades, tus preocupaciones y tus tristezas. Infinitas gracias por haberme ayudado a ver lo que significa ser un verdadero hermano. El apoyo y la compañía que nos dimos durante tu estadía en Quito me ayudaron a entender lo que significan los verdaderos lazos de hermandad.

A ti *Juanpi*, gracias por tanto amor y cariño a la distancia. Gracias por siempre impulsarme a hacer cosas positivas para mi vida y gracias por ser el reflejo de la excelente labor de papá y mamá. Gracias por todas las noches y madrugadas de tertulia en Guayaquil, así como las noches de películas que preparabas para mí. Gracias por ser tan *cool* y compartirme música nueva en mi iPod. Gracias por llevarme a comer a lugares ricos y hacerme disfrutar de un buen rato entre hermanos. ¡Eres lo máximo!

A Bernie (†), Mateo (†) y Betito. Gracias por mantener la ternura y la inocencia en mí. Gracias porque jamás se olvidan de quién soy y porque siempre me dan infinito cariño y amor. Gracias por su fidelidad y gracias porque han dado mucha alegría a nuestro hogar. ¡Han sido hermosos *chirris*!

A mi Abuelita Margoth... Es verdad que ya no estás con nosotros y que seguramente no me lees, no me escuchas y no conoces mis pensamientos, pero en muchas cosas de las que hago estás presente en mi mente y en mi corazón. Gracias por cada cuento en las noches, por cada helado y por procurar pasar el mayor tiempo posible conmigo. Te extraño muchísimo, y sé que estarías muy contenta de ver en lo que me he convertido.

A ti mi Dios por todo lo que me has dado y todo lo que me has quitado. Gracias por lo que permitiste que sucediera y lo que no. Gracias porque sé que siempre cuidas de mí y de mi familia. Gracias por darme la tranquilidad que necesito en momentos en que siento que no puedo más. Gracias por hacerme entender significados importantes de vida en donde menos lo espero. Gracias por cada día vivido, por hoy, y por cada día que está por

venir. Tengo certeza, porque Tú me lo has dicho así, que lo mejor está por venir para mí y los míos.

Alejandro De la Puente Pinillos... *Ale...* Mi maravilloso esposo... En muchos sentidos has sido tú el responsable de las cosas buenas con las que cuento en mi vida hoy. Sé que si no hubiésemos pasado por las cosas que tuvimos que pasar, no seríamos quienes somos hoy en día. Has sido tú quien logró abrirme los ojos respecto a realidades ajenas a mí y a mi entorno. Gracias por ser ese alfarero que amoldó un barro difícil con mucha paciencia, perseverancia y cariño... a la distancia y en ausencia. ¡¡¡Gracias por reventar la burbuja!!! Este trabajo tiene mucha de tu influencia y mucho de nuestras conversaciones. Indudablemente continuaré aprendiendo de ti y de tus experiencias, y este trabajo es parte de la semilla que sembraste en mí hace algo más de 10 años. Tu creer en mí y tus explicaciones respecto al mundo que desconocía calaron en lo más profundo de mi mente y mi corazón; este proyecto es lo que dejaste como legado para mí. Gracias porque en mucho he querido ser como tú y en algo creo que lo he logrado. Te dedico este trabajo y esfuerzo como agradecimiento a tu amistad, a tu amor y al hecho de creer en mí más de lo que yo misma he creído. Has sido un pilar importantísimo para mi crecimiento profesional y personal. El intercambio de ideas que hemos tenido durante muchas horas ha sido, sin lugar a dudas, de gran ayuda para haberme lanzado a plasmar en este documento una realidad que has compartido conmigo en innumerables ocasiones. A ti te dedico, con todo mi amor, este trabajo que tiene mucho de quien eres y de tus palabras, de tu dulzura y bondad, así como de tu preocupación por los demás. Espero poder compartir contigo este y muchos proyectos de vida más.

Gracias por tu paciencia, tu cariño, tu amor, tu perseverancia y por cada palabra de aliento. Espero que al final de este trabajo te sientas orgulloso de mí y de lo que hiciste

conmigo respecto a mi visión de la vida. Infinitas gracias por todo lo que has hecho en mí y por mí. Somos el equipo ganador. Te amo más que ayer, menos que mañana... para siempre.

AGRADECIMIENTOS

Indudablemente este trabajo jamás hubiese sido posible sin las experiencias vividas a lo largo de mi labor voluntaria en Un Techo Para Mi País – Ecuador (ahora conocido como TECHO ECUADOR). Agradezco a cada una de las personas que me permitieron colaborar en este increíble proyecto e hicieron posible el hecho de ponerme en contacto con una realidad que desconocía. Gracias por la oportunidad y gracias por aún tomarme en cuenta para ser partícipe de esta hermosa obra. Ustedes fueron el inicio de todo.

También agradezco a la USFQ – Universidad San Francisco de Quito por haberme dado las herramientas para poder emprender este proyecto que, más allá de ser un requisito de grado, es un aporte personal a la sociedad a la que me debo. Gracias por todo lo enseñado a lo largo de estos años y gracias por ayudarme a crecer como profesional y como individuo.

Arturo Paredes, mi flamante director de tesis. “*Doctor*”, gracias por todo el apoyo para este proyecto de vida que he decidido emprender y con el cual me he comprometido para siempre. Gracias por tanta paciencia, por las correcciones, los regaños cuando he sentido que no he podido más y por leerme tantas veces a lo largo de todo este tiempo. Prometo que después de todo este trabajo sólo recibirás mensajes de correo electrónico con novedades positivas respecto a mi vida profesional (que desde hace algunos meses ha empezado a tomar la forma que había querido), buenos deseos en fiestas especiales y felicitaciones cada vez que cumplas años. Infinitas gracias por haberme dado la enorme satisfacción de encontrar una extraña pasión por desconocidos. Tus clases fueron de gran

inspiración para preocuparme por todo aquello que era ajeno a mí, y que ahora se ha vuelto parte de mi vida y de mi desarrollo como persona. Estoy lista para asumir las responsabilidades que me competen como ciudadana de mi hermoso país... y por qué no decirlo, del mundo. ¡Gracias por todo “*Doctor*”!

Humberto Herrera Sánchez, Lucía Tamariz Valdivieso, Mónica Granja, y William Shakespeare School... gracias por la apertura para trabajar en este proyecto de investigación. Sin su consentimiento y su apoyo, esto jamás hubiese sido posible. Gracias por confiar en mis capacidades para certificar a la Institución en Responsabilidad Social Empresarial. Gracias por permitirme contribuir al desarrollo y a la mejora continua de la Organización. No tengo palabras para agradecerles por la confianza en varias de las áreas en las que me permitieron desempeñarme. Espero no haberlos defraudado y, aunque mi estilo de hacer las cosas es muy particular, espero que haya siempre sido de su agrado. Siempre mis acciones fueron ejecutadas pensando en el Colegio, en el trabajo en equipo, y en los alumnos y las familias que han confiado en William Shakespeare School.

Finalmente, pero no menos importante, gracias María José Torres, Jorge Almeida, y Jacqueline Vintimilla por ser los mejores amigos, los mejores motivadores, la mejor familia, los mejores confidentes y los mejores consejeros. Ustedes siempre me han hecho sentir como en casa. Gracias por permitirme ser parte de las alegrías de sus familias. Sin temor a equivocarme, han sido Ustedes quienes me han regalado de los momentos más felices y cómicos a lo largo de mi estadía en esta ciudad. *Majo* y *George*: gracias por tantas noches de hospedaje en su hogar y por compartir tantos buenos momentos con esta “*extranjera*”. No importa dónde nos encontremos, sé que la amistad que nos une sobrepasará cualquier distancia, cualquier cultura, cualquier situación adversa... Ustedes son el reflejo personificado de lo que es la amistad verdadera. Los amo con todo mi corazón. Gracias por ser parte de este importantísimo proceso de desarrollo en mi vida.

Estaré siempre agradecida con Dios y con la vida por haberlos encontrado. Infinitas gracias por todo amigos.

RESUMEN

La gestión y los procesos que se llevan a cabo en la Institución Educativa Bilingüe William Shakespeare School, han sido evaluados con la finalidad de determinar si la institución cumple con los estándares requeridos para ser considerada una organización socialmente responsable. Varias empresas, en distintas líneas de negocio, se consideran socialmente responsables y buscan promover esta característica dentro de sus estrategias de marketing, para captar mayor cantidad de clientes. En este sentido, estas organizaciones toman ventaja de la situación para promoverse en el mercado en el que se desarrollan, convirtiendo a la responsabilidad social corporativa en una práctica que en lugar de contribuir a un desarrollo positivo dentro de la empresa y la sociedad, se vuelve un escenario en el cual se muestra un entorno de las compañías que no es real. Esta práctica incorrecta por parte de varias organizaciones, tanto a nivel nacional como internacional, fue la motivación principal para realizar este trabajo de investigación.

William Shakespeare School promueve una cultura de mejora continua y maneja una clara política de responsabilidad social empresarial, las cuales han sido evaluadas para determinar si efectivamente estamos ante una institución que es socialmente responsable en cada uno de los campos de acción que corresponden a la responsabilidad social corporativa, así como ante sus stakeholders. La evaluación fue aplicada al personal que colabora en la institución con la finalidad de conocer cuál es la percepción que este grupo humano tiene respecto a la política y prácticas de responsabilidad social empresarial promulgadas por la organización, para así verificar si el certificado otorgado por WORLD COB – World Confederation of Businesses (Houston, Texas) a William Shakespeare School es coherente con la realidad que se vive dentro del Colegio.

ABSTRACT

The ongoing managing and processes held by William Shakespeare School had been evaluated with the objective to determine if this institution reaches all the standards needed to be considered a sociably responsible organization. Many companies, from different business areas, claim to be sociably responsible in order to promote this feature as part of their marketing strategies to get more costumers. In this regard, these organizations take advantage of this situation to promote themselves in a positive way within the markets where they develop their businesses, making of the corporate social responsibility a practice that instead of being a plus for the companies and the society, becomes a scenario which shows a dreamlike reality inside these organizations. This incorrect practice performed by many national and international companies was the main motivation for this work of research.

William Shakespeare School promotes a culture of continuous improvement and administers a clear corporate social responsibility policy, both which have been evaluated in order to determine if we are before an institution which is sociably responsible in each of the areas of action of CSR as well as with its stakeholders. This evaluation was administered to the school's human resource in order to tell which is the perception the employees have about the policy and practices issued by the organization, as well as to determine if the certificate provided by WORLD COB – World Confederation of Businesses (Houston, Texas) to William Shakespeare School is coherent with the reality inside the School.

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	10
Abstract	11
INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA	13
Antecedentes.....	14
El problema	16
Hipótesis	18
Pregunta(s) de investigación.....	20
Contexto y marco teórico	20
Definición de términos.	23
Presunciones del autor del estudio	24
Supuestos del estudio	25
REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	26
Géneros de literatura incluidos en la revisión	31
Pasos en el proceso de revisión de la literatura	33
Formato de la revisión de la literatura.....	33
METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	39
Justificación de la metodología seleccionada.....	42
Herramienta de investigación utilizada	43
Descripción de participantes.....	44
Fuentes y recolección de datos	48
ANÁLISIS DE DATOS.....	50
Detalles del análisis	50
Importancia del estudio	60
Resumen de sesgos del autor.....	66
CONCLUSIONES	69
Respuesta(s) a la(s) pregunta(s) de investigación.....	69
Limitaciones del estudio.....	73
Recomendaciones para futuros estudios.....	75
Resumen general	76
REFERENCIAS	79
ANEXO A: Permiso otorgado por la Institución para realizar encuesta	80
ANEXO B: Acta de Reconocimiento a William Shakespeare School	81
ANEXO C: Certificado otorgado por WORLD COB a William Shakespeare School	82
ANEXO D: Diploma de Asistencia a Congreso de RSE.....	83
ANEXO E: Política de RSE de William Shakespeare School	84
ANEXO F: Misión, Visión y Política de Calidad de William Shakespeare School.....	85
ANEXO G: Artículo de revista Study Travel Magazine	86
ANEXO H: Encuesta 1: Conocimientos sobre RSE en William Shakespeare School.....	90
ANEXO I: Encuesta 2: Percepción de la RSE dentro de William Shakespeare School	91

INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA

En la actualidad se habla de responsabilidad social a nivel empresarial y los beneficios que ésta trae a las corporaciones que aplican las políticas que conllevan este tipo de compromiso. Sin embargo, muy poco se conoce realmente sobre lo que significa ser socialmente responsable. Muchas empresas y organizaciones deciden certificarse o auditarse en responsabilidad social corporativa pero, en muchos casos, el recurso humano involucrado en la organización desconoce o conoce muy poco respecto al tema.

Por otro lado, ¿realmente se aplica la responsabilidad social empresarial en países en vías de desarrollo o simplemente se cumple con las obligaciones sociales con las que cada empresa debe cumplir? Muchas empresas confunden a sus trabajadores en este sentido haciéndoles creer que las obligaciones sociales de cada empleador equivalen a contar con una política de responsabilidad social corporativa. De ahí que se ha considerado importante medir esta situación en William Shakespeare School para conocer cuán involucrado está su recurso humano en este ámbito y así medir el grado de RSE que se aplica dentro de la institución, de acuerdo a la política de responsabilidad social empresarial que William Shakespeare School promulga en la actualidad.

¿Cuánto se conoce respecto a responsabilidad social empresarial? ¿Están dispuestos los directores de las organizaciones a ir más allá de lo que les compete como empleadores? ¿Se aplica la responsabilidad social para contar con un reconocimiento más o para realmente impactar positivamente a la sociedad en la que el negocio se desarrolla? ¿Realmente existe una preocupación por quienes colaboran en las empresas y por sus familias? ¿Preocupa el bienestar del entorno del cual las corporaciones son parte? Estas y varias otras preguntas son críticas al momento de entender cuán comprometidas están las organizaciones con la sociedad a la que se deben.

Antecedentes

La historia de William Shakespeare School y su incursión en la responsabilidad social empresarial.

A lo largo de los últimos años, mucho se ha hablado de cuidar el recurso humano de las empresas, así como el medio ambiente que hace parte del entorno en el que se desarrollan las instituciones de todo tipo. Es así que después de varias situaciones negativas ocurridas a nivel global, las empresas han decidido ir más allá, aportando con soluciones eficaces y eficientes para revertir los efectos negativos de una mala práctica patronal y la escasa conciencia sobre el cuidado ambiental.

William Shakespeare School, durante 22 años, ha tenido como filosofía institucional la mejora continua de sus procesos y acciones. Por mencionar un ejemplo, esta institución se ha certificado anualmente bajo la norma ISO 9001:2008, procurando mantener estándares de calidad que día a día no sólo satisfagan sino también que excedan los requerimientos de sus clientes. Es así que en enero del año 2014, al ser convocados a una convención de responsabilidad social empresarial, se decidió a ser parte de una cultura de cambio positivo, en donde se pueda apoyar y aportar a la sociedad en la que se desarrolla esta organización en distintos campos de acción que competen a la responsabilidad social corporativa (campo social, campo laboral y campo medio ambiental).

Como resultado la institución consiguió la certificación en responsabilidad social empresarial, otorgada por la World Confederation of Businesses, con sede principal en Houston, Texas, Estados Unidos de Norte América. Después de un arduo trabajo con el departamento administrativo del colegio, recopilando y verificando evidencias para sustentar la obtención de dicho certificado. También se realizó la adaptación de la misión, visión, objetivos y políticas de calidad de la institución, para que sean acopladas de

acuerdo a lo que una empresa socialmente responsable debe reflejar en cada uno de sus procesos y acciones.

Finalmente, con gran satisfacción, William Shakespeare School se certificó como una empresa socialmente responsable en tiempo record: un mes. Convirtiéndose así en la primera institución educativa de Latinoamérica en contar con este tipo de certificación, según los comunicados enviados por World COB – World Confederation of Businesses. Este importante logro de William Shakespeare School y del equipo que trabajó en la tarea de obtener la certificación, es el resultado de conocer muy bien acerca del tema de responsabilidad social empresarial. Sin embargo, ¿todo el recurso humano de la institución conoce lo que este logro significa y los beneficios que brinda el pertenecer a una organización socialmente responsable? De ahí que este documento y las investigaciones realizadas buscan medir cuán relacionado está el personal con la política de responsabilidad social empresarial que William Shakespeare School promueve hoy en día. Y ésta ha sido la motivación principal para realizar este trabajo de investigación, el cual nos dará a conocer la realidad a este respecto dentro de la institución.

El problema

En la mayoría de países en vías en desarrollo, como es el caso de Ecuador, los empleadores y/o empresas hacen el mínimo esfuerzo por mantener un ambiente laboral, social y ambiental adecuado, tan sólo cumpliendo con las normas y/o leyes que la legislación de cada país exige. En otras palabras, las organizaciones simplemente buscan cumplir con sus obligaciones sociales y no conciben la idea de ir más allá, beneficiando al entorno y al recurso humano que les colabora.

Por otro lado, mucho se habla sobre responsabilidad social empresarial actualmente. Se busca alcanzar mejores prácticas, aquellas que beneficien el ambiente laboral, a la sociedad, y al entorno natural presente en las actividades de los negocios. Sin embargo, este tema es una cuestión que se maneja a nivel administrativo, impidiendo así que la fuerza laboral de las organizaciones conozca respecto a esta importante y positiva práctica.

En el caso particular de la institución investigada para este caso, William Shakespeare School, después del trabajo realizado, al conversar con ciertas personas es evidente que muy poco conocen respecto al tema de responsabilidad social empresarial. De ahí que se ha visto la necesidad de hacer un análisis para aportar con soluciones que reviertan esta situación.

De igual manera, es evidente el desconocimiento que el personal de la institución tiene respecto a los beneficios de lo que implica trabajar en organizaciones socialmente responsables. En este sentido, de manera superficial, el recurso humano no valora la importancia de ser parte del equipo de una institución con estas características, y esto es otra consecuencia del desconocimiento. En el común denominador de los casos, los empleados de cualquier organización suelen comparar los aspectos negativos de su lugar

de trabajo. No ocurre lo mismo cuando se trata de resaltar los beneficios y los aspectos positivos de las organizaciones.

El problema real es que en los procesos y/o cambios administrativos realizados en las empresas, poco se involucra o se informa a los empleados. Para demostrar este problema es que se ha querido realizar este trabajo de investigación, y así conocer cuán informados están los empleados de la institución respecto a este cambio positivo ocurrido hace poco tiempo, y que es de beneficio para todos los grupos de interés.

Hipótesis

Existe un bajo nivel de conocimiento respecto a lo que es la responsabilidad social empresarial en William Shakespeare School. La mayoría de las personas confunden el haber escuchado respecto a algún término con conocer acerca del término o los temas a los que hace referencia ese término. La falta de lectura o la falta de interés en los procesos que lleva la administración de William Shakespeare School son el principal motivo de desconocimiento de aquellas situaciones importantes que deberían de ser de conocimiento e interés de cada una de las personas que conforman a la organización, indistinto del cargo en el que se desarrollen. Es realmente beneficioso que los trabajadores de cualquier organización sean tomados en cuenta al momento de tomar decisiones importantes en cualquier institución. En Asia, por ejemplo, se involucran a todas las instancias y/o jerarquías de las organizaciones. Es así que el sentido de pertenencia es mayor y ocurre de igual manera respecto al empoderamiento de cada uno de los miembros de la organización.

Una posible solución a este problema es involucrar a todas las partes dentro de la toma de decisiones de la institución, con la finalidad de sentir que efectivamente son tomados en cuenta al momento de decidir sobre aquellas cuestiones que no sólo afectan a los directivos, sino a todos quienes forman parte de William Shakespeare School. Psicológicamente está comprobado que el incluir al recurso humano de una organización en sus decisiones, considerar sus puntos de vista y criterios, tiene el efecto de producir interés en el grupo respecto al proceso o los procesos que lleva a cabo la institución a la que se deben.

Otra posible solución sería que los directivos cumplan a cabalidad con todo lo que una empresa socialmente responsable avala ser al ostentar un certificado como el que ha sido mencionado a lo largo de este documento. Menores horas de trabajo en fines de semana o

evitar multas por situaciones que a todo ser humano suelen ocurrirle como retrasos en la llegada por algún inconveniente, ausencia por problemas de salud, o la ausencia a algún evento de fin de semana porque ya se había adquirido un compromiso familiar con antelación, no deberían ser factores que lleven a desmotivar al recurso humano a ser parte de una organización. Es importante recordar que una empresa con empleados felices, es una empresa productiva y exitosa. Un empleado feliz será seguramente un empleado involucrado e interesado en cada uno de los procesos de mejora de una organización.

Por otro lado, como una posible solución adicional, está el procurar evitar la alta rotación de personal y una forma muy eficiente de mantener un personal estable en las organizaciones es aplicando políticas de responsabilidad social corporativa en donde efectivamente se muestra que el empleador cuida y vela por el bienestar de cada uno de sus empleados. Respetar el tiempo familiar, preocuparse por que el recurso humano de la institución cuente con beneficios adicionales, procurar un ambiente de armonía y respeto dentro del lugar de trabajo, entre otros, son una excelente opción al momento de mantener satisfechos a los trabajadores de cualquier organización. Un ambiente laboral agradable y una organización preocupada por su recurso humano, tiene altas probabilidades de contar con personal realmente comprometido y feliz de ser parte de esa institución.

Pregunta(s) de investigación

¿Cómo y hasta qué punto afecta el desconocimiento sobre responsabilidad social empresarial y la falta de interés en el tema a los procesos administrativos que lleva acabo la institución y al óptimo desarrollo de sus actividades en todas sus instancias?

¿De qué manera la falta de inclusión en decisiones trascendentales dentro de una organización desmotiva a su recurso humano?

¿Realmente se aplica la responsabilidad social empresarial en William Shakespeare School o es simplemente un certificado diferente a la realidad que se vive dentro de la institución?

Contexto y marco teórico

Actualmente mucho se habla sobre responsabilidad social corporativa dentro de grandes empresas e importantes organizaciones. Sin embargo, es muy común que escuchemos ciertos criterios y/o percepciones negativas de quienes laboran en estas instituciones. Es muy común escuchar el famoso dicho “*nada es perfecto*,” lo cual es parte de la idiosincrasia de la mayoría de países en la región de Latinoamérica, en donde la mayoría de las personas se conforma con lo estrictamente necesario.

Lo que no se llega a comprender es que la responsabilidad social empresarial no busca crear la empresa o la organización perfecta, sino que el recurso humano que es parte de determinada institución se vea motivado a dar lo mejor de sí para que los resultados excedan cualquier expectativa u objetivo establecido. No se busca crear una empresa maravilla, la responsabilidad social empresarial tiene como objetivo que quienes sean parte de la institución se encuentren tan a gusto y contentos del lugar en donde realizan sus labores diarias, que ese equipo de trabajo “*tenga puesta la camiseta*” de su institución. Esto

consolidará un equipo que, indistinto de las situaciones que se encuentre atravesando la organización, esté en su mejor momento o se encuentre en una etapa de crisis, el recurso humano siempre estará dispuesto a velar por el bienestar e intereses de la empresa.

Es así que el problema planteado busca ser analizado desde la perspectiva social, en donde la cultura es un factor determinante al momento de medir o percibir todo aquello que es parte de nuestra rutina diaria y de las acciones que ejecutamos a todo nivel (familiar, laboral, profesional, social, entre otros).

El propósito del estudio

El propósito de este estudio es conocer cuán involucrados están los trabajadores de William Shakespeare School con los procesos que lleva a cabo la institución y si la organización cumple con los estándares de responsabilidad social que promulga. El proceso realizado respecto a la obtención de la certificación en responsabilidad social empresarial parecería no ser del completo conocimiento de los colaboradores que ahí laboran. La idea de este estudio es conocer cuánto conocen los trabajadores sobre este proceso, cuyo resultado fue certificar al colegio por su preocupación social, laboral y medio ambiental, así como conocer si el recurso humano está de acuerdo o no con la certificación otorgada y si ésta es coherente con las políticas que maneja la institución.

El significado del estudio

La importancia de este estudio es que al ser la única institución educativa en el país en contar con un certificado en responsabilidad social empresarial, se puede evaluar esta situación en un tipo de organización totalmente diferente al común denominador de las instituciones que cuentan con certificados y/o auditorías en el tema. Este documento puede ser de utilidad para que otras instituciones educativas se animen a ser auditadas y certificadas en responsabilidad social corporativa y entiendan que no sólo la empresa u organización se beneficia, sino también su recurso humano, generando así un mejor desempeño por parte de sus trabajadores y un ambiente laboral que resalta de los ambientes habituales de trabajo.

Este estudio también puede ser utilizado como un método de medición de la satisfacción laboral de quienes conforman una empresa u organización. De esta manera los directivos de las organizaciones podrían conocer la percepción que tiene su recurso

humano respecto a sus empresas, así como utilizar las conclusiones arrojadas para implementar mejoras en el sistema que han venido manteniendo

Definición de términos

Aunque la totalidad de los términos correspondientes al tema de responsabilidad social empresarial son conocidos porque son parte de la cotidianidad, se ha considerado apropiado dejar en claro el propósito de dos términos específicos que serán mencionados a lo largo de este documento. Los mismos pueden tener más de un significado, así que es pertinente aclarar su intención dentro de este trabajo de investigación.

A continuación se dará una breve explicación de estos términos considerados importantes para el entendimiento de este estudio:

Un término muy común dentro del léxico utilizado en el área de responsabilidad social empresarial es stakeholders. El término stakeholder es traducido a “accionista” o “depositario” en los textos relacionados a temas de finanzas y/o negocios.

(<http://www.wordreference.com/es/translation.asp?tranword=stakeholder>) Para este trabajo el término hará referencia al/los “grupo(s) de interés” o “involucrado(s)”.

Un segundo término, y de hecho el término de mayor importancia dentro de este trabajo, es responsabilidad social que se asocia generalmente con “el compromiso social con un grupo vulnerable de nuestra sociedad”.

(<http://www.techo.org/paises/ecuador/techo/mision-vision/>)

Para el propósito de este trabajo, el término responsabilidad social será utilizado como “la preocupación de las organizaciones respecto al campo laboral, social y ambiental del entorno en el que se desarrollan.”

Presunciones del autor del estudio

Dentro de las presunciones del estudio existen tres que se consideran importantes tener en miramiento para entender las conclusiones que se postularán más adelante.

La primera presunción radica en la falta de conocimiento de las personas respecto al tema de lo que es la responsabilidad social empresarial y sus beneficios. Es probable que al no ser un tema común dentro del ámbito educativo, el recurso humano de William Shakespeare School sienta que es un tema que no puede ser aplicado en este caso (en el caso de una institución educativa).

La segunda presunción radica en el temor a responder con sinceridad e imparcialidad. En la institución se realizan encuestas sobre clima laboral, satisfacción laboral, entre otras. Estas encuestas no son anónimas y las autoridades solicitan conocer el nombre de los encuestados. Es así que se podría asumir que parte del grupo encuestado decidió no responder a las encuestas enviadas, o responder algo distinto a su real sentimiento por temor a que las encuestas revelen los nombres de los participantes. La encuesta fue realizada en línea, de ahí que la información recopilada es cien por ciento anónima.

Como tercera presunción, se podría asumir que al haber sido un proceso totalmente administrativo, en donde la mayoría del recurso humano de William Shakespeare School no fue considerado, el porcentaje de desinterés por responder la encuesta fue alto. Finalmente, y relacionado con la tercera presunción, se podría asumir también que la rotación de personal no ha permitido que la encuesta haya sido respondida por el total del universo encuestado. Esto podría haberse dado porque el personal saliente no tuvo tiempo de revisar la encuesta o, si es que lo tuvo, no fue de su interés hacerlo; o porque el personal

entrante desconoce sobre la encuesta realizada y el tema que motiva a la misma para ser efectuada. Es así que el análisis de las encuestas se realizará por muestreo.

Supuestos del estudio

Podríamos suponer algunas situaciones que afectarían, ya sea negativa o positivamente, las conclusiones de este trabajo investigativo.

Primer supuesto: Ya que la responsabilidad social empresarial es un tema que se relaciona con grandes empresas y corporaciones, el recurso humano de William Shakespeare School podría percibir que la responsabilidad social corporativa no es un tema que pueda aplicarse a una institución educativa, más aún cuando William Shakespeare School es la única y primera institución educativa que ha optado por certificarse en responsabilidad social empresarial.

Segundo supuesto: Existe la posibilidad de que por temor a revelar el nombre de los encuestados, muchos de ellos hayan respondido a las preguntas influenciados por ese miedo a poner en descubierto su identidad.

Tercer supuesto: Las respuestas pueden haber sido respondidas incorrectamente por quienes desconocen del tema y por falta de comprensión o conocimiento respecto a lo que es la responsabilidad social empresarial.

Una vez realizada la introducción al tema y al problema que motiva a realizar este trabajo de investigación, procederemos a la revisión de la literatura seleccionada para el desarrollo de este documento. Aquí se encuentra todo aquello relacionado con la metodología de investigación aplicada, así como la explicación que sustenta el tema tratado en este trabajo, el análisis de datos recolectados y conclusiones.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

El objetivo de este trabajo de investigación es confirmar si el proceso de certificación en responsabilidad social empresarial realizado por William Shakespeare School el pasado mes de enero de 2014, concuerda con la realidad de la institución y la percepción que el recurso humano tiene respecto a la certificación recibida.

Como todo proceso de certificación, es necesario recolectar evidencia que pruebe que aquello en lo que se va a certificar coincide con los requerimientos del organismo auditor, para así comprobar que la organización cuenta con todos los requerimientos exigidos por el organismo certificador.

Para empezar con este proceso de investigación, la literatura inicial que hubo que revisar fue todo aquello relacionado con el proceso de certificación en responsabilidad social corporativa. WORLD COB – World Confederation of Businesses, maneja varios tipos de manuales que deben ser revisados antes, durante y después del proceso de certificación. Es así que esta valiosa información es de importante aporte para este trabajo.

Inicialmente se investigó a fondo sobre lo que es WORLD COB, así como su misión, visión y objetivos. Esto permitió entender el objeto y la razón por la que William Shakespeare School decidió certificarse como una empresa socialmente responsable. El Informe de Pre-evaluación de Responsabilidad Social Empresarial 2014, desarrollado por WORLD COB, fue una de las herramientas iniciales para que la administración principal del colegio y el equipo del proyecto, pudiesen entender el objetivo de esta certificación y cuáles eran los pasos iniciales necesarios para pre-calificar a la certificación deseada.

Dentro de este primer documento de análisis encontramos datos de la pre-evaluación, datos de la empresa pre-evaluada, alcance de la pre-evaluación, temas a evaluar de acuerdo a la norma WORLD COB CSR: 2011.2, contexto interno de la

organización, resultado de la pre-evaluación y conclusiones. Adicionalmente, dentro de este informe de pre-evaluación, WORLD COB comparte con la institución interesada en certificarse en responsabilidad social empresarial las claves para implantar la responsabilidad social en la empresa y términos claves que ayudarían al óptimo desarrollo del proceso de certificación.

En una segunda etapa del proceso, cuando la institución interesada ha aprobado el proceso de pre-evaluación de acuerdo a los requerimientos exigidos en el informe de pre-evaluación, se revisan dos documentos a la par. Por un lado WORLD COB requiere que el equipo encargado de certificar a la institución interesada revise en detalle el Manual de Proceso de Certificación WORLD COB – CSR: 2011.2, con la finalidad de que los involucrados entiendan cada una de las fases de dicho proceso. Por otro lado, el equipo encargado de presentar toda la evidencia para la auditoría que WORLD COB realiza previo a la certificación, así como la administración principal de la institución interesada, deben revisar la norma WORLD COB – CSR 2011.2. Esta norma tiene como objetivo explicar en detalle los principios y las reglas que se deben adoptar para que una empresa sea considerada como una organización socialmente responsable.

Esta norma comprende una introducción en donde se explica qué es un certificado de responsabilidad social empresarial emitido por WORLD COB – World Confederation of Businesses, el marco básico de esta norma de acuerdo a los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (al cual WORLD COB – World Confederation of Businesses se encuentra suscrito), pre-requisitos los cuales la institución interesada en realizar su certificación debe evidenciar ante WORLD COB para entrar al proceso de certificación, y finalmente los requisitos que esta norma exige para que la institución interesada consiga certificarse como una organización socialmente responsable.

La responsabilidad social empresarial o corporativa, como ha sido mencionado anteriormente, trabaja en tres campos de acción: laboral, social y medioambiental. La norma WORLD COB – CSR: 2011.2 incluye tres capítulos en donde se detalla qué debe cumplir la organización interesada en cada uno de estos campos de acción:

Capítulo A: Contexto Interno de la Organización.

- Relaciones Laborales.
- Seguridad en el Trabajo y Políticas en Salud.
- Capacitación y Formación Profesional.

Capítulo B: Contexto Social Externo a la Organización (stakeholders).

- Familia.
- Clientes.
- Proveedores.
- Comunidad.

Capítulo C: Ambiente.

Una vez que todos los documentos mencionados anteriormente han sido revisados, analizados y comprendidos, se debe revisar las Bases de Certificación WORLD COB – CSR: 2011.2. Estas bases son un documento muy importante ya que, además de otorgar información valiosa para el proceso de auditoría priori la obtención del certificado como empresa socialmente responsable, se presentan una serie de cuestionarios a manera de *check-list* para que la institución interesada en obtener el certificado corrobore que cuenta con todo aquello necesario para que el proceso de certificación concluya de forma exitosa.

Esta sección de las bases de la certificación es un cuestionario general en donde se busca evidenciar si la organización interesada cuenta con todos los requisitos exigidos por la norma WORLD COB – CSR: 2011.2 para hacer efectiva la certificación de empresa socialmente responsable. Es así que este cuestionario o *check-list* también está dividido en

diferentes secciones que comprenden los tres campos de acción en los que la responsabilidad social tiene competencia: Política de Responsabilidad Social Empresarial, Política de Salud y Seguridad en el Trabajo, Capacitación y Formación Profesional, Diálogo y Relaciones Laborales, Familia, Clientes, Proveedores, Medio Ambiente, Comunidad, Voluntariado y Participación, Certificados y Reconocimientos.

Cada ítem del cuestionario debe ser marcado como SI o NO. El ítem que haya sido marcado como SI, deberá contar con la evidencia que sustente esa respuesta. Cuando un ítem haya sido marcado como NO, la institución interesada debe explicar o justificar la razón por la cual ese ítem ha sido marcado negativamente. En el caso de que la institución interesada considere que alguna de las preguntas del cuestionario general no aplica a su situación, se deberá dejar las opciones sin marcar y explicar o justificar el motivo de esa situación específica.

Estos documentos, además de presentar vasta información respecto a lo que es la responsabilidad social, sus campos de acción, los beneficios que trae consigo el ser una organización socialmente responsable, y la importancia de cuidar el recurso humano de las empresas así como su ambiente laboral, es un documento en donde se plasma de forma concreta la importancia que estos factores tienen en la vida de cualquier empresa y de su equipo humano.

Una vez revisado todo el material emitido por WORLD COB – World Confederation of Businesses, se realizó un trabajo de adaptación. En ese sentido hubo que revisar la misión, visión y objetivos de William Shakespeare School, para así verificar si éstos eran compatibles con los requerimientos exigidos por el organismo certificador. Se hizo algunas adaptaciones y ediciones, así como la creación de una política de responsabilidad social que no constaba en ninguno de los documentos administrativos de la institución.

Finalmente, pero no menos importante, se consideró pertinente hacer una comparación entre la literatura anteriormente mencionada, con la literatura académica seleccionada. Esto ayudaría a entender y comprobar que los conceptos de responsabilidad social empresarial son universales y son los mismos para las distintas culturas y regiones. La USFQ – Universidad San Francisco de Quito, dentro de sus materias de Administración, utiliza el texto Administración, Décima Edición, de Stephen P. Robbins y Mary Coulter. El quinto capítulo de este texto está dedicado a la responsabilidad social y ética administrativa. La revisión de este material académico permitió comprobar que todos los requerimientos exigidos por WORLD COB y su norma son los correctos para catalogar a cualquier empresa u organización como socialmente responsable.

Así mismo se consideró de gran importancia revisar y entender los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (The Global Compact), los cuales son materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anti-corrupción, y los cuales gozan de consenso universal. El Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas pide a las empresas y organizaciones adoptar, apoyar y promulgar, dentro de su esfera de influencia, un conjunto de valores fundamentales en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

Toda la literatura revisada y utilizada para el desarrollo de este trabajo de investigación, ha sido minuciosamente analizada y comparada entre ellas, con la finalidad de comprobar y reafirmar que los conceptos que competen al tema de responsabilidad social son los mismos y se entienden de forma global.

Géneros de literatura incluidos en la revisión

Fuentes

La información recopilada para el desarrollo y el sustento académico de este trabajo de investigación proviene de los distintos manuales de procesos de autoría de WORLD COB – World Confederation of Businesses. Estos manuales son documentos protegidos por copyright y publicados en los Estados Unidos de Norte América en el año 2013. A manera de introducción la administración principal del colegio, conjuntamente con el equipo responsable del proceso de certificación en responsabilidad social empresarial de William Shakespeare School, asistieron y participaron en el Encuentro de Responsabilidad Social Empresarial, celebrado el miércoles 11 de diciembre de 2013, en el Edificio Las Cámaras de la ciudad de Quito. El objetivo de asistir a esta conferencia fue conocer lo que es la responsabilidad social empresarial, sus beneficios y testimonios de empresas y organizaciones reconocidas, así como de su recurso humano sobre lo que significa trabajar dentro de una organización socialmente responsable.

Desde la perspectiva académica se ha considerado importante recurrir a material que la USFQ – Universidad San Francisco de Quito utiliza dentro de sus requerimientos académicos y los textos manejados en las distintas clases son un excelente referente de la calidad de educación que imparte esta universidad. El tema de responsabilidad social empresarial y la responsabilidad social en sí, son temas tratados dentro de las clases de Introducción a la Administración, Negocios Internacionales y Aprendizaje y Servicio. Es así que al ser un tema de investigación, utilizando las diferentes metodologías de estudio aplicadas por esta Universidad, se consideró de gran aporte trabajar con material académico recomendado y referido por el Colegio de Administración y Economía.

Los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (The Global Compact), son materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anti-corrupción, como ya se había mencionado anteriormente. El Pacto Mundial es un documento redactado por la Organización de las Naciones Unidas en donde se pide a las empresas y organizaciones adoptar, apoyar y promulgar un conjunto de valores fundamentales en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anti-corrupción. Este documento es de dominio público y puede ser encontrado tanto en la biblioteca de la matriz de la organización, así como en línea para su constante revisión.

Finalmente, y a manera de material adicional y/o de soporte, la revista Study Travel Magazine publicó en su edición no. 240 de octubre de 2014 un artículo sobre responsabilidad social empresarial corporativa. Esta revista es una publicación para profesionales en materia de negocios que estudian en el extranjero, así que también cuenta con material académico relevante y que es de interés para estos profesionales. Este artículo habla sobre la responsabilidad social aplicada en varias academias de idiomas, en diferentes partes del mundo, en donde se aplican políticas de responsabilidad social corporativa e incluso se ofrecen cursos para el aprendizaje de un segundo idioma que incluyen temas que son parte de la problemática que busca evadir cualquiera o todos los campos de acción en los que trabaja la responsabilidad social empresarial. Ecuador también fue mencionado dentro de este artículo.

Así mismo la revista RSE, de publicación nacional, fue utilizada como material de apoyo para poder conocer un poco más sobre cómo las empresas en Ecuador han decidido incursionar en el tema de responsabilidad social corporativa.

Pasos en el proceso de revisión de la literatura

El proceso de revisión de la literatura para este trabajo de investigación no fue complejo. Al haber tomado un caso real para realizar este estudio, se procedió a analizar la información entregada por WORLD COB – World Confederation of Businesses a William Shakespeare School de acuerdo a los pasos que se debían seguir (información de la organización, informe de pre-evaluación, norma WORLD COB – CSR 2011.2 y bases de la certificación). Es así que en primera instancia se realizó un proceso de revisión de acuerdo a la cronología del proceso de certificación en el cual participó William Shakespeare School.

Respecto al material académico utilizado, los profesores de las clases de Introducción a la Administración y de la clase de Aprendizaje y Servicio de la autora de este trabajo, recomendaron revisar el texto académico Administración, décima edición, de Stephen P. Robbins y Mary Coulter. Este es un texto revisado en la clase de Introducción a la Administración en su mayoría y se compagina muy bien con los temas y casos que se revisan en la clase de Aprendizaje y Servicio. Esta recomendación realizada por los Profesores Jaime Ocampo y Arturo Paredes, respectivamente, fue realmente positiva porque es evidente cómo la parte académica sí apoya a las labores de carácter social que procuran el bienestar de las distintas sociedades en las que las grandes empresas y organizaciones se desarrollan y a las que se deben.

Formato de la revisión de la literatura

Como ya fue explicado a breves rasgos, al haber sido un caso real en el cual se decidió basar este estudio, se consideró apropiado revisar la literatura de forma cronológica de acuerdo a los pasos que el proceso requería realizar organizadamente. Esta observación

también fue apoyada por la Organización WORLD COB y William Shakespeare School, ya que al realizar una revisión cronológica es más fácil comprender los objetivos de cada uno de los procesos y los requerimientos aplicados al proceso de certificación en responsabilidad social empresarial. Esta secuencia de revisión de información y literatura de manera cronológica ha permitido comprender por qué se va de un primer proceso a otro, así como su utilidad, alcance e importancia.

Respecto al material académico y artículos adicionales y/o de soporte, se ha tomado en consideración la importancia que los temas ahí expuestos tienen para el desarrollo de este trabajo. Es así que esta segunda etapa de la revisión de material literario se enfoca en los temas presentados por la información revisada, los cuales han sido considerados de gran ayuda para comprender más acerca de lo que significa ser parte de una empresa y/o una comunidad socialmente responsable.

Tema 1: Proceso de certificación en responsabilidad social empresarial (WORLD COB – World Confederation of Businesses).

El proceso para obtener una certificación en responsabilidad social empresarial significa evidenciar que efectivamente la organización interesada en obtener esta certificación es una institución que va más allá de las obligaciones o responsabilidades legales que tiene con su recurso humano, sus stakeholders y su entorno. Para ello este proceso requiere de un trabajo minucioso en donde se corrige y se pule cualquier tipo de inconformidad o cualquier tipo de práctica que vaya en contra de lo que una empresa socialmente responsable es y representa. De ahí que para certificarse como organización socialmente responsable, la institución en cuestión deberá aprobar etapas dentro del proceso que permitirán avalar, bajo estrictos parámetros, su compromiso con la sociedad más allá de sus obligaciones y responsabilidades. Ser una organización socialmente

responsable significa ser una organización que va más allá del mínimo requerido para poder constituirse, de acuerdo a la legislación de cada país.

La organización certificadora para el caso de William Shakespeare School ha creado una lista de documentos en donde explica las distintas instancias del proceso de certificación en responsabilidad social corporativa. Dentro de esta información WORLD COB comparte las instrucciones y las condiciones a las que debe someterse cualquier institución o empresa que desee certificarse en responsabilidad social empresarial con ellos. Es así que establecen de forma minuciosa lo que es una política de RSE, la importancia de un código de conducta dentro de una empresa socialmente responsable e incluso cita ejemplos de empresas que han sido certificados por WORLD COB.

La información compartida en estos manuales tiene como marco básico los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Estos principios, importantes referentes para la administración moderna, son materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anti-corrupción. Estos principios son un conjunto de valores que promulgan prácticas justas, eficientes y efectivas para el buen desarrollo de las empresas. Esto trae como resultado un trato justo que satisface a los trabajadores, lo cual significa también una mejor productividad por añadidura.

Cada uno de los manuales del proceso explica en detalle cada requerimiento, el motivo de cada requerimiento y el objetivo detrás de cada requerimiento. De ahí que se llega a una completa comprensión del proceso y del objetivo de certificarse como una empresa socialmente responsable.

Tema 2: Responsabilidad social empresarial y ética profesional (Stephen P. Robbins y Mary Coulter)

La responsabilidad social y la ética profesional tienden a ser confundidas y encapsuladas como un mismo término o un mismo tema de estudio. Esto es completamente errado y los autores del texto Administración hacen una excelente diferenciación entre lo que es la responsabilidad social, la responsabilidad social empresarial y la ética profesional.

En este sentido los autores dejan en claro que la responsabilidad social empresarial se enfoca en todo aquello que hace la empresa más allá de sus obligaciones, para beneficiar a la comunidad y a la sociedad a la que se deben y en la cual se desarrollan. Presentan ejemplos de varias empresas que aplican políticas de responsabilidad social empresarial y también mencionan ejemplos en los cuales grandes empresas u organizaciones hacen creer a su recurso humano que sus obligaciones patronales para con sus empleados, son políticas de responsabilidad social empresarial.

Asimismo comparten los beneficios que una empresa socialmente responsable trae como consecuencia de sus buenas prácticas. Entre ellas están el ahorro respecto a procesos implementados de forma eficiente, la satisfacción laboral con indicadores muy positivos y los óptimos resultados respecto a la productividad. De igual manera la ética profesional tiene una gran importancia dentro de este tema, ya que también hace referencia a los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en donde sin lugar a dudas los derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anti-corrupción son un pilar importante al momento constituir una empresa, desarrollar sus políticas, valores, misión, visión y objetivos, así como el hecho de contar con personal que acepte, concuerde, respete y se rija

bajo los parámetros de una organización ética y responsable con todos sus stakeholders, tanto a nivel interno como externo.

La diferenciación establecida por estos autores en el texto mencionado es de gran ayuda para que quienes presentan esa confusión o desconocen del tema, estén conscientes de la realidad que se vive en una empresa u organización socialmente responsable, y cómo estas empresas son más productivas y desarrollan procesos de forma mucho más óptima, en comparación a instituciones estándar.

Tema 3: Responsabilidad social corporativa en escuelas de idioma a nivel mundial (Octubre de 2014)

Matthew Knoot, quien realizó la investigación para desarrollar el artículo “Good deeds: Corporate Social Responsibility” (Acciones positivas: Responsabilidad Social Corporativa), presenta las distintas gestiones que academias de idioma realizan a nivel mundial para ser consideradas instituciones socialmente responsables. Este artículo menciona una lista de institutos y academias reconocidas a nivel mundial, así como las acciones más importantes para beneficio de las sociedades en las que desarrollan su negocio. Ecuador también fue mencionado en este interesante artículo y es realmente satisfactorio encontrarse con el hecho de que la academia no sólo se preocupa por impartir el conocimiento respecto a este tema a sus alumnos, sino que también busca tomar acción ya sea desde sus localidades mediante la administración principal o incentivando a sus alumnos a ser parte de este tipo de proyectos como voluntarios y embajadores de esta buena causa.

Uno de los elementos más relevantes de este artículo fue el uso de la responsabilidad social como herramienta de marketing. Este aspecto negativo es

evidenciado en varias empresas y organizaciones que promueven la responsabilidad social corporativa, pero más allá de realmente cumplir con las políticas de responsabilidad social empresarial que promulgan, los hechos se quedan en mero papel y se convierten tan sólo en una mención al momento de promocionar sus productos o servicios. En este sentido, el artículo hace énfasis en que la responsabilidad social corporativa no siempre es real en todas las empresas u organizaciones que aseguran y certifican ser socialmente responsables.

METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología utilizada para este trabajo de investigación es de carácter cualitativo. Se ha considerado importante establecer resultados de acuerdo a la percepción que el personal de William Shakespeare School tiene respecto a la aplicación de políticas de responsabilidad social corporativa dentro de su lugar de trabajo, si las mismas son realmente aplicadas o si el certificado obtenido es coherente con el sentimiento de quienes laboran en la Institución. En otras palabras, se ha considerado la metodología cualitativa la más adecuada, ya que ésta crea un modelo estadístico basado en la apreciación del evento analizado en este trabajo, con la finalidad de explicar el mismo y obtener las conclusiones más acertadas posibles.

En esta ocasión analizaremos si la certificación en responsabilidad social empresarial obtenida por William Shakespeare School el pasado mes de enero de 2014, es coherente con la realidad de la institución respecto a lo que significa ser una organización socialmente responsable.

Una investigación de carácter cualitativo permite que un evento de carácter social sea analizado de acuerdo a las técnicas cualitativas de investigación. Esto incluye observaciones al grupo relacionado con el tema investigado, encuestas que evalúan las tendencias y percepciones, entrevistas, entre otras. En este sentido, a diferencia de una investigación cuya metodología es de carácter cuantitativo, es factible que un criterio, opinión, percepción sea analizado de diferentes maneras o bajo diferentes significados, y consiga influenciar de manera importante el resultado de la investigación que se ha venido realizando. La autora de este documento considera que el hallazgo realizado al final de este trabajo de investigación será realmente objetivo, ya que los números o los valores obtenidos son el fiel reflejo de la percepción o la sensación que tiene el personal de

William Shakespeare School respecto a la política de responsabilidad social empresarial que se mantiene en la institución.

Así mismo, la metodología cualitativa permite que cada individuo evaluado pueda expresar sus sentimientos reales respecto a una determinada situación. Una investigación de carácter cualitativo tiene la apertura de permitir al grupo de personas evaluadas escoger respuestas dentro de un parámetro subjetivo, lo cual hace más fácil poder emitir un juicio de valor. Es importante recordar que el significado que el evento, la situación o las cosas tienen para una persona, pueden ser distintas para los demás. Este es uno de los motivos principales por el cual se ha aplicado este tipo de metodología. La metodología cuantitativa no permite entender las percepciones o evaluar el sentimiento de un grupo de personas respecto a un evento específico, lo que sí ocurre con la evaluación de carácter cualitativo en donde el grupo de personas encuestadas puede realmente expresar su criterio y/o percepciones respecto a determinada situación. Es comprobado que no todas las personas manejan los mismos significados o una misma percepción de los términos, pero sí pueden diferenciar sin problema algunas situaciones o eventos positivos de negativos.

Como ya se ha explicado a lo largo de este documento, la investigación realizada es una muestra representativa de quienes laboran dentro de la institución evaluada. En dos diferentes encuestas, la primera de conocimientos generales básicos en responsabilidad social corporativa y la segunda respecto a la percepción de responsabilidad social dentro de William Shakespeare School, se ha buscado medir la distribución del universo a través de varias características. Es así que se tomó en cuenta al personal administrativo y a los docentes que son los de mayor cantidad dentro del recurso humano de la institución y los que tienen mayor injerencia en el desarrollo de las actividades del colegio. Este segmento del universo es una muestra representativa o un retrato fiel de lo que el recurso humano de la organización percibe o piensa respecto a las distintas situaciones o los diferentes

acontecimientos que ocurren en la vida de la institución. Este criterio se da por la experiencia personal de la autora de este trabajo durante la prestación de sus servicios a William Shakespeare School.

Por otro lado se ha considerado importante tomar en cuenta a este segmento del universo ya que no se considera que la cantidad de personas involucradas en la investigación sean de importancia, sino que la representatividad y la adecuada selección del grupo encuestado será lo que garantice los resultados más acertados para analizar el caso y obtener las conclusiones más congruentes.

El tipo de muestreo aplicado a este estudio es de selección por conglomerado o área, es decir que todos los elementos considerados para este trabajo de investigación pertenecen a un área específica y que los individuos dentro de esta muestra tienen un factor de relación o interés. Tanto el personal docente como administrativo de William Shakespeare School son parte de las situaciones trascendentales de la institución. Ambos grupos trabajan bajo la supervisión de la dirección general y en muchas ocasiones ambos conglomerados deben trabajar mancomunadamente para el correcto desarrollo de las actividades del colegio.

Las herramientas utilizadas fueron entrevistas en una primera instancia con el equipo auditor encargado de otorgar el certificado en responsabilidad social corporativa a William Shakespeare School, así como con los directivos y autoridades de la institución para conocer acerca de sus expectativas respecto a este proceso de certificación. Más adelante la aplicación de dos encuestas que buscaron medir conocimiento y percepción respecto a la situación evaluada. Inicialmente fue importante regirse a los parámetros y requerimientos establecidos por WORLD COB – World Confederation of Businesses, así como regirse a sus tiempos y cronograma de actividades para la obtención de la certificación. En una segunda etapa, se procedió a realizar las encuestas con la finalidad de

evaluar la realidad de William Shakespeare School respecto a si es una organización socialmente responsable, desde la perspectiva de quienes son el eje principal del desarrollo y la calidad del servicio que ofrece este colegio.

Justificación de la metodología seleccionada

La metodología cualitativa asume la realidad percibida por quienes son parte del grupo evaluado o el universo tomado en consideración. En el caso de este trabajo de investigación específico, se ha querido conocer de forma objetiva cuántas personas perciben a William Shakespeare School como una organización socialmente responsable, que cuida a su recurso humano y que se preocupa por el lugar donde sus colaboradores desempeñan sus actividades. De igual manera se quiere llegar a la conclusión de si William Shakespeare School aplica una política de RSE, acorde al certificado emitido por WORLD COB a inicios del año 2014 y qué porcentaje de sus colaboradores aprueban o desaprueban dicha certificación.

El análisis cualitativo busca cuantificar las percepciones que han podido ser recolectadas, a lo que generalmente se le aplica algún tipo de análisis estadístico. El objetivo de este trabajo de investigación ha sido conocer cuál es la percepción respecto a si William Shakespeare School es una institución socialmente responsable y se preocupa del bienestar de sus colaboradores, sus familias y el ambiente laboral en el que sus trabajadores se desempeñan.

Herramienta de investigación utilizada

Se utilizaron dos herramientas de investigación distintas para el desarrollo de este documento. Por un lado, y como se ha mencionado en repetidas ocasiones, los documentos provistos por WORLD COB para desarrollar el proceso de certificación en responsabilidad social empresarial fueron una herramienta que permitió conocer desde la perspectiva administrativa, lo que William Shakespeare School posee para ser una organización socialmente responsable. Estos documentos comprobaron que existían muchos factores que efectivamente son parte de una organización socialmente responsable, pero también aparecieron factores que no hubiesen permitido que la institución se certifique como socialmente responsable. Aquellos factores que revelaban que William Shakespeare School no era una organización cien por ciento socialmente responsable, fueron modificados para que el proceso de auditoría previo a la certificación tuviera conclusiones exitosas.

Estos manuales y documentos también contribuyeron a que se conozca la realidad de la institución en comparación a organizaciones que en aquel entonces ya se encontraban certificadas en responsabilidad social empresarial. Por ejemplo, una empresa socialmente responsable provee de un seguro de salud privado a sus colaboradores y lo extiende a su familia cercana (cónyuge e hijos). William Shakespeare no contaba con este requerimiento al inicio del proceso de certificación, pero en la actualidad la institución ofrece a su recurso humano un seguro de salud corporativo por el cual sus trabajadores no pagan valor alguno.

La segunda herramienta de investigación fueron dos encuestas que se aplicaron al personal de la institución. La primera encuesta buscaba medir cuánto conoce el personal de la institución respecto a responsabilidad social. Esta primera encuesta contaba con cinco preguntas en donde básicamente se consultó respecto a conocimientos generales sobre el tema, Estándares Laborales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas e información

general que todo trabajador dentro de una empresa socialmente responsable debería conocer.

La segunda encuesta buscó medir la percepción que los empleados de William Shakespeare School tienen respecto a si la institución es o no es efectivamente una empresa socialmente responsable. Esta encuesta comprendía nueve preguntas en donde se quiso medir si efectivamente William Shakespeare School toma en consideración a su recurso humano dentro de la toma de decisiones y/o cambios que la empresa realiza, ya que es uno de sus stakeholders más importantes. Así mismo esta encuesta buscó medir la satisfacción laboral que tiene este grupo de interés respecto a su permanencia laboral dentro de la institución. En los anexos H e I se muestran los instrumentos utilizados para recopilar los datos provenientes de los encuestados.

Descripción de participantes

Número

El grupo de encuestado era de 72 personas, entre personal administrativo y docentes de la institución. Sin embargo, la rotación de personal y en casos específicos el desinterés de los colaboradores respecto a este tema, no permitió que este número de encuestados sea el número de encuestados real.

En la primera encuesta 51 personas de 72 respondieron a las preguntas respecto a conocimientos generales en el tema de responsabilidad social empresarial. En esta primera encuesta se pudo concluir que las 21 personas que no respondieron tuvieron falta de interés respecto a esta solicitud. El proceso de certificación por el cual pasó William Shakespeare School fue informado a toda la Comunidad Shakespeareana, procurando así la mayor participación posible por parte del recurso humano a quien se le pidió responder a las encuestas. Esta encuesta fue compartida vía correo electrónico y la autora de este trabajo

de investigación conversó con los involucrados para solicitar su cooperación en este proceso. Así mismo se informó a los encuestados que la encuesta sería de carácter anónimo y los resultados no revelarían ningún tipo de información respecto a quién respondió qué en cada una de las preguntas realizadas.

La segunda encuesta presentó aún mayores inconvenientes respecto al número de personas que lograron responder las preguntas. Tan sólo 25 personas de 72 respondieron esta segunda encuesta. En este caso, al igual que la primera encuesta, se intuye que hubo desinterés por parte de ciertas personas respecto al tema y, adicionalmente, un tema de rotación de personal que se dio durante esta etapa de la recolección de información. Esto último, sin duda alguna, es un indicador negativo para cualquier organización considerada socialmente responsable, y debería convertirse en un caso de investigación para conocer las causas que llevaron a que este evento ocurriera.

Finalmente se puede decir que más que un número específico de personas encuestadas, las conclusiones se realizarán por muestreo dadas las situaciones anteriormente expuestas.

Género

En este trabajo de investigación el género de las personas encuestadas es irrelevante, ya que el tema en cuestión compete tanto a hombres como a mujeres en el sentido de que la responsabilidad social empresarial involucra a cada uno de los miembros de una organización y grupos de interés. Es importante recordar que la responsabilidad social corporativa busca que el ambiente laboral sea un ambiente de armonía y que los derechos de los trabajadores sean respetados. Es así que tanto el personal masculino como el personal femenino de la organización evaluada en este trabajo son considerados bajo los mismos parámetros de medición, promoviendo la igualdad de género, lo cual también

es considerado dentro de políticas de responsabilidad social corporativa y derechos humanos.

Nivel socioeconómico

El nivel socioeconómico de las personas encuestadas esta entre el nivel medio y medio – alto. Ambos niveles socioeconómicos, indistinto de su posición social, buscan tener un trato justo y un lugar de trabajo que respete sus derechos. Aun existiendo esta diferencia de la clase social a la que los encuestados pertenecen, no existe diferencia respecto al criterio de trabajar en una empresa socialmente responsable, que hace del lugar donde trabajan un lugar que realmente satisface sus expectativas profesionales.

La mayoría de personas encuestadas cuentan con un título de educación superior, lo cual ha permitido que este trabajo cuente con resultados objetivos, ya que las percepciones respecto a la situación que este documento evalúa son percepciones de gente adulta y con madurez suficiente para emitir un juicio de valor responsable. Se ha considerado que encuestar a jóvenes sin experiencia laboral podría afectar negativamente la información recolectada. Tanto el personal administrativo como los docentes de William Shakespeare School, además de tener una instrucción superior, también tienen experiencia laboral, lo cual permite que los encuestados puedan comparar sus experiencias laborales anteriores con la experiencia que hasta la fecha de las encuestas realizadas tuvieron en William Shakespeare School.

Características especiales relacionadas con el estudio

En el común denominador de los casos a nivel de Latinoamérica, quienes tienen una relación de dependencia laboral en ocasiones toleran atropellos o incluso violaciones a sus derechos por mantener su trabajo dadas las necesidades que tienen. Esto puede ser porque hay que mantener una familia, porque hay que cubrir una deuda, pagar estudios, entre otros. Es así que por temor a revelar información de los encuestados o sufrir retaliaciones futuras, se cree que de alguna u otra manera estos factores podrían haber sesgado las respuestas de las preguntas realizadas en la segunda encuesta respecto a la percepción que el personal de William Shakespeare School tiene acerca de su lugar de trabajo, e inclusive pudo haber sido causal de influencia para que algunos opten por no responder las encuestas realizadas.

Un ejemplo experimental real de la autora de este trabajo hace referencia a que al realizar encuestas de satisfacción laboral en la institución de forma anónima, los resultados tendían a ser negativos para algunos aspectos que eran tema de las encuestas realizadas. Sin embargo, cuando la dirección general del colegio solicitaba incluir el nombre del encuestado para saber cuáles fueron sus respuestas, todos aquellos aspectos negativos reflejados en una primera instancia se volvían positivos. Esto permite que la autora del trabajo intuya que muchos de los colaboradores de la institución sienten que no tienen libertad de expresar sus sentimientos o percepciones por miedo a futuras represalias que puedan perjudicar sus ingresos y/o situación familiar.

Fuentes y recolección de datos

La información recolectada proviene de un grupo de personas que tienen relación directa con el desarrollo de William Shakespeare School. Este grupo consta de personal administrativo y docentes. El personal administrativo trabaja directamente con la dirección general de la institución y busca mantener la correcta organización de la misma. El personal docente trabaja directamente con el equipo académico de la institución, bajo la estricta supervisión de la dirección general, y se encarga de impartir el conocimiento en las distintas áreas de conocimiento que comprende el colegio.

Las fuentes de datos constan de dos encuestas: la primera respecto a conocimientos generales sobre responsabilidad social corporativa y la segunda respecto a la percepción que se tiene de la responsabilidad social empresarial dentro de William Shakespeare School.

Como se mencionó anteriormente, la encuesta inicial buscó medir el conocimiento general que el personal de William Shakespeare School tenía respecto a responsabilidad social empresarial al momento de haber iniciado este trabajo de investigación, que coincidentalmente inició junto con el proyecto de certificación del cual fue parte la institución a inicios del año 2014. Esta encuesta es una encuesta sencilla que además de medir cuán informados están de manera general los colaboradores de William Shakespeare School respecto a responsabilidad social corporativa, también buscó medir si el personal tiene los conceptos más esenciales del tema claros, y no los confunde con otros términos similares pero no iguales. La segunda encuesta realizada, semanas después de haber iniciado el proceso y una vez que William Shakespeare School obtuvo el certificado de responsabilidad social corporativa otorgado por WORLD COB, buscó conocer si efectivamente el personal de la institución estaba de acuerdo con la obtención de este

certificado y así conocer si la certificación otorgada es coherente con la realidad de la organización.

ANÁLISIS DE DATOS

Detalles del análisis

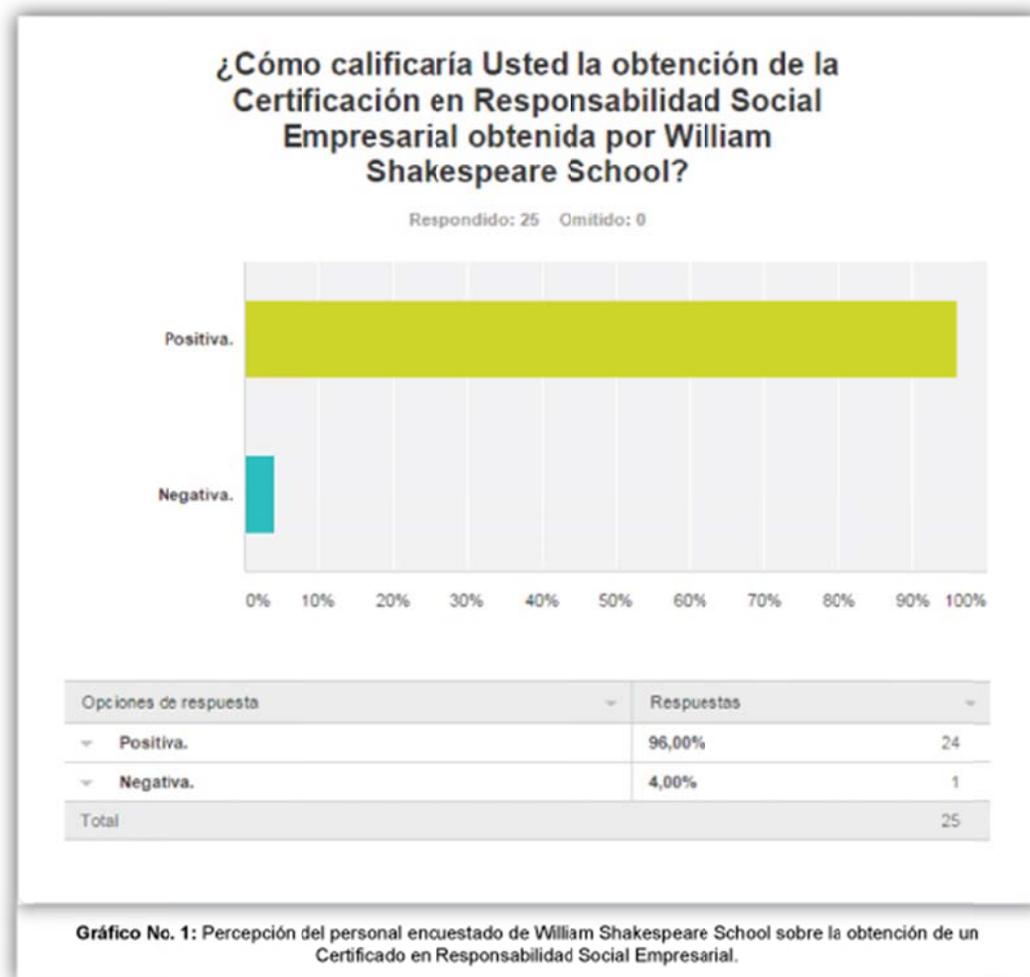
El motivo principal de este estudio es promover prácticas de responsabilidad social empresarial que sean un ganar – ganar para las empresas y para su recurso humano. Se considera realmente trascendental que las organizaciones promuevan una cultura de valores éticos, que mantengan una política de responsabilidad social corporativa que se vea reflejada en cada uno de sus procesos y en todos los aspectos de la organización, y que las empresas cuenten con un sistema que gestione de forma efectiva la correcta aplicación de estas políticas.

Dentro de los objetivos de este trabajo de investigación están fomentar, estimular, reconocer y apoyar el crecimiento de las empresas, procurando que ese crecimiento se dé bajo la firme convicción de que son motores de desarrollo económico para los países y fuente de desarrollo social para los pueblos. Con una correcta aplicación de políticas de responsabilidad social, conseguiremos tener más empresas y organizaciones sanas, comprometidas con valores universales éticos y morales, y que darán un trato justo e inclusivo a su recurso humano y a quienes deseen ser parte de ellas a futuro.

La idea es lograr que las empresas y organizaciones en Ecuador sean empresas comprometidas con el desarrollo no sólo de su negocio, sino que a medida que la empresa vaya creciendo su equipo humano también encuentre satisfacciones y éxitos que superen las expectativas organizacionales y laborales trazadas en un inicio. De igual manera se desea motivar a que las organizaciones se desenvuelvan en un marco de sustentabilidad y de conciencia social, en cuyos balances se consideren tanto los resultados económicos como los resultados ambientales y socioculturales.

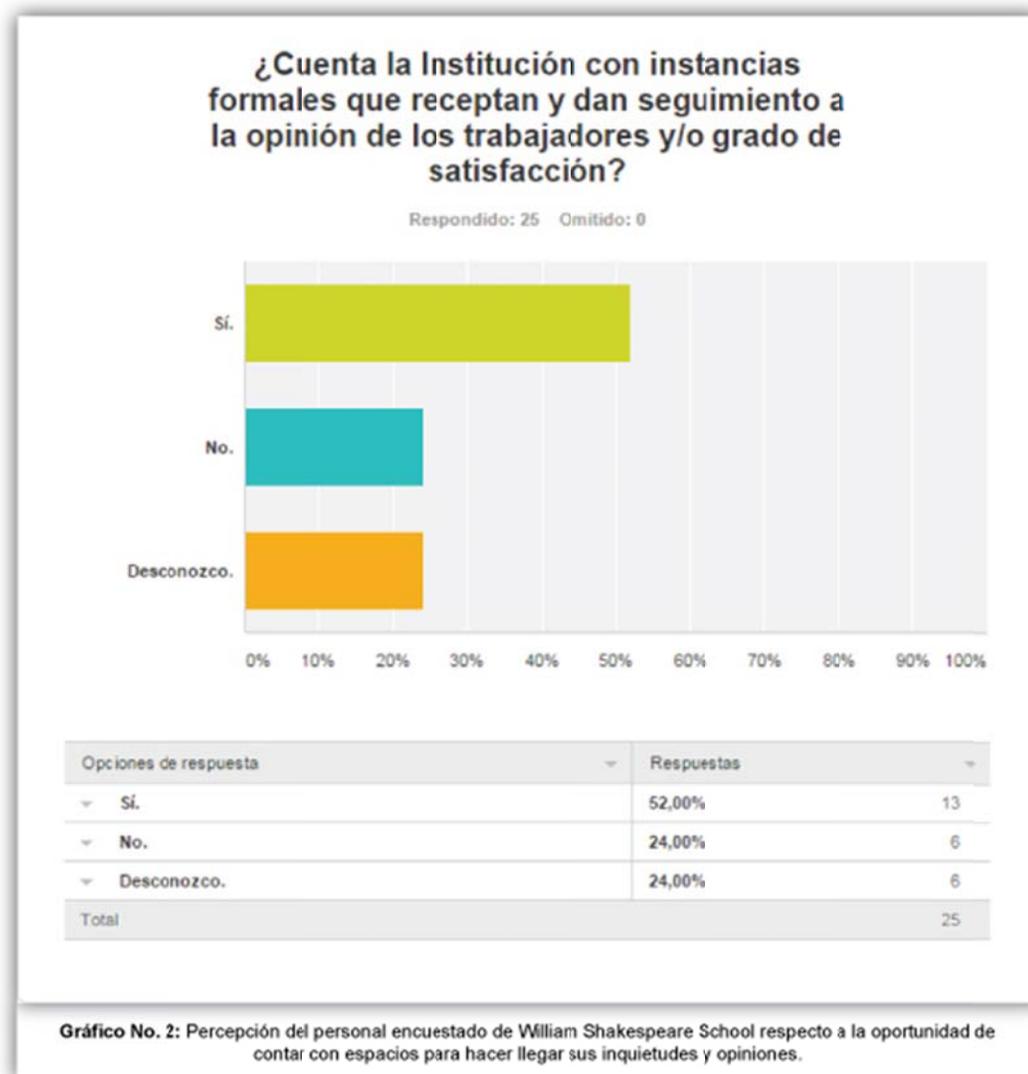
En el gráfico 1 se muestra la percepción del personal de William Shakespeare School respecto a la obtención de un certificado en responsabilidad social corporativa. El

recurso humano de la organización ve este evento como una situación positiva y una oportunidad que beneficia tanto a la institución como a quienes colaboran en ella. Es así que, al igual que en otras empresas, podemos decir que los empleados de la organización consideran que trabajar en una empresa bajo los estándares establecidos por la responsabilidad social empresarial es una ventaja al ir más allá de las obligaciones y responsabilidades que toda empresa tiene con su gente.



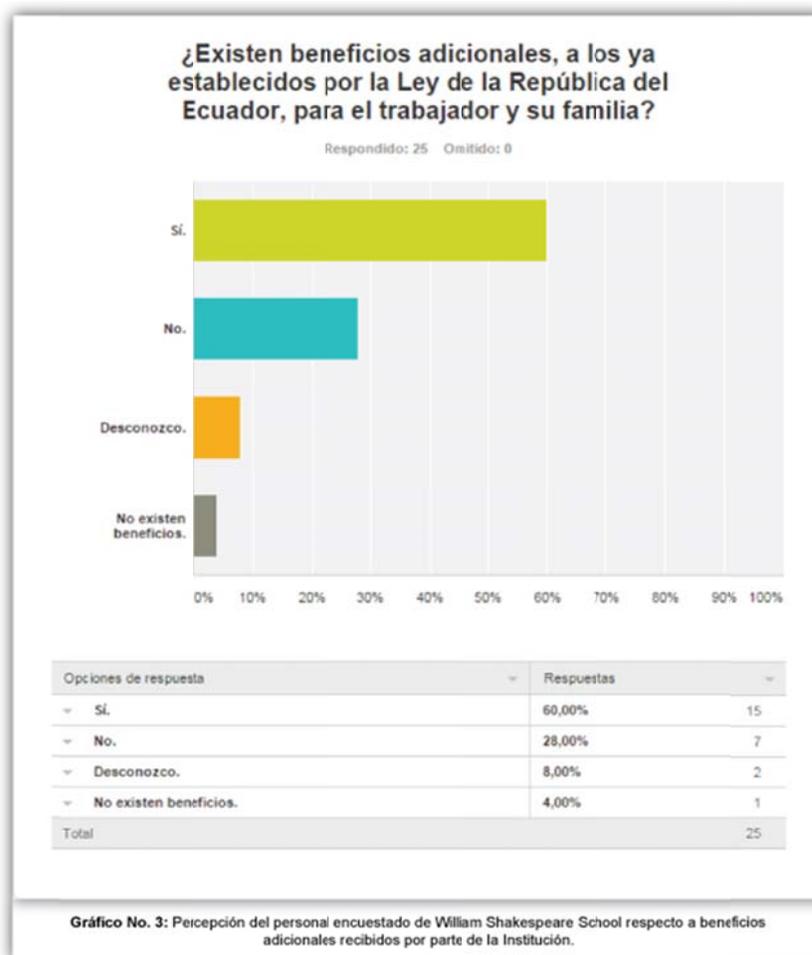
El gráfico 2 también muestra la importancia que da William Shakespeare School a escuchar a su recurso humano. William Shakespeare School es una organización que cuenta con instancias a las cuales los empleados pueden acudir para hacer conocer sus inquietudes y dar sus opiniones respecto a los diversos temas que engloban el desarrollo de

las actividades que el colegio realiza, y de las cuales son parte el personal docente y administrativo. Además de ser instancias en donde los colaboradores pueden expresarse, también es un espacio para obtener retroalimentación que dará oportunidad a un mejor desarrollo de la política de mejora continua que el colegio mantiene, permitiendo así que la organización mejore cada vez más en cada uno de los eventos y procesos que son parte de su desarrollo.



La mayoría de empresas cumplen con las obligaciones y responsabilidades que por ley tienen con su personal. Sin embargo, una empresa socialmente responsable va más allá

del mínimo requerido. En este sentido, el gráfico no. 3 evidencia que William Shakespeare School es una organización que vela por el bienestar de su recurso humano, en donde más del 50% del personal encuestado coincide en que la institución ofrece beneficios adicionales al trabajador y también a su familia. Esta es una característica importante dentro de una empresa socialmente responsable, ya que un empleado que siente preocupación por parte de sus autoridades, es un empleado que sentirá satisfacción por trabajar en esta organización. Así mismo, la preocupación de la empresa por su recurso humano genera en el empleado un sentido de pertenencia y compromiso hacia la empresa.



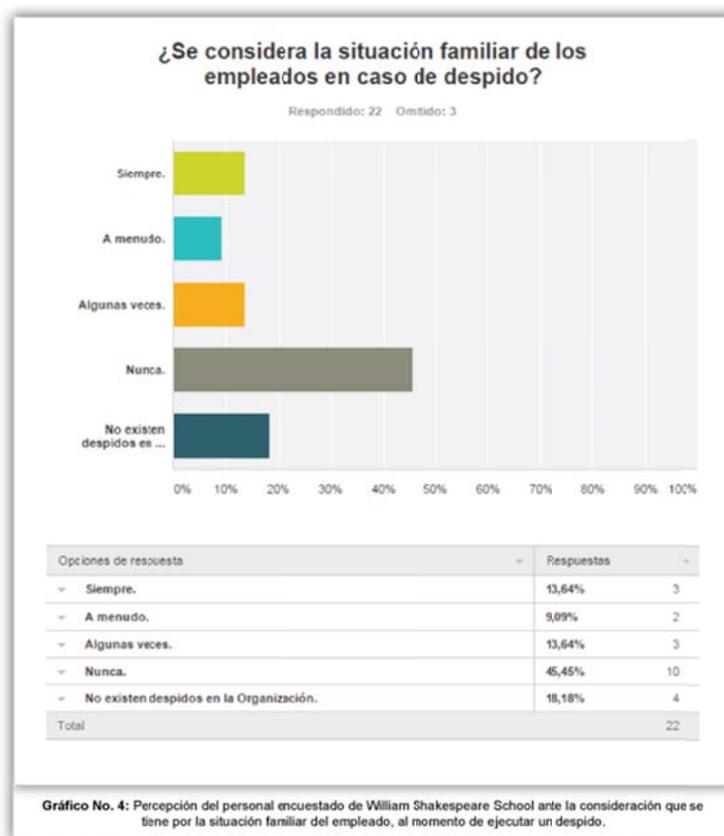
Lo que busca este trabajo es motivar a las empresas a que no sólo ostenten el título de ser socialmente responsables, sino que la responsabilidad social empresarial sea una

práctica real y no un certificado más que ayude a las estrategias de marketing que las empresas implementan. Lamentablemente, en la mayoría de países en vías de desarrollo aún falta mucho por hacer respecto al trato correcto que debe recibir el recurso humano y el medio en el que las organizaciones desarrollan sus actividades. Es de gran importancia que las empresas no sólo velen por sus beneficios e intereses, sino que sean también un aporte a las localidades y comunidades en donde se encuentran.

La literatura seleccionada para este trabajo ha sido de gran ayuda para sustentar la correcta administración de la responsabilidad social corporativa dentro de las organizaciones, así como los beneficios que trae consigo. La satisfacción de los empleados se evidencia en la eficiencia y productividad de las empresas y esto también ha sido sustentado en la literatura utilizada para esta investigación, en la cual se han podido conocer casos de empresas con muchos años de experiencia en sus áreas de negocio y en donde el ser socialmente responsables ha traído como consecuencia un ganar – ganar para todas las partes involucradas.

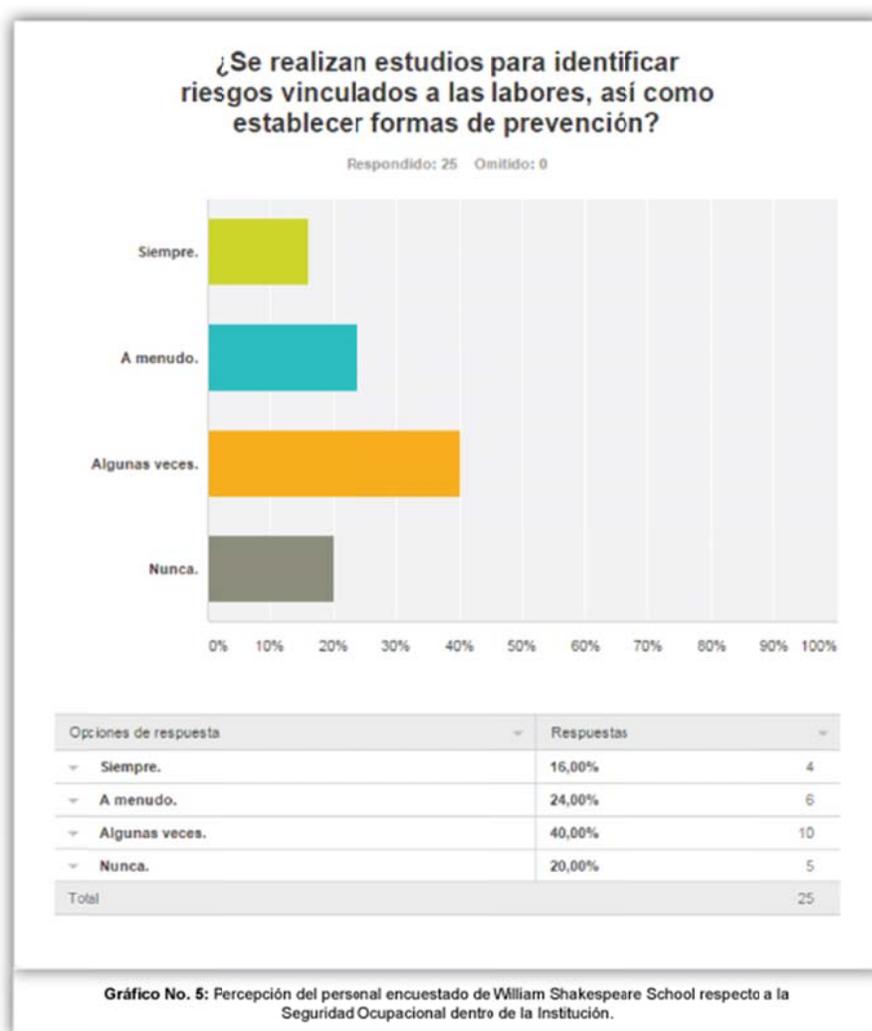
La metodología aplicada fue la metodología cualitativa, en la cual se pudo medir la percepción que tienen los colaboradores de William Shakespeare School respecto a si esta institución educativa es o no socialmente responsable. Los criterios se encuentran algo divididos dados los antecedentes mencionados anteriormente, pero se considera que al ser un proceso relativamente nuevo para la institución, poco a poco se irá mejorando en la correcta aplicación de políticas de responsabilidad social empresarial dentro de la organización. Sin embargo, William Shakespeare School tiene un mérito realmente importante al haberse convertido en la primera institución educativa de la región latinoamericana en haber obtenido un certificado internacional en responsabilidad social corporativa.

El gráfico 4 muestra una falencia dentro del campo de acción social de la responsabilidad social empresarial dentro de la institución. De acuerdo a la percepción de los trabajadores del colegio, la situación familiar de los empleados no es analizada ni considerada al momento de ejecutar un despido. En este sentido, la mayoría de empresas velan siempre por sus intereses y descuidan el efecto que el despido podría tener dentro de la situación económico-familiar del empleado que será separado de la organización. De acuerdo al personal encuestado, la organización antepone sus intereses sin pensar en el daño que un despido puede causar. Esto, sin lugar a dudas, no es parte de una política de responsabilidad social empresarial coherente con los estándares de una empresa socialmente responsable que debe buscar su beneficio pero también el de sus stakeholders.



Así mismo el gráfico 5 muestra la falencia en temas de salud ocupacional y riesgo. El personal encuestado considera que en pocas ocasiones se toman las precauciones para el

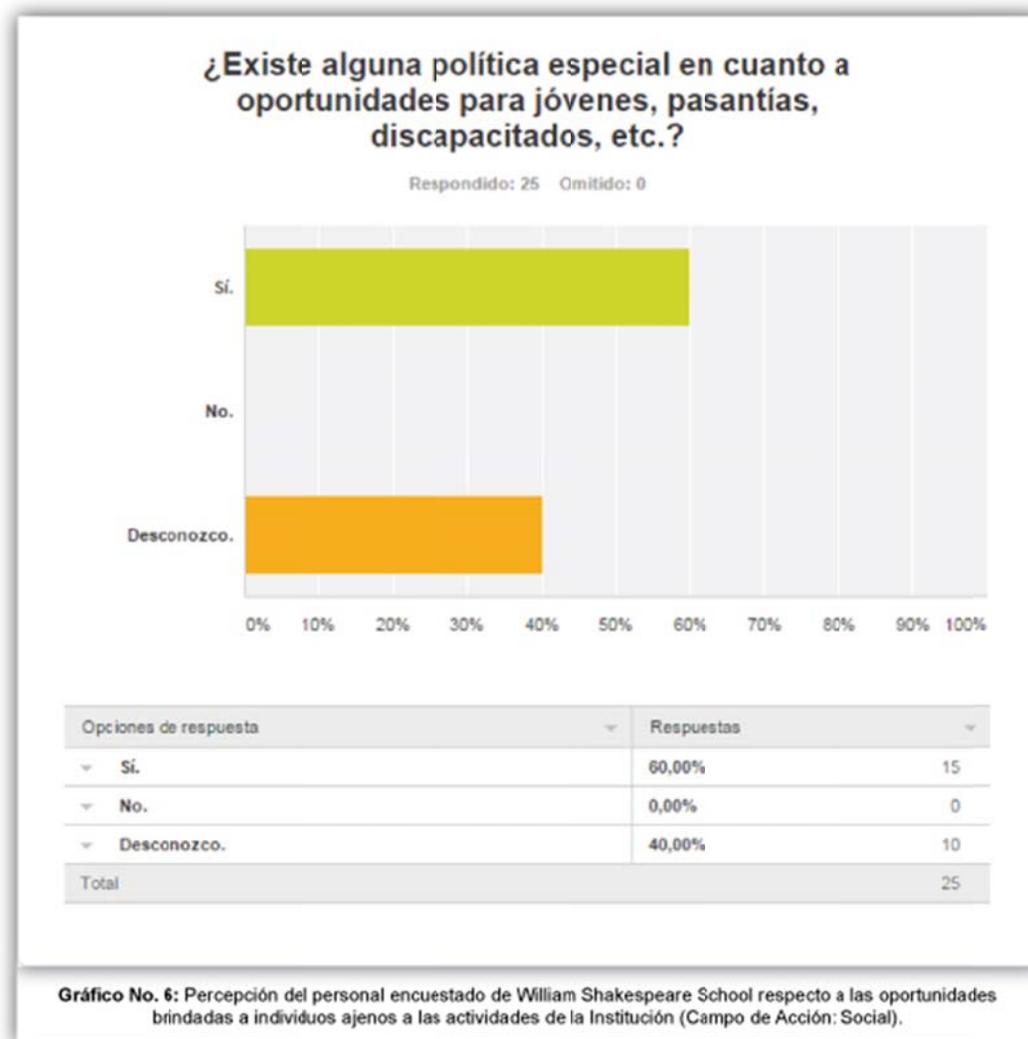
correcto desarrollo de trabajo de campo. En este sentido existen algunos aspectos en los cuales la institución debería tener mayor cuidado e interés, como por ejemplo: contar con adecuaciones para personas con discapacidades, contar con equipo de seguridad que permita que el personal de servicios realice su trabajo exponiéndose al menor riesgo posible, contar con espacios adecuadamente señalados para reunir a los alumnos y a todo el personal del colegio durante una emergencia, e incluso contar con personal médico altamente capacitado para atender situaciones de emergencia de forma rápida y eficaz.



De igual manera se ha podido evidenciar que la institución se preocupa por la familia y los valores familiares, procurando que sus alumnos sean reflejo vivencial de lo

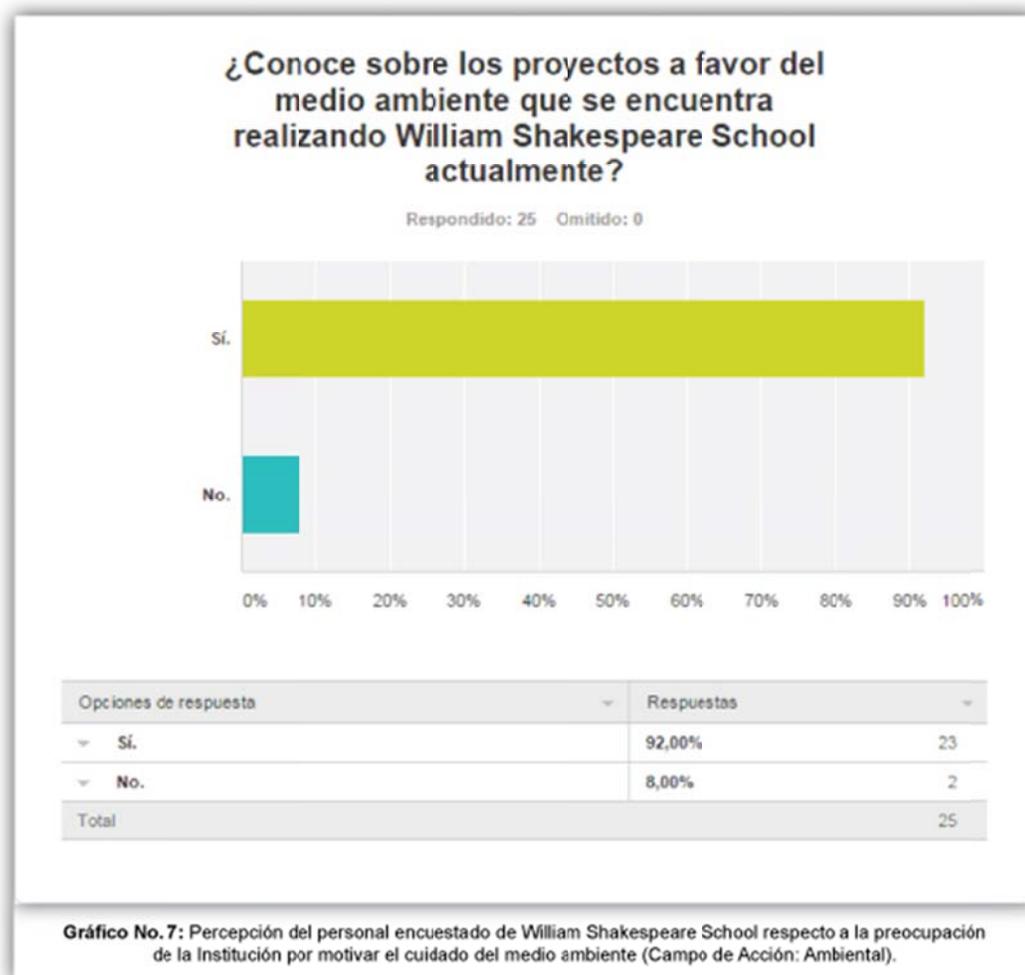
que familias estables traen como beneficio a la sociedad. En este sentido William Shakespeare School promueve actividades de integración familiar como festivales, mañanas deportivas, conciertos, entre otros. Así mismo, se preocupa por el bienestar estudiantil promoviendo talleres tanto para padres (*Escuela para Padres*) como para alumnos, con el objetivo de fomentar una buena convivencia entre los miembros de la Comunidad Shakespeareana. En este sentido, William Shakespeare School ha trabajado en un código de convivencia. Este código cuenta con la participación de todos los involucrados: autoridades, docentes, personal administrativo, personal de servicios, personal de seguridad, padres de familia, alumnos y miembros de la comunidad. Así el colegio toma en consideración a todos los actores para el correcto desarrollo de un código de convivencia que permita cumplir con su objetivo: el de mantenerla armonía en la convivencia diaria y el respeto que cada uno de los miembros de la comunidad se merece.

El gráfico no. 6 muestra la preocupación del colegio no sólo por sus actividades y sus miembros, sino también su preocupación por brindar oportunidades a personas ajenas a las actividades de la institución. Así como se permitió realizar este trabajo de investigación a una alumna de la USFQ – Universidad San Francisco de Quito, William Shakespeare School permite a la comunidad en general involucrarse en temas relacionados al colegio con la finalidad de brindar oportunidades de desarrollo en distintos ámbitos. Es así que el colegio permite la realización de pasantías y prácticas tanto a personas nacionales como extranjeras, incluye a personas con capacidades especiales dentro de sus aulas y brinda oportunidades de empleo a personas jóvenes que desean aprender y formar una carrera en el ámbito educativo. La capacitación es una constante dentro de la institución, con la finalidad de contar con personal especializado en cada una de sus áreas, brindando la oportunidad de que los colaboradores en general sean mejores profesionales y quienes reciben el servicio ofrecido reciban un servicio de calidad.



El entorno también es un tema que preocupa a la institución. El gráfico no. 7 muestra el compromiso que William Shakespeare School tiene con el medio ambiente y cuán informada está la Comunidad Shakespeareana respecto a los proyectos en beneficio de la naturaleza, ya que durante todo el año lectivo se fomenta el reciclaje y la optimización de recursos. Dentro del campo de acción ambiental William Shakespeare no sólo incluye a su personal y alumnado, sino también a los padres de familia y sus stakeholders, procurando que todos realicen un trabajo en equipo en pro del bienestar del medio ambiente. Las campañas, ferias, casas abiertas y proyectos dentro de clase son una

herramienta para que la Comunidad Shakespeareana cree conciencia respecto al cuidado de la naturaleza y el entorno.



La recopilación de datos, así como el análisis de toda la información, fue trabajo exclusivo de la autora de este documento. Al haber tenido la oportunidad de colaborar con la institución durante varios años, en distintos campos de acción, pudo hacer un análisis objetivo de los criterios y las percepciones del personal administrativo y docente que respondió a las encuestas realizadas. Así mismo ha podido contribuir a este trabajo gracias a su experiencia personal al haber sido parte de la institución durante varios años. De igual manera, la autora de este trabajo desea que la responsabilidad social empresarial sea un compromiso serio, de ahí que considera este documento como una iniciativa importante

para alcanzar un trato justo y sustentable, en pro del desarrollo de todos los actores involucrados en la fuerza laboral del país.

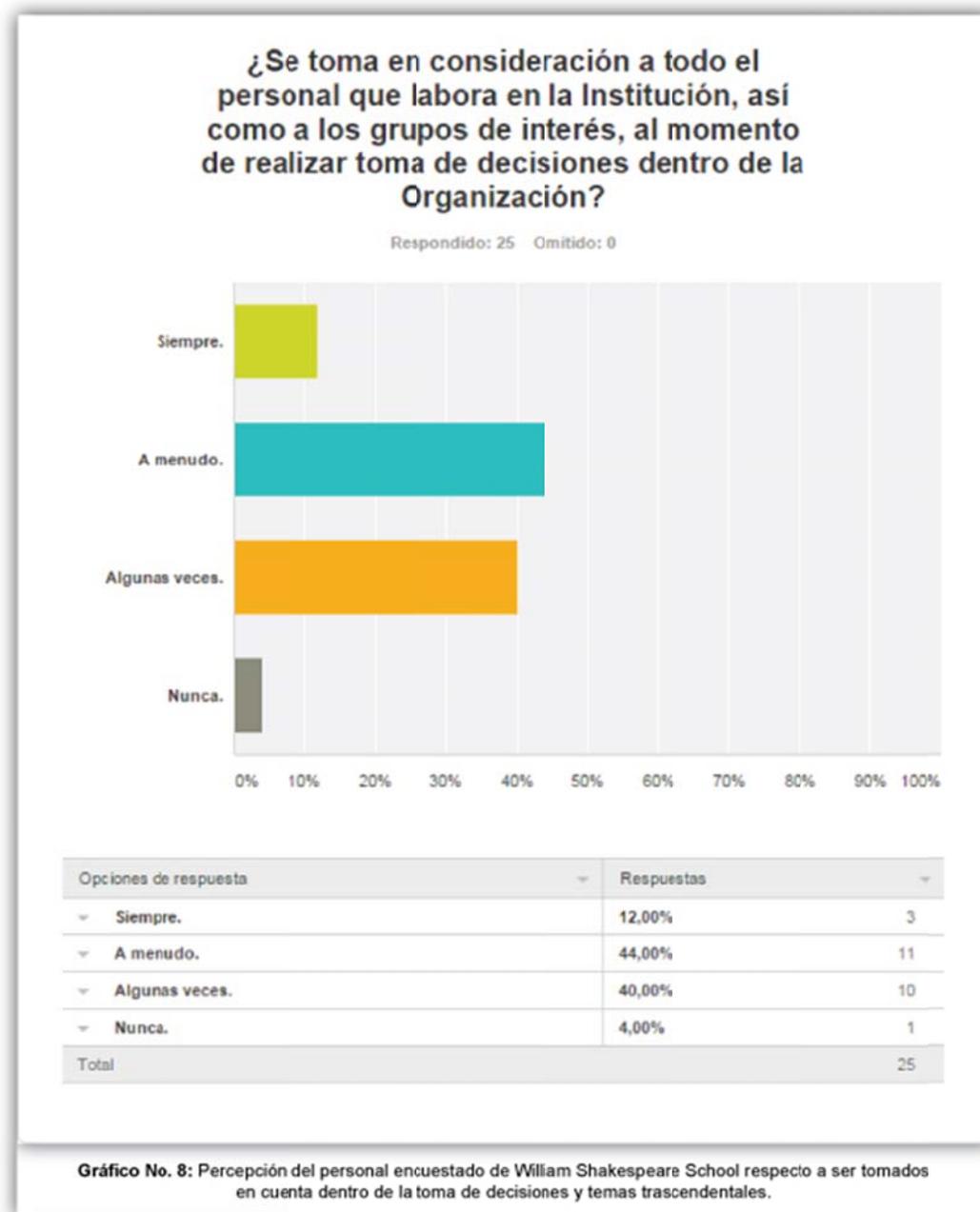
Importancia del estudio

Potencialmente este estudio podría contribuir a una correcta aplicación de las políticas de responsabilidad social empresarial adoptadas por las organizaciones e instituciones que han decidido ser parte de esta práctica tan beneficiosa para las empresas y su recurso humano. Este estudio revela que más allá de trabajar por un sueldo, la productividad del recurso humano de cualquier institución se ve afectada por factores como el trato recibido, los beneficios otorgados y la preocupación de los empleadores por sus colaboradores.

No sólo en Ecuador, pero a nivel de la región de Latinoamérica, es común el que los trabajadores toleren malos tratos y/o el incumplimiento de sus derechos por mantener sus puestos de trabajo. Así mismo, varias empresas utilizan el tema de responsabilidad social corporativa como una herramienta de marketing para que la sociedad en la que se desarrollan sus actividades tenga una mejor percepción de la organización en sí, lo cual no siempre es una percepción real.

El gráfico 8 muestra que no siempre la opinión de los empleados es tomada en cuenta al momento de tomar decisiones trascendentales que finalmente también les afectarán a ellos. La mayoría de empresas olvidan que su recurso humano es su fuerza de trabajo y que es importante conocer sus opiniones al momento de realizar cambios importantes dentro de la organización. William Shakespeare School efectivamente socializa los temas trascendentales con su equipo de trabajo. Sin embargo, el gráfico muestra un resultado en el que indica que a menudo lo hace, pero no en el cien por ciento

de las ocasiones. Estos resultados llevan a inferir que en ocasiones las decisiones importantes quedan a criterio exclusivo de las autoridades específicamente.

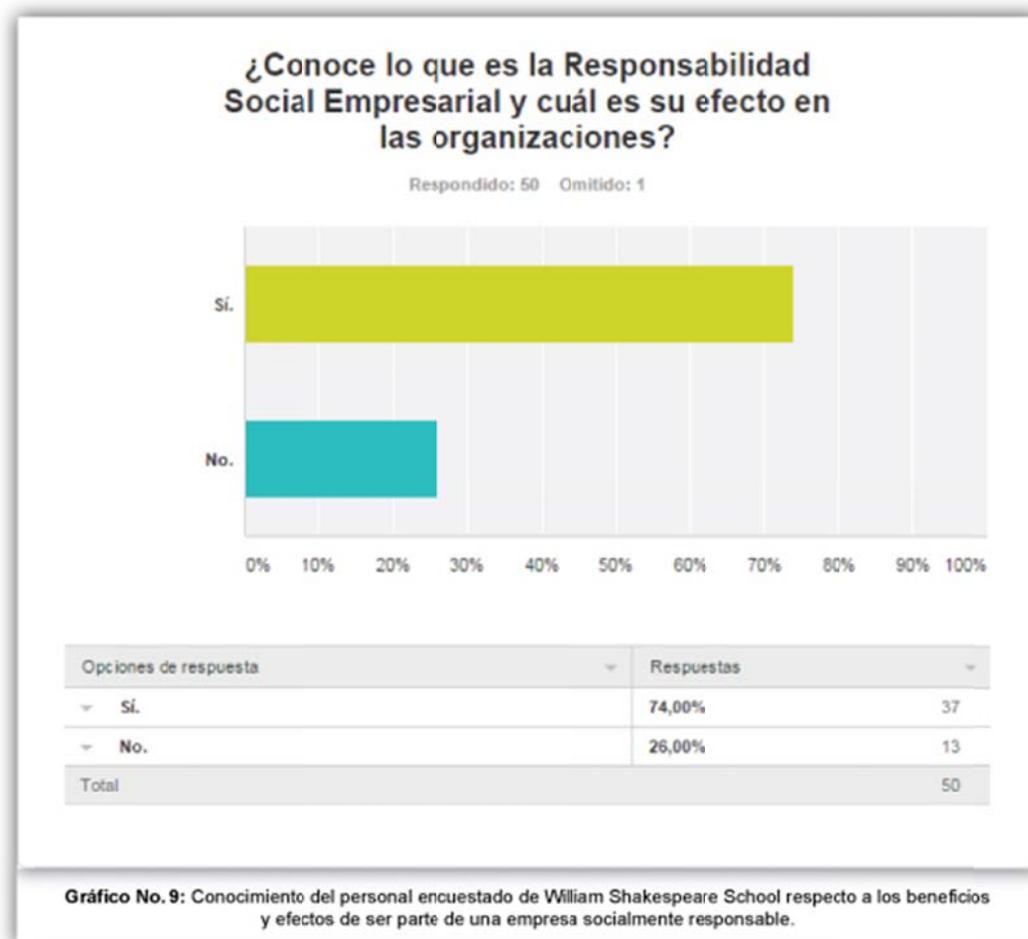


El objetivo de este trabajo es evidenciar que aún falta por hacer respecto a la responsabilidad social en las empresas, y que las organizaciones serán las más beneficiadas

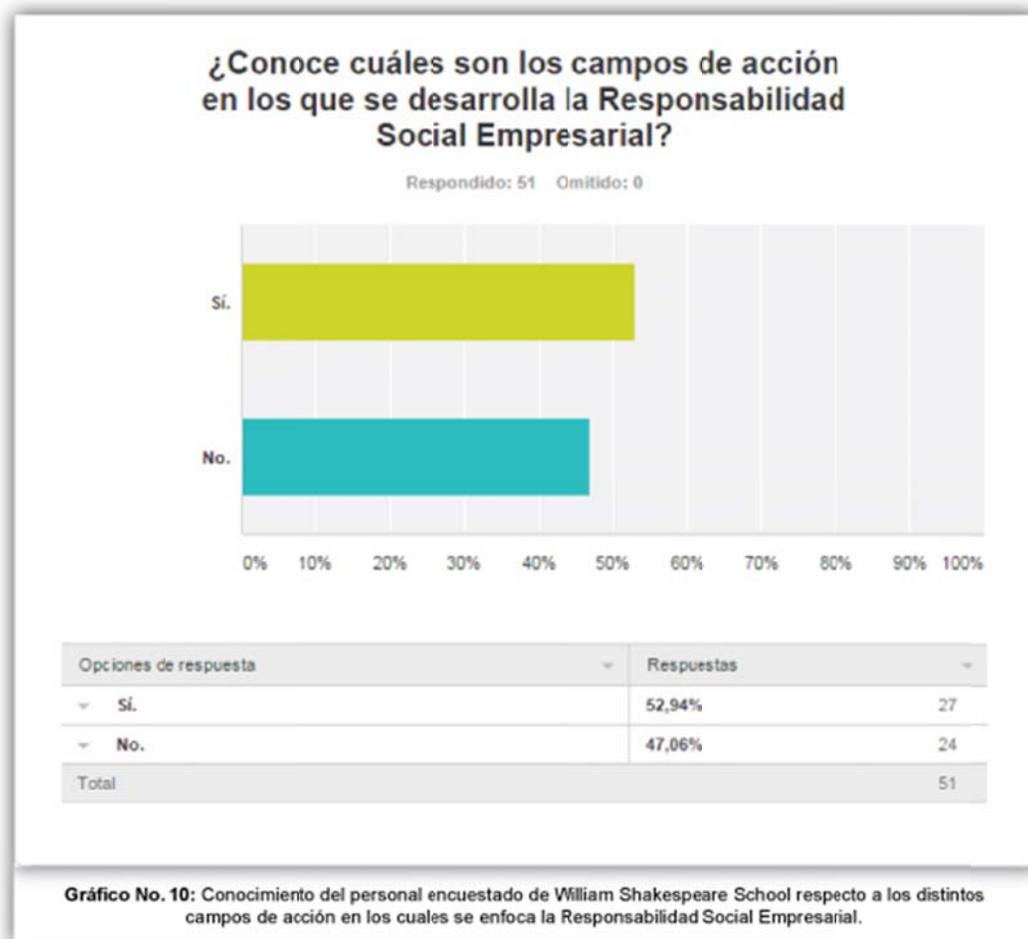
al tener empleados felices y satisfechos, trayendo como consecuencia mayor y mejor productividad.

Una empresa socialmente responsable es una empresa que informa a su personal respecto a lo que significa ser parte de una organización con estas características, sobre los beneficios y los efectos positivos que trae a las empresas y a las sociedades instituciones que van más allá de las obligaciones y responsabilidades establecidas por la ley.

El gráfico 9 muestra que el personal encuestado conoce sobre lo que es la responsabilidad social empresarial y los efectos que esta práctica trae como consecuencias positivas a la institución.



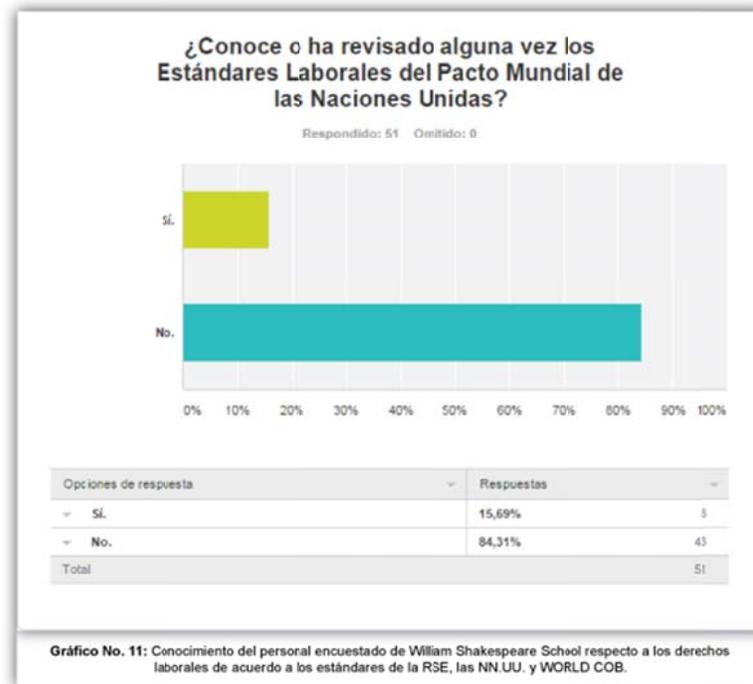
Sin embargo el gráfico no. 10 evidencia que un alto porcentaje del recurso humano desconoce sobre los campos de acción que le competen a la responsabilidad social corporativa, lo cual podría significar un traspie en el correcto desarrollo de una empresa socialmente responsable en cualquiera de las áreas por las cuales se preocupa la responsabilidad social empresarial. Es necesario que una empresa socialmente responsable se preocupe por capacitar e informar a su personal no sólo de los beneficios que trae consigo ser parte de una empresa socialmente responsable y generar motivación desde ese punto de vista, sino también hacerles conocer el impacto positivo que producen en las sociedades aquellas empresas que adquieren este compromiso.



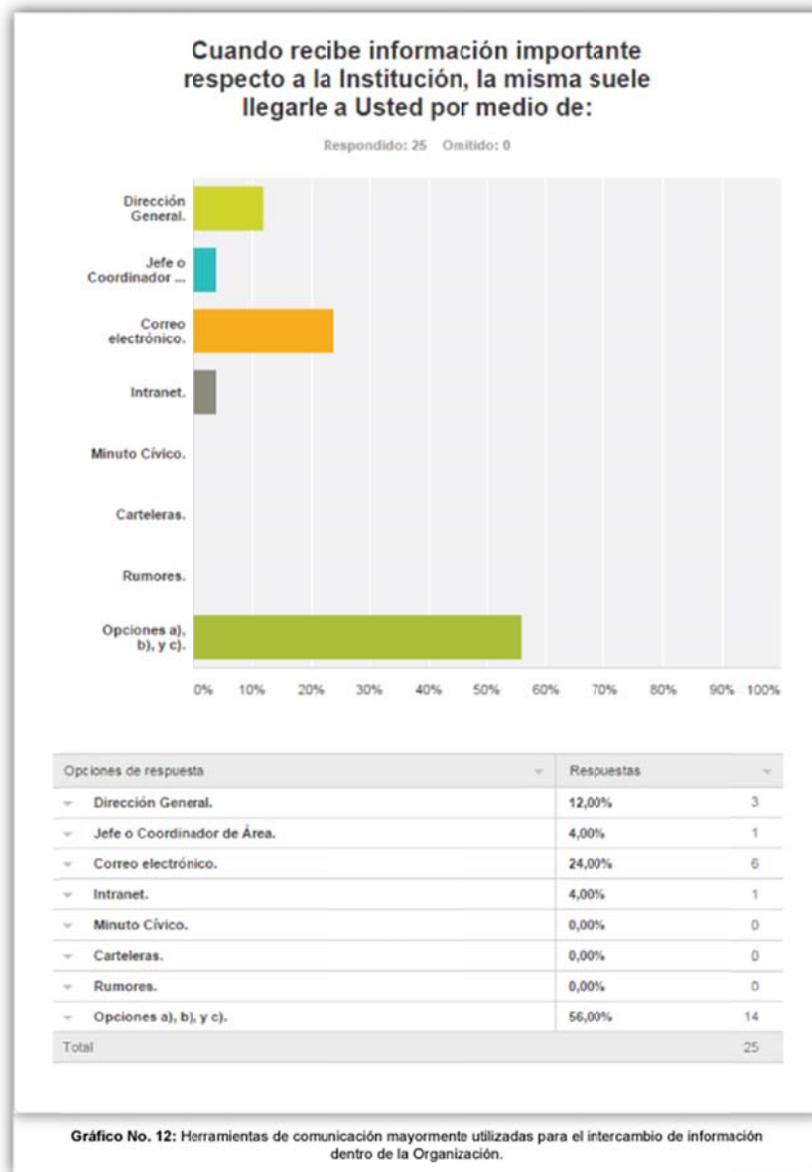
Se ha considerado que con esta investigación, William Shakespeare School podría realizar cambios trascendentales en la ejecución real de lo que conlleva ser una institución preocupada y comprometida con todos sus stakeholders y con el entorno en el cual se desarrolla, con la finalidad de que se vuelva un ejemplo real y vivencial de lo que es ser una organización involucrada en el tema de responsabilidad social en el ámbito educativo.

El Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas es un documento en el cual se establecen los derechos laborales y las condiciones justas, tanto del empleador como del trabajador. El gráfico 11 evidencia el desconocimiento respecto a este tema dentro del colegio, y para que una organización socialmente responsable sea una organización equilibrada y armoniosa es importante que cada actor cumpla con el rol que le corresponde. Éste no es un tema que sólo compete a los directivos de la organización, sino al recurso humano en general.

En ocasiones se cree que una empresa socialmente responsable debe satisfacer todas las peticiones y necesidades de sus empleados, pero los estándares del Pacto Mundial de las Naciones Unidas velan por un ambiente justo para ambas partes, procurando la armonía entre los empleadores y el recurso humano de las empresas.



Así mismo los estándares laborales del Pacto Mundial de Naciones Unidas consideran la comunicación una herramienta vital para conseguir el óptimo desarrollo de las empresas. En este sentido, William Shakespeare School es considerado por sus empleados una organización que se vale de todas las herramientas comunicacionales disponibles para informar a sus empleados sobre los distintos acontecimientos que se dan dentro de la organización. La tecnología cuenta con un papel de gran importancia en este sentido, ya que todo el personal es informado de forma eficiente, eficaz y oportuna.



Resumen de sesgos del autor

De acuerdo a toda la información analizada, podríamos decir que se han dado varios eventos a lo largo del análisis de este caso para determinar que la aplicación de la responsabilidad social corporativa en William Shakespeare School aún tiene por lo que trabajar. Este aspecto de ninguna manera es un factor negativo, ya que al ser la primera institución educativa en la región de América Latina en haberse certificado como una

empresa socialmente responsable, tiene elementos que aplicar y aprender a medida en que la organización vaya desarrollándose en el tema de responsabilidad social empresarial, buscando siempre una mejora continua y el constante bienestar de todos aquellos quienes forman parte de la institución.

En una primera instancia, como se mencionó en los primeros capítulos de esta investigación, William Shakespeare School tiene apenas un poco más de un año de haber sido certificada como una empresa socialmente responsable, es así que durante este mismo tiempo la institución empezó a recolectar evidencia que la auditoría debía aprobar para considerarla una organización socialmente responsable. Así mismo, es importante recordar que fue entonces cuando William Shakespeare School creó su política de responsabilidad social empresarial y adaptó su misión institucional, visión institucional y política de calidad, de acuerdo a los parámetros de la norma **WORLD COB-CSR:2011.2**

Durante la revisión de la literatura utilizada para esta investigación, así como William Shakespeare cumplía con varios de los parámetros para ser considerada una organización socialmente responsable, esta misma literatura mostró que aún es necesario trabajar en ciertos campos de acción que competen a la responsabilidad social corporativa para que esta institución educativa sea considerada una organización cien por ciento comprometida con la responsabilidad social empresarial, sobretodo en el campo de acción relacionado al entorno laboral en el cual el recurso humano de William Shakespeare School se desarrolla. Por citar un ejemplo a manera de recordatorio, se mencionaba el hecho de cumplir jornadas laborales los fines de semana de manera constante. Esta es una situación negativa, ya que el personal del colegio no siempre puede contar con el fin de semana para dedicarlo a sus familias u otros compromisos personales.

Por otra parte, la falta de colaboración del personal para responder a las encuestas realizadas también es un termómetro que permite inferir dos posibles escenarios: primero –

el personal de William Shakespeare School no mostró interés por el tema, ya que no contaba con suficiente información o desconoce sobre la importancia del tema y los beneficios que William Shakespeare School como empresa socialmente responsable les ofrece; segundo – el personal de William Shakespeare School no considera coherente que esta institución educativa haya sido certificada como una organización socialmente responsable, ya que las políticas de responsabilidad social no son coherentes con las gestiones que la organización realiza o con el trato que reciben los empleados.

Respecto a este último punto, se puede decir que las encuestas no reflejan valores negativos para William Shakespeare School, lo cual nos lleva a inclinarnos por la inferencia que hace reflejo a un desinterés por desconocimiento a la importancia que tiene la responsabilidad social corporativa dentro de cualquier organización, no sólo internamente, sino también de forma externa. Respecto a este mismo tema, los valores negativos se vieron reflejados en la primera encuesta aplicada y que hacía preguntas de conocimiento general respecto a lo que es la responsabilidad social empresarial.

CONCLUSIONES

Respuesta(s) a la(s) pregunta(s) de investigación

¿Cómo y hasta qué punto afecta el desconocimiento y la falta de interés en el tema de responsabilidad social a los procesos administrativos que lleva acabo William Shakespeare School?

William Shakespeare School es una institución educativa que se ha planteado el reto de convertirse en una organización socialmente responsable, que cuenta con una política de mejora continua, y que busca ser un modelo a seguir para la sociedad en la que desarrolla sus actividades. Una organización considerada socialmente responsable requiere un personal capacitado en el tema de responsabilidad social empresarial, para que así pueda aplicar las políticas de responsabilidad social corporativa planteadas por la empresa adecuadamente y para que el modelo que se está impulsando sea un modelo que dé resultados exitosos.

Así mismo, el personal de una organización socialmente responsable necesita conocer respecto al tema y los diferentes campos de acción en los que actúa la responsabilidad social. Esta práctica tiene un impacto positivo para el entorno en el cual se desarrollan las actividades de la empresa, para los stakeholders y para los miembros de la empresa. El conocimiento de las cualidades de cualquier proceso es una motivación para que el personal de cualquier organización tome acción de forma positiva y sea parte del cambio y/o la mejora continua dentro de la institución. Esta es otra razón importante por la cual el recurso humano de William Shakespeare School, y el de cualquier empresa que se considere socialmente responsable, debe conocer respecto al tema de responsabilidad

social y sus beneficios para todos los involucrados en los distintos procesos dentro de la organización.

Aquel recurso humano que trabaja dentro de una organización socialmente responsable, pero desconoce del tema, también puede ser un impedimento para el correcto desarrollo de los procesos que deben llevarse a cabo bajo las políticas de responsabilidad social corporativa adoptados por la institución. En este sentido es de gran importancia compartir la información con el personal que colabora en la empresa, informar de cambios o implementaciones a realizarse, y motivar a este grupo de personas a ser parte de un proceso que beneficiará a todos los involucrados, interna o externamente, dentro de todos los estados y procesos del negocio que la empresa desarrolla.

Si este proceso de comunicación no se da, si el personal desconoce sobre lo que es la responsabilidad social corporativa, sus campos de acción y los beneficios que trae consigo, es probable que en un futuro las políticas de responsabilidad social planteadas en un inicio no se vean reflejadas en las situaciones cotidianas de la empresa. A nivel de imagen y valores empresariales esto es una gran desventaja, ya que el cliente o consumidor percibirá que lo que la empresa ofrece o promueve no es la realidad que se evidencia dentro de los procesos de la organización.

También es de gran importancia que el nuevo personal contratado conozca del tema y que haga de la responsabilidad social corporativa parte de su filosofía de trabajo. De esta forma el nuevo personal puede ser un apoyo para los procesos establecidos de acuerdo a las políticas de responsabilidad social empresarial planteados por la organización, e incluso podría contribuir con ideas innovadoras para la mejora de los mismos.

La responsabilidad social corporativa busca un ganar – ganar para todos quienes forman parte de la empresa, busca directivos satisfechos, un recurso humano contento, un

entorno saludable, y generar e incrementar la confianza de aquellas personas que decidieron ser clientes o consumidores del producto o servicio que se ofrece.

¿De qué manera la falta de inclusión en decisiones trascendentales dentro de una organización desmotiva al recurso humano?

Cuando una persona no es consultada y es simplemente notificada respecto a una decisión tomada por sus autoridades, se percibe como una imposición en la cual sólo un grupo de interesados ha intervenido. Esto genera un malestar, ya que quienes no fueron consultados tienen pensamientos negativos respecto a esta situación y sienten que su opinión no tiene valor alguno.

Ocurre todo lo contrario cuando se socializa el tema con el personal, se toman en consideración sus opiniones, sugerencias, comentarios, y en base a todo esto se obtiene una resolución final. Esta forma de tomar decisiones dentro de las empresas constituye una motivación más para que sus empleados sientan que sus jefes se interesan por el bienestar de todos aquellos que colaboran con la organización.

Involucrar al personal dentro de la toma de decisiones de una empresa es una práctica de responsabilidad social empresarial en donde todos los involucrados son escuchados, con la finalidad de llegar a tomar decisiones que serán de beneficio y satisfacción para todos. La organización también podría verse beneficiada al contar con criterios que quizás no fueron tomados en consideración por las autoridades, pero sí por su recurso humano, y que podrían ser de gran aporte para el desarrollo de la empresa.

Una empresa que escucha a sus empleados y los involucra en el proceso de toma de decisiones, es una empresa que contará con empleados agradecidos por haber sido tomados en consideración, así como con un recurso humano que “*se pone la camiseta*” de la empresa, porque es una empresa que no sólo está interesada en producir y lucrar, sino porque también es una empresa que cuida a las personas que trabajan para ella.

¿Realmente se aplica la responsabilidad social empresarial en William Shakespeare School o es simplemente un certificado diferente a la realidad que se vive en la institución? Para obtener un certificado en responsabilidad social corporativa por parte de WORLD COB – World Confederation of Businesses, es necesario presentar evidencias de que efectivamente la organización interesada en la certificación alcanza los parámetros requeridos para ser considerada una empresa socialmente responsable.

El proceso para la obtención de esta certificación se dio gracias al trabajo realizado por William Shakespeare School y la delegación encargada en el transcurso de un mes aproximadamente. Este tipo de evidencias, dentro de una institución de tamaño considerable como lo es William Shakespeare School, no pueden ser modificadas en tan corto tiempo. Esto nos permite concluir que William Shakespeare School efectivamente ha sido una organización que ha apuntado a un perfil socialmente responsable desde antes.

Dentro del proceso de certificación hubo entrevistas con distintos miembros de la delegación, se presentaron informes y certificados de actividades realizadas por el colegio, así como la presentación de proyectos y eventos realizados que demuestran que William Shakespeare School es una empresa con un perfil socialmente responsable o ha procurado que así sea. Sin embargo, al ser esta institución educativa la primera institución educativa en contar con un certificado de este tipo en la región, también permite inferir que hay aún camino por recorrer en el tema de responsabilidad social corporativa dentro del campo de la educación a nivel de América Latina.

William Shakespeare School lleva a la fecha de presentación de este trabajo poco más un año de haber obtenido el certificado otorgado por WORLD COB. Si bien es cierto es una empresa con un perfil socialmente responsable, también es cierto que hay situaciones dentro de la organización en las cuales aún se debe trabajar para alcanzar el

objetivo de reflejar responsabilidad social en cada uno de sus procesos y tratamientos. Es de gran importancia que las prácticas dentro de la institución sean coherentes con lo que el certificado otorgado por WORLD COB certifica.

El certificado obtenido es un paso inicial para todo lo que queda por hacer; es una motivación para mejorar aquellos procesos que aún no están completamente alineados con lo que implica la responsabilidad social corporativa y para que William Shakespeare School se convierta en una empresa realmente responsable en el ámbito social y en cada uno de los campos de acción a los que se debe la responsabilidad social corporativa.

Limitaciones del estudio

Este estudio se limita a los miembros del personal docente y administrativo de William Shakespeare School. Si bien es cierto la responsabilidad social empresarial actúa en tres campos de acción distintos (social, laboral y medioambiental), en este trabajo no se tomó en cuenta dentro de la evaluación a stakeholders como por ejemplo los alumnos, padres de familia, comunidad y proveedores. La percepción de estos grupos de interés podría haber afectado, positiva o negativamente, los resultados de las encuestas realizadas. Hubiese sido un gran aporte para este estudio contar con estas percepciones para conocer de forma más exacta la situación real de las prácticas de responsabilidad social corporativa y si realmente el certificado otorgado por WORLD COB es coherente con la cotidianeidad de la organización.

Este trabajo de investigación se limitó a encuestar a un grupo de personas mayores de edad, las mismas que se encuentran en situación laboral activa y quienes son profesionales en el área de la educación exclusivamente. Ninguno de ellos sobrepasa la edad legalmente aceptada para jubilarse en Ecuador (entre 60 y 70 años, de acuerdo a los años de aportaciones realizadas).

También es importante mencionar que este estudio está basado en información recientemente recolectada, ya que hace poco más de un año William Shakespeare School obtuvo un certificado como organización socialmente responsable por parte de WORLD COB – World Confederation of Businesses. Las encuestas realizadas se aplicaron después de que William Shakespeare School obtuvo la certificación para así evaluar la percepción del personal docente y administrativo, y conocer si consideraban que William Shakespeare School es una empresa socialmente responsable y es coherente con las prácticas que promulga la responsabilidad social corporativa.

Dentro de las limitaciones metodológicas, se considera que ha sido una limitación el no haber evaluado en dos instancias diferentes al personal docente y administrativo de la institución, ya que hubiese sido interesante verificar que las prácticas de responsabilidad social empresarial son una constante y no una práctica momentánea para la obtención del certificado mencionado a lo largo de este trabajo.

También se considera una limitación el no haber evaluado al personal de seguridad y servicios de la institución para tener resultados que competan a todas las áreas de la organización. Tomando en consideración al recurso humano de William Shakespeare School en su totalidad, hubiésemos podido evaluar las percepciones de todos los colaboradores de la institución sin excepción alguna.

Recomendaciones para futuros estudios

Se ha considerado que quizás el estudio hubiese tenido mayor éxito si la organización evaluada hubiese sido una organización que haya obtenido un certificado en responsabilidad social empresarial hace algunos años atrás. En una empresa que se haya certificado en responsabilidad social corporativa y que tuviese años de experiencia en el tema, la evaluación hubiese sido más exigente y el personal encuestado seguramente habría mostrado mayor interés en las encuestas realizadas. También se considera que el recurso humano hubiese tenido pleno conocimiento sobre lo que es la responsabilidad social a nivel empresarial y lo que implica ser parte de una organización socialmente responsable. De igual manera, si la organización evaluada hubiese tenido años de experiencia en esta práctica, las probabilidades de contar con personal que desconociera del tema por ser personal nuevo o en entrenamiento hubiesen sido menores y esto hubiese permitido una evaluación más objetiva.

Así mismo, una empresa con años de práctica en responsabilidad social corporativa, podría haber sido evaluada desde los tres campos de acción que corresponden a la responsabilidad social. En este sentido, se hubiese podido realizar un análisis más completo del tema y se hubiese podido compartir conclusiones que seguramente serían de interés, no sólo para la empresa evaluada, sino también para otras empresas interesadas en el tema y todos los stakeholders involucrados.

Además de lo recomendado anteriormente, se sugiere con especial énfasis que para investigaciones de este tipo también se realice una encuesta sobre responsabilidad social empresarial a los proveedores de la organización evaluada. Los proveedores que son parte de una organización socialmente responsable deben reflejar lo que la política de responsabilidad social de la organización estipula; así también la organización debe ser una

empresa que a lo largo del proceso de adquisición de productos o servicios sea coherente con esta misma política.

Finalmente, pero no menos importante, es necesaria la constante evaluación y monitoreo de la organización evaluada para poder verificar que lo que se ha investigado es una realidad y no una tendencia momentánea. Es importante que una vez iniciado el proceso de ser una empresa socialmente responsable, exista una delegación o una comisión que se encargue de realizar evaluaciones periódicas que constaten que los procesos se están llevando a cabo de acuerdo a la política de responsabilidad social establecida por la organización.

Es muy común que las empresas se preparen para las fechas de auditoría que realizan las organizaciones encargadas de emitir los certificados y así poder recertificar en responsabilidad social empresarial, pero es necesario el monitoreo constante para que estas prácticas sean una realidad diaria y no de ciertos periodos del año. Es así que se recomienda que las instituciones socialmente responsables cuenten con un equipo al cual le sea asignada esta tarea de forma exclusiva.

Resumen general

Este trabajo hace referencia a un trabajo de investigación que busca evidenciar si las prácticas de responsabilidad social empresarial se dan de forma efectiva y eficiente en las organizaciones que afirman ser parte de esta práctica tan positiva para las empresas, sus colaboradores y la sociedad a la que se deben.

En esta ocasión se decidió evaluar a la institución educativa William Shakespeare School, ubicada en la parroquia de Tumbaco, en la provincia de Pichincha, Ecuador, con la finalidad de verificar si el certificado otorgado por WORLD COB – World Confederation

of Businesses es coherente con la evidencia presentada por la institución para la obtención del certificado de empresa socialmente responsable.

Para realizar esta investigación se estudió más a fondo sobre el tema de responsabilidad social corporativa, se mantuvieron entrevistas con el personal de WORLD COB – World Confederation of Businesses en Houston, Texas; también se aplicaron dos encuestas respecto al tema al personal docente y administrativo de William Shakespeare School. Así mismo, la autora de este trabajo pudo contribuir en la investigación ya que ella fue parte de la delegación encargada de certificar a la institución y contestó las encuestas realizadas al haber sido colaboradora de William Shakespeare School por seis años (tiempo dentro del proceso de certificación).

Dentro de las conclusiones obtenidas, existen criterios divididos. William Shakespeare School es una empresa aún muy joven en el tema de responsabilidad social corporativa y tiene camino por recorrer para convertirse en una organización cien por ciento socialmente responsable. Sin embargo, las evidencias y la información recolectada han demostrado que William Shakespeare School cuenta con importantes elementos para que logre ser un modelo a seguir por parte de otras instituciones educativas de la región. El hecho de que la delegación encargada haya logrado presentar evidencias para que William Shakespeare School haya sido certificada como la primera institución educativa en América Latina en esta materia, nos permite considerar que su perfil ha apuntado desde un inicio a ser una organización socialmente responsable, comprometida con la sociedad en la que desarrolla sus actividades y preocupada por el recurso humano con el que cuenta.

Los datos recolectados muestran que existen instancias en las cuales William Shakespeare School es una organización socialmente responsable, no desde el momento en que decidió entrar al proceso de certificación, sino desde antes de ingresar al mismo. Por citar algunos ejemplos se puede mencionar la constante colaboración a la comunidad

permitiendo la utilización del espacio del colegio para la realización de eventos comunitarios y/o del interés de la ciudadanía (eventos que no son parte de la planificación ni del cronograma de actividades del colegio), así como la preocupación por el medio ambiente al promover proyectos de reciclaje entre la Comunidad Shakespeareana, y campañas constantes entre el personal de la institución motivando la optimización de recursos como el papel y la electricidad.

Tomando en consideración todas las observaciones realizadas a lo largo de este trabajo, y teniendo en consideración que William Shakespeare School es la primera institución educativa en haberse certificado como institución socialmente responsable en América Latina, tendría como valor agregado que además de haber ofrecido educación de excelencia desde hace más de 25 años, también sería una institución educativa que vela por el bienestar social, laboral y medio ambiental de la sociedad a la que se debe. Así mismo, esta institución sería de gran interés para el desarrollo profesional de personas altamente calificadas, permitiendo aplicar de forma más agresiva la política de mejora continua que esta institución practica y avala anualmente mediante las auditorías realizadas por la norma ISO 9001:2008. De esta manera, las conclusiones apuntan a que William Shakespeare School es una institución educativa que aplicando su política de mejora continua debe trabajar en varios de los campos de acción que competen a la responsabilidad social empresarial, con la finalidad de alcanzar los estándares de una empresa cien por ciento comprometida con la responsabilidad social empresarial, y así con su personal y con cada uno de sus stakeholders.

REFERENCIAS

- Bustamante, A. (2009). El Rol de los Líderes Empresariales en la RSE. *RSE Responsabilidad Social Empresarial*, 4-7.
- Bustamante, A. (2009). El Rol de los Líderes Empresariales en la RSE. *RSE Responsabilidad Social Empresarial*, 4-7.
- Coulter, M., & Robbins, S. (2010). Responsabilidad Social y Ética Administrativa. En M. Coulter, & S. Robbins, *Administración* (págs. 91-116). México: Prentice Hall.
- Knott, M. (2014). Good Deeds: Corporate Social Responsibility. *Study Travel Magazine*, 28-31.
- Morán, R. (2009). SGE 21 Para Formalizar la Responsabilidad Social y la Gestión en las Organizaciones. *RSE Responsabilidad Social Empresarial*, 26-29.
- World Confederation of Businesses. (2013). *WORLD COB-CSR:2011.2 Base de la Certificación para instituciones*. Houston: WORLD COB Headquarters.
- World Confederation of Businesses. (2013). *WORLD COB-CSR:2011.2 Norma WORLD COB-CSR:2011.2*. Houston: WORLD COB Headquarters.

ANEXO A



*William
Shakespeare*
SCHOOL

Quito, 15 de enero de 2014
DG-40/13-14

Señores
Universidad San Francisco de Quito
Ciudad

De nuestra consideración:

Por medio de la presente comunico a ustedes que nuestra Institución da su consentimiento y ofrecerá toda la ayuda que se requiera, para que la Srta. Andrea Miranda Albuja, alumna de su Universidad, realice en William Shakespeare School su proyecto "Análisis del Grado de RSE en William Shakespeare School".

Atentamente,

Dr. Humberto A. Herrera Sánchez
DIRECTOR GENERAL

ANEXO B



WORLD CONFEDERATION OF BUSINESSES

Granted to:

Unidad Educativa William Shakespeare

CERTIFICATION IN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

WORLD COB-CSR:2011.2 / A B C

IN THE MEDIUM COMPANY CATEGORY

FOR HAVING MET THE STANDARD'S REQUIREMENTS IN THE FOLLOWING CHAPTERS:

Chapter A: Labor Relations
Health and Occupational Safety, Work Environment, and Career Training

Chapter B: Social Relations
Community, Family, Customers and Suppliers

Chapter C: Environmental Responsibility
Environmental Impact Awareness, Policy and Training

Issued in the city of Houston, Texas on the twenty day of February in the year 2014
Certification Valid Until: February 20, 2014

This certification remains valid on the condition that requirements of the standard are continuously met.

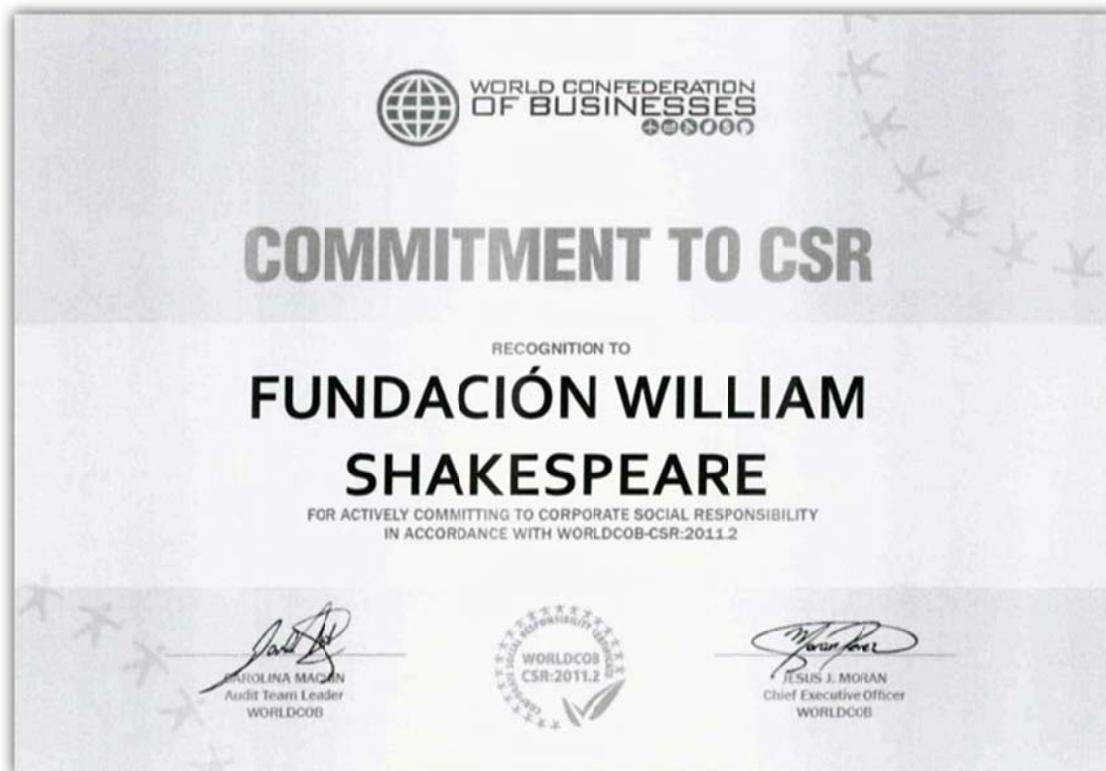

PRESIDENT
JESUS J. MORAN




CSR DIRECTOR
DANIEL JAVIER

www.worldcob-csr.com

ANEXO C



ANEXO D



ANEXO E

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

En William Shakespeare School estamos comprometidos y trabajamos para mejorar la calidad de vida de nuestros alumnos, sus familias, nuestros trabajadores y la comunidad, a través del impulso de iniciativas y proyectos que cumplan con los objetivos de responsabilidad social empresarial en los ámbitos de las relaciones laborales, sociales y ambientales. William Shakespeare School difunde en la organización y comunidad del Colegio, las políticas de Responsabilidad Social sobre las que trabaja para educar niños y jóvenes, con principios éticos y morales, comprometidos socialmente, para liderar cambios para un mundo mejor.

El desarrollo sostenible es un factor que establece nuestro firme compromiso con la felicidad de la sociedad presente y futura.

En William Shakespeare School somos conscientes de la enorme responsabilidad social que tenemos con el país, por lo que trabajamos para contribuir a su progreso y desarrollo, fortaleciendo estos valores en nuestros alumnos/as, sus familias, la comunidad del Valle de Tumbaco y las escuelas hermanas, mediante acciones efectivas, de acuerdo a sus propias necesidades.

Los resultados han sido satisfactorios y se han fortalecido los pilares de una Política de Responsabilidad Social.

Nuestro Código de Convivencia establece un marco común de la organización para cumplir nuestra Visión, Misión y Política de Calidad.

La práctica laboral promueve la igualdad de oportunidades de contratación y rechaza el empleo de niños. Nuestra política de Talento Humano no discrimina y nos sometemos a las políticas mundiales y a la legislación local. Manejamos una política de Seguridad y Salud Ocupacional, cumpliendo con lo establecido en la Ley y el bienestar de nuestro personal.

Estamos muy comprometidos con la comunidad, a través de acciones directas con dos escuelas hermanas, las organizaciones de seguridad del Estado, del poder político y con una participación ciudadana muy intensa.

Mantenemos relaciones con nuestros clientes y proveedores, en un ambiente de cordialidad y respeto, cumpliendo las convenciones internacionales, la Declaración de los Derechos Humanos y las leyes de seguridad social de Ecuador.

Nuestra política es de permanente monitoreo de los servicios que ofrecemos con un gran compromiso social y respeto al medio ambiente.

ANEXO F

MISIÓN INSTITUCIONAL

"William Shakespeare educa con amor y disciplina a niños y jóvenes felices, comprometidos socialmente con principios éticos y morales y con estándares educativos de excelencia que les permitan promover y liderar los cambios para un mundo mejor".

VISIÓN INSTITUCIONAL

"Ser una institución reconocida nacional e internacionalmente por su excelencia educativa, forjadora del pensamiento transformador de la niñez y juventud de América y el mundo"

POLÍTICA DE LA CALIDAD

"William Shakespeare School educa niños y jóvenes felices, con principios éticos y morales, poseedores de competencias personales, académicas, tecnológicas, artísticas y deportivas acordes a las necesidades sociales; seres emprendedores para el mundo actual. Promueve objetivos de calidad que conducen a la mejora continua de la organización, y proyectos innovadores que la diferencien. Aspira a satisfacer y exceder las necesidades presentes y futuras de sus clientes y a ser reconocida a nivel nacional e internacional por su excelencia educativa".

ANEXO G

LANGUAGE SECONDARY TERTIARY VOCATIONAL ASSOCIATED

STUDY

TRAVEL MAGAZINE

The business publication for study abroad professionals

Issue 240 | October 2014

Corporate Social Responsibility



Agency survey Russia | Market Analysis Canada | Destination China

Good deeds: Corporate Social Responsibility

A desire to put something back, the need to balance the carbon footprint of study travel and the belief that international education can be the vanguard of change is driving the spread of corporate social responsibility (CSR) policies among both educators and agencies. **Matthew Knott** investigates.

Corporate Social Responsibility (CSR) is a concept whereby companies integrate social and environmental concerns in their business operations and in their interactions with stakeholders on a voluntary basis," according to the European Commission. This definition is used by Swiss-based agency ESL www.esl-languages.com, something of a pioneer in establishing CSR awareness and actions in the study travel industry, to introduce its CSR self-assessment tool.

As Krister Weidenhielm explains, ESL has established the tool for its partner schools to "evaluate the degree of maturity in their current approach to CSR issues" and then assist with the development of action plans. The ESL website states that within the study travel industry "there is a lot of good potential, but the topic of sustainable development is often thought of in vague terms".

The self-assessment tool is voluntary, but for the schools that commit to it, the results are publicly accessible via the ESL website. Developed with ECO2 Initiative www.eco2initiative.com – a French consultancy assisting with sustainable business development – and validated by a consulting committee of seven schools, the

tool features four levels of achievement: Level 1 is where CSR is envisioned but not implemented; in Level 2 CSR is in process, but not incorporated into a global CSR strategy; at Level 3 CSR is in the process of implementation, under the responsibility of designated person/s pursuant to the formal action plan; and Level 4 represents CSR action completed and now in the monitoring phase.

The clear message is that CSR needs to be incorporated across the whole of the company, and as such ESL has published its own Sustainable Development Charter. "We are committed to sustainable development and ethical business practice. Every action within the company is thought of in terms of its global impact, which directly influences company policy." The charter includes measures such as 80 per cent hydroelectric energy usage, Fair Trade products and train travel where possible.

"It is an obligation of a company like ours to give something back and take part in making our community a better place"

Centre of English Studies (CES) www.ces-schools.com in the UK and Ireland has embraced the business-wide ethos of CSR. Justin Quinn explains participation in a CSR course led by a Berkeley Professor was eye-opening. "I'd always associated CSR as a buzzword and didn't really get it. We were able to join the dots and see how it can benefit a company."

The policy has to be linked to what the company is doing, Quinn says, and has to be connected to schools' local communities. Following a company-wide policy for CES also means managing the supply chain, including natural resources, fair trade supplies, and out-of lighting systems, among other measures.

St Giles International www.stgiles-international.com is a language school that has committed to sustainability in three areas: environment,

education and society, says Hannah Plimmer. "All schools have a designated CSR officer who is tasked with overseeing the activities and projects in these areas." She adds, "As a group, we aim to make each school as environmentally sustainable as possible by using recycled products,

having paperless lessons and having limits on photocopying."

Similarly, at global provider EC English Language Centres www.ecenglish.com, CSR and Engagement Executive, Daniel Woodward, says, "Our CSR programme is encapsulated in three pillars: sustainability, community and education." He continues, "On the sustainability front, we have comprehensive recycling schemes in each of our destinations, and we have policies in place to ensure that we are conserving energy and water and reducing waste." At community level, this entails sending teachers to local NGOs to teach to children and immigrants as well as fundraising activities; and at the education level, the academic programme delivers content related to CSR issues (see below).

Charitable causes

Philanthropic donations, both internationally and locally, are perhaps the most obvious way for language schools to engage in CSR activities and the easiest way for students to make an active contribution. And many global chain schools are committed to fundraising measures (see box to right).

CSR activities are far from limited to the global providers of course. In South Africa, "Cape Studies <http://capestudies.com> is not a regular language school and what sets it apart from the rest is its commitment and involvement in the community," says Annselle More, Director of Studies. The school is involved in the Helping Hands social projects and the school works with two safe houses, she says. "We also help the soup kitchen which is within walking distance of our school and the local children's hospital in the vicinity." More adds, "Helping Hands relies solely on its volunteers, which consists of staff members and students working enthusiastically together."

Longer-term study may lend itself to greater student contributions. At Rutgers Preparatory School www.rutgersprep.org in the USA, Kevin Merges says that students are required to volunteer at least 10 hours per year, but many complete more than 50. The school's app developers build apps for the UN, made available for free, and Merges adds, "Our school is the only secondary school in the world that is an NGO affiliated with the UN through the Department of Public Relations." He adds many schools are moving in the CSR direction, "and we are excited to take a leadership roll in this area".

Core identity

For some providers, charitable works are more than an adopted policy; they can be a core part of why they were

established. Bell www.bellenglish.com is a wholly owned subsidiary of the Bell Education Trust, established as a charity by Frank Bell. In 2012 the business and charitable activities were separated, but, "Bell gift aids a percentage of its profits to fund charitable activities," says Natalie Dawe, Marketing Communications Manager. "The Bell Foundation www.bell-foundation.org.uk

is delivering a five-year programme supporting children with English as an additional language and a pilot programme for supporting offenders with English as a second or other language. The foundation aims to create opportunities, change lives and overcome exclusion through language education," she explains.

Global players, good causes



JOHN NICHOLSON, DIRECTOR of Marketing and Communications at ELS Education Services, introduces some of the social responsibility projects that the provider has aligned itself with. The company sponsored the Many Languages, One World global essay contest, where 60 winners presented ideas at the Global Youth Assembly and the UN General Assembly, and also backs the IIE Scholar Rescue Fund, supporting scholars at risk of war, terrorism and human rights violations with English language scholarships so they can "pursue their academic work in safety at US colleges and universities", says Nicholson. ELS has also waived tuition for Libyan students at the height of the 2011 crisis and has supported the post-tsunami Tomodachi Fellows initiative in Japan.

Centre of English Studies in the UK and Ireland runs CES Aid concerts at its schools, with students participating in the fundraising activities and totals raised doubled by the school, says Justin Quinn. One of the initial beneficiaries was the Soul of Haiti charity, with funds raised to rebuild a school destroyed in the 2010 earthquake. Other activities, compliant with the educational-based principal, include collaboration with the Fáilte Ísteach project, teaching English to migrants in Ireland. "We spent a year with them and developed materials. We've resourced 58 centres across the country. Eight people from CES worked on the project," he explains.

At global language school ILSC, which was spurred by ESL "to make CSR a more official, tracked and communicated" part of business, says Mara Muller, staff and students often engage in disaster relief fundraising and fundraisers for local communities, including a global effort last year after Typhoon Haiyan in the Philippines, with matching by the schools and Canadian government. Furthermore, ILSC New Delhi operates a Learn to Earn project, which provides educational opportunities for

underprivileged Indian girls and women through private donations, including from other ILSC schools around the world.

Disaster relief was an epiphany for Study Group www.studygroup.com, says James Pitman, Managing Director, Higher Education UK and Europe. "Study Group's Building Futures was conceived as a direct response to the devastation and loss caused by the 2004 Indian Ocean Tsunami." The scheme supports communities through the building of primary schools and the provision of education materials and resources, and this is done through staff and student fundraising activities with every penny raised matched by Study Group. In terms of student involvement, Pitman explains there are fundraising committees at the group's four Bellerbys Colleges and 14 International Study Centres, with fundraising activities throughout the year.

Learning-based initiatives are also the focus of efforts for Navitas www.navitas.com, which last year formally established the Navitas Education Trust (NET), explains Annette Madjaran, Navitas Public Relations Manager.

The first NET project is establishing libraries in Sri Lanka, Nepal and Vietnam for Room to Read, a non-profit organisation focused on literacy. Navitas will also fund the creation, production and distribution of new local language books, Madjaran says. A domestic project, in partnership with the Australian Business and Community Network Scholarship Foundation uniquely offers business mentoring and financial assistance to students, she says. Other projects include Naga, working with abused and trafficked women in Afghanistan through education, and Classroom of Hope in Cambodia. Alongside this is regular fundraising. "Both Navitas students and staff have shown great generosity of spirit and dipped into their wallets for a wide variety of fundraisers and donations. As an organisation, we are extremely proud of this."

SPECIAL REPORT CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

In Ecuador, "Yanapuma Spanish School www.yanapumaspanish.org was created as a 'social enterprise', dedicating profits to the work of the Yanapuma Foundation www.yanapuma.org.uk to promote sustainable development in indigenous and marginalised communities in Ecuador," says Andrew Kirby. "Thus, the concept of CSR is at the very heart of the organisation for Yanapuma." As well as volunteer placements, the foundation is working on a three-year project to improve production of raw materials for chocolate and post-harvest processing, funded by the Inter American Foundation with a contribution of US\$77,000 from Yanapuma. Kirby is keen to emphasise that CSR never overshadows the commitment to academic excellence at the Spanish school.

Langports English Language College www.langports.com, Australia, has its own foundation, with a charter "to help disadvantaged children to a better life through education", says Anna France, Marketing Director. The new Langports Sydney will be 100 per cent owned by the foundation, which has supported projects in Australia, Cambodia, Colombia and Vietnam, with students involved through fundraising and through interacting with the recipient children. France relates that quality education remains the core focus. "However, as a business we are fortunate enough to do well and believe we can use this success to help others."

Such sentiments are expressed by many. Jonathan Kolber, Director of International Language Academy of Canada www.ilac.com (Ilac) in Canada, says, "I believe it is an obligation of a company like ours to do something to give back and take part in making our community a better place." Ilac supports Daughters for Life, a charity founded by Dr Izzeldin Abuelaish, a three-time Nobel Peace Prize nominee, after the loss of his three daughters in the Israel-Gaza War. It brings disadvantaged Middle Eastern women to Canada on scholarships, to which Ilac made an initial CAN\$200,000 (US\$182,000) donation and raises funds annually. "Our interest in Daughters for Life is our way of supporting someone else's vision: one that we believe in, and one that is consistent with what we do," says Kolber.

"We are in the correct business for doing this," says Antonio Anadon, owner of Don Quijote www.donquijote.org/Enforex www.enforex.com Spanish school brands, which has established the Don Quijote Foundation. "For us it is very important, you cannot just think about money." He adds a percentage of profit goes to the foundation, while students can participate through volunteering such as building projects in Latin America and working with children and elderly people in Spain.



For International House World Organisation (IHWO) <http://ihworld.com>, "Many of the community schools that belong to our network play an important role in their community and as such feel compelled to get involved in local CSR activities," says Alison Sturrock. As a group, IHWO also organises a charity donation at the annual Director's Conference, with over UK£30,000 (US\$50,580) donated to War Child this year.

Education as a driver of CSR

"Internationalisation of education has the power to multiply knowledge and creative energy that will better the quality of life for all mankind," states Mark W. Harris, President and CEO of ELS Education Services www.els.edu, articulating the widely held notion that the study travel industry is in a unique position to gather students of different backgrounds and discuss CSR-related issues. International educators have a responsibility beyond the classroom, says John Nicholson, ELS Director of Marketing. "We cannot simply instruct our students on the mechanics

of language and higher education study success skills without also keeping in mind the needs and issues of the world as a whole." CSR is becoming more important everywhere, says Jonathan Dykes, Chief Executive at IH Barcelona www.ihes.com/bcn. "But as educationalists we are given a unique opportunity to heighten people's awareness of certain key issues, such as degradation of the environment."

Mara Muller advises that ILSC www.ilsc.com in Canada has classes such as learning English through Global Social Issues and a Green Leadership class in Vancouver. "We find that Earth Month provides fantastic learning opportunities for students who come from a variety of countries with different approaches to environmental stewardship and waste management." Similarly, Woodward at EC English Language Centres advises, "Our education pillar ensures that our academic programme delivers content regarding issues related to CSR, such as climate change, poverty and equality – helping us fulfil our primary purpose of helping students succeed in a global community."

Environmental impact

While the industry is a unique position to educate about global causes, what about the more vexed and contradictory issue sustainable environmental measures? ESL openly addresses the question of whether study travel can be "green", given the necessary footprint that it entails, and offers students the chance to "balance the conflicting forces" with voluntary carbon offsetting measures.

Many schools have also committed to reducing the carbon footprint of their activities. IH Barcelona has been on the EU Eco-Management and Audit Scheme (EMAS) registry of companies since 2008, says Dykes. "In a nutshell, this means that we have to set and meet targets designed to lessen the impact of our activities on the environment. There is an annual audit, undertaken by independent consultants, to monitor our activities and check we are adhering to our published environmental policy." He adds, "Slowly, but surely, this initiative has become integrated into our way of working. It is now commonplace for staff to consider the environmental impact of their activities, which certainly wasn't the case a few years ago."

Niagara College www.niagaracollege.ca in Canada, meanwhile, was the recent recipient of a regional Green Business Award. In 2011, the college set five five-year sustainability targets, including a

"Over the years, a few agents and key stakeholders have approached us to support our foundation by donating"

ANEXO H

ENCUESTA 1: CONOCIMIENTOS SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN WILLIAM SHAKESPEARE SCHOOL.

INSTRUCCIONES: POR FAVOR RESPONDER A LA SIGUIENTE ENCUESTA CON LA MAYOR SINCERIDAD POSIBLE.

1. **¿CONOCE LO QUE ES LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y CUÁL ES SU EFECTO EN LAS ORGANIZACIONES?**

SÍ _____

NO _____

2. **¿CONOCE CUÁLES SON LOS CAMPOS DE ACCIÓN EN LOS QUE SE DESARROLLA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL?**

SÍ _____

NO _____

3. **¿CONOCE O HA REVISADO ALGUNA VEZ LOS ESTÁNDARES LABORALES DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS?**

SÍ _____

NO _____

4. **¿FUE INFORMADO ALGUNA VEZ, POR ALGUNO DE SUS SUPERIORES Y/O COMPAÑEROS DE LABORES, RESPECTO A LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL QUE MANEJA LA ORGANIZACIÓN EN LA QUE TRABAJA ACTUALMENTE?**

SÍ _____

NO _____

5. **¿SABÍA USTED QUE WILLIAM SHAKESPEARE SCHOOL CUENTA CON UN CERTIFICADO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL?**

SÍ _____

NO _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO I

**ENCUESTA 2: Percepción de la Responsabilidad Social
Empresarial en su Lugar de Trabajo – William Shakespeare
School.**

**INSTRUCCIONES: POR FAVOR RESPONDER A LA SIGUIENTE ENCUESTA
CON LA MAYOR SINCERIDAD POSIBLE.**

1. **¿SE TOMA EN CONSIDERACIÓN A TODO EL PERSONAL QUE
LABORA EN LA INSTITUCIÓN, ASÍ COMO A LOS GRUPOS DE
INTERÉS, AL MOMENTO DE REALIZAR TOMA DE DECISIONES
DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN?**

SIEMPRE _____

ALGUNAS VECES _____

A MENUDO _____

NUNCA _____

2. **¿CUENTA LA INSTITUCIÓN CON INSTANCIAS FORMALES QUE
RECEPTAN Y DAN SEGUIMIENTO A LA OPINIÓN DE LOS
TRABAJADORES Y/O GRADO DE SATISFACCIÓN?**

SÍ _____

NO _____

3. **¿EXISTEN BENEFICIOS ADICIONALES, A LOS YA ESTABLECIDOS
POR LA LEY DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, PARA EL
TRABAJADOR Y SU FAMILIA?**

SÍ _____

NO _____

DESCONOZCO _____

NO EXISTEN BENEFICIOS _____

4. **¿SE REALIZAN ESTUDIOS PARA IDENTIFICAR RIESGOS
VINCULADOS A LAS LABORES, ASÍ COMO ESTABLECER FORMAS
DE PREVENCIÓN?**

SIEMPRE _____

ALGUNAS VECES _____

A MENUDO _____

NUNCA _____

5. ¿EXISTE ALGUNA POLÍTICA ESPECIAL EN CUANTO A OPORTUNIDADES PARA JÓVENES, PASANTÍAS, DISCAPACITADOS, ETC.?

SÍ _____ NO _____ DESCONOZCO _____

6. ¿SE CONSIDERA LA SITUACIÓN FAMILIAR DE LOS EMPLEADOS EN CASO DE DESPIDO?

SIEMPRE _____ ALGUNAS VECES _____

A MENUDO _____ NUNCA _____

NO EXISTEN DESPIDOS EN LA ORGANIZACIÓN _____

7. ¿CONOCE SOBRE LOS PROYECTOS A FAVOR DEL MEDIO AMBIENTE QUE SE ENCUENTRA REALIZANDO WILLIAM SHAKESPEARE SCHOOL ACTUALMENTE?

SÍ _____ NO _____

8. CUANDO RECIBE INFORMACIÓN IMPORTANTE RESPECTO A LA INSTITUCIÓN, LA MISMA SUELE LLEGARLE A USTED POR MEDIO DE:

A) DIRECCIÓN GENERAL _____ E) MINUTO CÍVICO _____

B) JEFE O COORDINADOR DE ÁREA _____ F) CARTELERAS _____

C) CORREO ELECTRÓNICO _____ G) RUMORES _____

D) INTRANET _____ H) OPCIONES A) B) Y C) _____

9. ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL OBTENIDA POR WILLIAM SHAKESPEARE SCHOOL?

POSITIVA _____

NEGAVITIVA _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

