



**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO**  
**COLEGIO DE ADMINISTRACION PARA EL DESAROLLO**

**Programa: ¿Cuáles son los beneficios generados por los programas de Responsabilidad Social Empresarial por parte de Pronaca y Diners del Ecuador hacia las comunidades involucradas?**

Un estudio comparativo de responsabilidad social corporativo en dos diferentes empresas a nivel nacional

**Juan Felipe Garcés Uribe**

Tesis de grado presentada como requisito para la obtención del título de Licenciado en Finanzas

**Matias Troya Saá**

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

**Marithza Vélez, MBA., Directora de Tesis**

Quito, Diciembre de 2013

**Universidad San Francisco de Quito**  
**Colegio de Administración para el Desarrollo**

**HOJA DE APROBACION DE TESIS**

**Programa: ¿Cuáles son los beneficios generados por los programas de Responsabilidad Social Empresarial por parte de Pronaca y Diners del Ecuador hacia las comunidades involucradas?**

**Juan Felipe Garcés Uribe**

**Matias Troya Saá**

Marithza Vélez, MBA.

Directora de Tesis

.....

Magdalena Barreiro, PhD.

Decana del Colegio de Administración

para el Desarrollo

.....

Quito, diciembre de 2013

## © DERECHOS DE AUTOR

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

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

Firma:

-----

Nombre: Juan Felipe Garcés Uribe

C. I.: 1714769203

Firma:

-----

Nombre: Matías Troya Saá

C. I.: 1715246961

Fecha: Quito, diciembre de 2013

**Dedicatoria:**

Esta tesis la queremos dedicar a la vida , porque al ser tan frágil y pasajera nos ha dado la oportunidad de terminar esta importante etapa de nuestra vida de la mejor manera posible. De igual manera la queremos dedicar a nuestros padres, quienes aparte de brindarnos todo su cariño y apoyo han confiado en nosotros de una manera incansable y nos han dado la inspiración necesaria para poder llegar a ser un día como ellos. A toda nuestra familia quienes han inculcado desde pequeños en nosotros esos principios fundamentales para poder llevar una vida llena de alegrías y amigos. Por último queremos dedicar esta tesis a nuestras novias quienes siempre creyeron en nosotros, en nuestro futuro y de cierta manera nos dieron un motivo más para culminar una etapa tan importante con éxito. Como olvidarnos de nuestro país , el mismo que nos vio nacer y hoy con este pequeño grano de arena queremos retribuir todo lo que este nos ha dado.

**Agradecimientos:**

Queremos expresar un agradecimiento muy especial a nuestra tutora, amiga y guía no solo en lo académico si no también en la vida, Marithza Vélez. Una persona simple, alegre y luchadora quién hizo que esta tesis sea lo que es. Ella nos enseñó a ser persistentes, a luchar por lo que nos planteamos y perseguir esos sueños. Gracias una vez mas por darnos todo ese apoyo y confiar en nosotros ciegamente. Por abrirnos las puertas y nos apoyarnos desde el principio creyendo en nosotros, en nuestras capacidades y sobre todo por darnos esa confianza que nos empujo a nunca conformarnos con lo más fácil.

De igual manera queremos agradecer infinitamente a Marianita Salvador, quien estuvo ahí durante toda nuestra carrera mostrándonos un apoyo incondicional y empujándonos a seguir adelante. Mucho se lo debemos a ella quien día a día mostró su preocupación por nuestro progreso y nos sirvió como fuente de inspiración.

Por ultimo queremos agradecer a Fabricio Noboa quien nos presto un poco de su tiempo para guiarnos y darnos consejos cuando estuvimos perdidos, siendo el un gran conocedor del ámbito empresarial. Fue una persona que nos guió cuando estuvimos perdidos y fue de mucho apoyo para culminar esta tesis.

Queremos agradecer a las empresas tanto Diners del Ecuador como a Pronaca por abrirnos sus puertas y contarnos sin reservas todo su aporte al país y sus comunidades.

**Resumen:**

Aún cuando la Responsabilidad Social Empresarial ha venido tomando fuerza en el Ecuador existe todavía un largo camino por recorrer. Un gran número de empresas del país conoce parcialmente acerca de la RSE sin embargo es bajo el número de estas que tiene un programa de RSE bien desarrollado y pensado en el mejoramiento de las comunidades y no solo en el de sus marcas. El principal objetivo de la RSE es la sostenibilidad y que esta perdure en el tiempo, generando así una ventaja competitiva a largo plazo para la empresa. El programa de RSE debe involucrar un proceso estratégico e integrador en el cual se reflejen los diferentes agentes de la sociedad afectados por toda la actividad generada por la empresa. Es por eso que para desarrollar un programa de RSE exitoso se debe identificar y tener en claro todos los grupos de interés involucrados de una manera directa e indirecta y conocer sus necesidades. Es importante que se tenga en claro y se conozca a profundidad lo que RSE abarca para que así no se convierta simplemente en una herramienta para beneficiar a la marca. La RSE viene después de cumplir la ley y va más allá, las empresas tienen que comprometerse con ésta para así poder generar programas que beneficien al país.

**Abstract:**

While corporate social responsibility has been growing in Ecuador there is still a long way to travel. There's a large number of companies that apply CSR, however the number of companies that have developed a complete and well organized CSR that benefits the entire stakeholders and not only their branding. The main objective of CSR is sustainability and that it lasts over time , thus generating a long-term competitive advantage for the company. The CSR program should involve a strategic and inclusive process in which the different actors of society affected by all the activity generated by the company are reflected. That's why when companies are developing a successful CSR program should identify and have a clear idea of all the stakeholders involved in a direct and indirect manner and meet their needs. It is important to know that CSR goes beyond law; it's a way of doing thing wright. Companies must commit to it in order to generate programs that benefit the country and the community in the best way possible.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Resumen</b> .....	7
<b>Abstract</b> .....	8
<b>INTRODUCCION AL PROBLEMA</b> .....	1 0
Problema.....	1 0
Antecedentes.....	1 1
Hipótesis.....	1 3
Objetivos.....	1 3
Preguntas de Investigación.....	1 3
Justificación de Investigación.....	1 4
<b>REVISION DE LA LITERATURA</b> .....	1 4
Marco Teórico.....	1 4
<b>METODOLOGIA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION</b> .....	2 2
Metodología.....	2 2
Investigación.....	2 2
<b>ANALISIS DE DATOS</b> .....	2 3
Análisis de Pronaca.....	2 3
Análisis de Dineros.....	2 8
<b>CONCLUSIONES</b> .....	3 2
Recomendaciones.....	3 3
Bibliografía.....	3 6

## INTRODUCCION AL PROBLEMA Y ANTECEDENTES

La responsabilidad social empresarial (RSE) en el Ecuador ha venido tomando importancia en los últimos años, sin embargo existe todavía un largo camino por recorrer ya que las empresas han venido utilizando la responsabilidad social empresarial como una herramienta para beneficiar la imagen de su marca. Hoy en día y desde hace cientos de años la empresa privada ha sido uno de los actores sociales que han generado mayor impacto en la sociedad; siendo la empresa el motor de la economía al poseer la capacidad para producir bienes y servicios, crear fuentes de trabajo, innovar y tratar de optimizar los recursos existentes en nuestro planeta. La empresa tanto en el Ecuador como en el mundo entero crea riqueza, la misma que distribuida de forma equitativa y justa, permite generar desarrollo. La idea de responsabilidad social empresarial empezó a ser asumida e incorporada por distintos actores del contexto político, económico mundial, instituciones financieras, empresas, organizaciones, agencias de desarrollo, facultades de administración, gobiernos e inversionistas a finales de los años noventa. Aun cuando este concepto de RSE es relativamente novedoso sus raíces se identifican en los Estados Unidos entre los años 1950 y 1960 dentro de la gestión empresarial, en donde la responsabilidad social era considerada una obligación moral y de responsabilidad personal de empresario (Pacheco, 2009). Howard Bowen (1953) ya habla sobre RSE a través de la publicación llamada “Responsabilidades Sociales del Hombre de Negocios”, en la misma que se habla acerca de las consecuencias sociales que traen las decisiones de cada empresario. Sin embargo en la década de los 60, la responsabilidad social empresarial se mantenía aun como un concepto el cual se lo discutía en círculos intelectuales. Ya para los años setentas y ochentas se insertó la gestión de negocios de manera voluntaria aun cuando fue cuestionada por algunos economistas reconocidos como Milton Friedman, el mismo que algún momento llegó a decir, “¿Cómo definirlo que es socialmente responsable? ¿Por qué tiene una corporación que decidir lo que es? Ese no es su campo, no es lo que le pidieron los accionistas, creo que se están saliendo de su área y ciertamente no es democrático” (Pacheco,2009).La primera organización que promovió la responsabilidad social empresarial en América Latina fue la

Asociación de Reguladores Cristianos de las Compañías del Brasil (ADCE) la misma que fue creada en 1965. En los años 90 en el Ecuador se crearon algunas organizaciones encargadas de promover la RSE y nació el Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social Empresarial (CERES) en el 2002. CERES es una red compuesta por empresas públicas, privadas, fundaciones empresariales y organizaciones de la sociedad civil, las mismas que promueven el concepto y las mejores prácticas de RSE. Estas tienen un enfoque al negocio núcleo de la empresa, para que así estas se transformen en promotoras de una sociedad más justa y sostenible. CERES es la entidad líder en gestión del conocimiento e investigación sobre Responsabilidad Social en el Ecuador, y tiene algunas alianzas estratégicas a nivel tanto nacional como internacional. De igual manera sirven como una plataforma para facilitar el diálogo constructivo entre los diferentes sectores de la sociedad. Por el otro lado en el Ecuador también existe el Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador (IRSE) la misma que es una organización privada y sin fines de lucro. Dentro de sus gestores y protagonistas prevalece la idea del perfeccionamiento social a través de un humanismo auténtico y solidario. El IRSE es parte de la Fundación Horizontes, creada en el 2005 y sigue el lema “práctica más que prédica”. Según el IRSE el instituto “impulsa, sobretodo, la práctica, la aplicación técnica y metodológica de la responsabilidad social, con base en la implantación de un modelo de RS, la utilización de herramientas universales para que las organizaciones coadyuven en la mejora de la sociedad, a través de la excelencia institucional y sus legítimos fines pero, sobretodo, fundamentándose en valores, transparencia y ética.” La presencia de distintas organizaciones nacionales ayudó a que el movimiento de la RSE creciera en América Latina y en nuestro país (Chacón S. 2006)

En el ámbito internacional, el deterioro social y ambiental reflejado en el índice de Desarrollo Humano (IDH) desde el año de 1990, aun cuando fue una época de crecimiento económico continuo sin precedente, fue una de las principales causas por las que se creó la Declaración del Milenio por las Naciones Unidas, al igual que la propuesta de cuantificar el desarrollo a través de los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODMs). Para el año 2000, todos los países que pertenecían a la ONU se comprometieron a enfocar sus esfuerzos de

desarrollo en áreas específicas como es la salud, educación, ambiente, entre otras. Por ejemplo uno de los objetivos de desarrollo sería que hasta el año 2015 los países deberían reducir a la mitad la pobreza extrema. Es por esto que la empresa privada puede contribuir a alcanzar los ODMs, por ejemplo si prioriza sus esfuerzos de inversión social. Si embargo al parecer el nivel de conocimiento sobre los ODMs por parte de las empresas es primitivo, aun cuando en la práctica los programas o acciones de RSE deberían estar alineados con estos objetivos y así la empresa contribuir con los ODMs y ser coherente con la Declaración del Milenio.

En el ámbito nacional ecuatoriano, el gobierno ha establecido el Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV 2009-2013) como un instrumento de planificación estatal en las distintas áreas de desarrollo. Este plan busca el progreso del país y que la sociedad avance; es por esto que este plan debe ser conocido y apoyado, por los distintos actores públicos y privados. Las empresas deben conocer bien del plan y los sectores que este busca beneficiar para así poder profundizar sus conocimientos en el PNBV y alinear sus estrategias de apoyo con estos grandes objetivos nacionales. Sin embargo según se presenta en el Estudio de Responsabilidad Social de las Empresas en el Ecuador 2012 (Torresa M, 2012) sólo un 29% de las empresas conocen el Plan Nacional del Buen Vivir, a pesar de que el 64% de las entidades gubernamentales mencionan dar a conocer la información sobre este tema.

En cuanto al ámbito local son los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) los que tienen entre sus mecanismos de planificación los planes de desarrollo local. Los mismos que se construyen y ejecutan en mayor o menor medida gracias al apoyo y colaboración de los actores sociales. Es importante que las empresas y gremios empresariales conozcan los planes de desarrollo y también se involucren y participen de una manera activa en su diseño, ejecución y evaluación. En este mismo estudio realizado con el apoyo del IDE en el Ecuador, más de la mitad (52%) de los empresarios expresa que está involucrado y apoya la realización de planes de desarrollo locales. Mientras que un 58% de las entidades gubernamentales invita a las empresas a participar en la elaboración de los planes en su ámbito de acción, y un 78% de estas entidades pone a

disposición información sobre los planes de desarrollo generados (Ibídem). Analizando estas cifras se puede decir que actualmente en el Ecuador las empresas conocen más los instrumentos de planificación elaborados en el ámbito local que aquellos que son de carácter nacional. Es decir que las empresas si trabajan con los gobiernos locales, sin embargo no se involucran para cumplir los objetivos principales que benefician a todo el país y no solo al lugar en donde están establecidas. Las entidades locales tanto como las nacionales deben difundir e informar acerca de todos los instrumentos de planificación disponibles, para que así la empresa se involucre y los objetivos lleguen a estar alineados de una manera coherente con los objetivos a nivel nacional y se aporte al Plan Nacional del Buen Vivir. Los instrumentos contienen los objetivos y metas de desarrollo, por lo que se debe fomentar su aplicación por parte de los diferentes actores sociales y en especial la empresa.

### **Hipótesis**

¿Cómo y hasta que punto se han beneficiado las comunidades directamente relacionadas con los programas de RSE planteados por Pronaca y Dinero Club del Ecuador? ¿Y que efectos han tenido sobre la comunidad involucrada?

### **Objetivos:**

1. Conocer y entender a fondo los programas que se llevan a cabo por ambas empresas para beneficio directo de las comunidades.
2. Comprender los beneficios y desventajas que traen consigo los programas de RSE a las comunidades involucradas.
3. Conocer y comprender los conceptos y parámetros que determinen una buena Responsabilidad Social Empresarial y que se adapte a los problemas sociales del entorno.

### **Preguntas de la investigación:**

1. ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresaria?
2. ¿A quiénes beneficia la Responsabilidad Social Empresarial?
3. ¿Qué empresas hacen RSE en el Ecuador?

4. ¿Cuáles son los programas de RSE que llevan a cabo tanto Pronaca como Dineros para el beneficio de las comunidades?
5. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas que traen consigo los programas de RSE a las comunidades involucradas?
6. ¿Cuáles son los parámetros para determinar una buena Responsabilidad Social Corporativa?

### **Justificación de la investigación:**

Debido a que RSE ha venido tomando fuerza en los últimos años, se ha llegado a convertir en una herramienta para generar utilidades por algunas empresas, desviándose del objetivo principal; el mismo que plantea que la Responsabilidad Social Empresarial es el de no sólo regirse al marco legal del país, si no también generar beneficios tangibles que ayuden tanto a la comunidad como a sus *stakeholders*. La Responsabilidad Social Empresarial va más allá de lo que establece la ley, y busca beneficiar a todos los involucrados. En el país la RSE ha venido tomando importancia en los últimos años, sin embargo no se conocen los beneficios que ha tenido RSE sobre las comunidades involucradas. Es por eso importante conocer los principios de una buena responsabilidad social empresarial y tener una idea clara de cuales programas ya implementados han tenido un impacto positivo no sólo para la empresa, si no también para las comunidades involucradas con el mismo.

## **REVISION DE LA LITERATURA**

### **Marco Teórico:**

El objetivo de la responsabilidad social empresarial es la sostenibilidad, el cual involucre un proceso estratégico e integrador en el que se reflejen los diferentes agentes de la sociedad afectados por toda actividad generada por la empresa. Para desarrollar un programa de responsabilidad exitoso se debe identificar y tener en claro todos los grupos de interés involucrados directos e indirectamente y conocer sus necesidades (Osorio, 2005). Al implementar políticas responsables en la empresa se conseguirán resultados medibles a través de ciertos indicadores que demuestren un beneficio en común para todos los involucrados. La empresa además de cumplir y mantenerse al margen de la

ley debe integrar en su gobierno y gestión, “en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones.”(Foro de expertos,2007).

Según como se acordó en el Foro de Expertos de RSE, constituido en el 2005 por el Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales, con la participación de representantes de varios Ministerios y expertos provenientes de grupos empresariales, organizaciones de la sociedad civil y miembros universitarios; una empresa llega a ser socialmente responsable cuando esta responde de una manera satisfactoria a las expectativas que tienen sobre su funcionamiento los distintos grupos de interés. La Responsabilidad Social Empresarial está directamente relacionada a como las empresas son gobernadas con respecto a los intereses de sus clientes, trabajadores, proveedores, sus accionistas, su impacto ecológico y social en la sociedad en sí. La empresa debe involucrar un planteamiento estratégico para que este forme parte de su gestión cotidiana en la toma de decisiones y operaciones de la empresa. Al implementar esta estrategia la empresa no sólo creará valor en el largo plazo, a su vez esta se beneficiará obteniendo ventajas competitivas duraderas (Foro de expertos, 2007).

La World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) define a la RSE como “el compromiso de la empresa para contribuir en el desarrollo económico sostenido trabajando con empleados, sus familias, la comunidad local y toda la sociedad para mejorar la calidad de vida”(Holliday, Schmidheiny, Watts, 2002). Por el otro lado Giner y Gil presentan en su estudio que la RSE puede ser definida como “la asunción de derechos y obligaciones fruto de la actividad económica, política, social y medioambiental por las organizaciones” (Giner, Gil,2006). Es decir la empresa tiene que crear y desarrollar valores como son la protección, sostenibilidad, compromiso, actuar de manera responsable y económicamente respecto al medio ambiente, las personas y la sociedad pensando y actuando no solo a corto plazo, pero también

a largo plazo y a nivel global. De esta manera se aumentará el bienestar de todos los involucrados y de la sociedad. (Giner, Gil, 2006). Por el otro lado en el Libro Verde de la Unión Europea (2007) dice que la Responsabilidad Social Empresarial es la integración voluntaria por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en todas sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus involucrados. Según Pozo el principal objetivo de la Responsabilidad Social Corporativa es de “contribuir al desarrollo sustentable que considera las dimensiones económica, social y ecológica, trabaja en el presente y se compromete con las generaciones futuras, para dejar suficientes recursos sociales, medioambientales y económicos a fin que puedan disfrutar al menos del mismo grado de bienestar que nosotros”(Pozo, 2012). Como menciona Pozo la RSE es una gestión que genera un impacto a largo plazo, beneficiando de esta manera a las sociedades futuras y cuidando los recursos no renovables de una manera eficiente. Una definición que nos da una clara imagen de lo que es la RSE y toda la acción que abarca es la de la del instituto Ethos de empresa y responsabilidad social de Brasil. El mismo dice que "responsabilidad social empresarial es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con los accionistas, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales"(Ethos, 2004).

Basándonos en la definición planteada podemos entender que el objetivo principal de la Responsabilidad Social de la Empresa es el de no sólo regirse al marco legal del país, si no también generar beneficios tangibles que ayuden tanto a la comunidad como a sus *stakeholders*. Se requiere desarrollar una serie de programas medibles y alcanzables para así lograr un beneficio que perdure e impacte a la comunidad con la que se trabaja. Sin embargo al ser el RSE una gestión realizada por las empresas de manera voluntaria no se tiene establecidos y claros los parámetros necesarios para crear un impacto positivo y que perdure en la sociedad.

En el manual de apoyo acerca de Conceptos Básicos e Indicadores de La Responsabilidad Social Empresarial de Ethos se establecen ciertos aspectos que caracterizan a una empresa socialmente responsable.

**Transparencia:** La empresa debe divulgar información, decisiones e intenciones en términos claros y accesibles para todos los miembros relacionados con la empresa. Todo debe estar al alcance de cualquiera que quiera tener acceso a la información (Ethos, 2004).

**Establecimiento de compromisos públicos:** La empresa debe asumir de manera pública sus compromisos, ya sean estos relativos a su público interno, o bien al futuro manteniendo así los recursos naturales y promocionando la diversidad (Ethos, 2004).

**Interacción con instituciones que representan intereses variados:** Es una forma de encontrar mediadores los cuales vean los problemas de una manera neutra y objetiva. Esta se genera a partir de crear diálogo con organizaciones especialistas, siempre procurando que estas colaboren con la organización y mas bien se mantengan neutras (Ethos, 2004).

**Capacidad de atraer y mantener talentos:** “Se define como la inversión de esfuerzos tendientes a erigir a la empresa como una alternativa que responde a los intereses de los ciudadanos, particularmente en sus aspiraciones profesionales” (Ethos, 2004).

**Alto grado de motivación y adherencia de los colaboradores:** Se debe buscar que todos los colaboradores internos y los proveedores se involucren con la gestión de RSE que lleva a cabo la empresa, de esta manera demostrar coherencia en la suscripción y cumplimiento de compromisos. (Ethos, 2004).

**Capacidad de lidiar con situaciones de conflicto:** Para tener esta característica se necesita demostrar disposición para la investigación y el dialogo, y de esta manera poder desarrollar procesos para prevenir situaciones de riesgo innecesarias. De igual manera se requiere profundizar el contacto con redes de organizaciones y formadores de opinión, al igual que reflejando transparencia en estas acciones y relaciones (Ethos, 2004).

**Establecimiento de metas a corto y largo plazo:** Se debe incorporar de manera efectiva los diferentes aspectos de RSE en la gestión de la empresa, “con todas las características que poseen otros indicadores de performance” (Ethos, 2004).

**Compromiso de la dirección de la empresa:** De esta manera la confiabilidad de la empresa se fortalece y se comprueba claramente el entendimiento estratégico que posee la dirección de la empresa con respecto a la RSE. Por lo general una empresa tiene una persona o más dedicados de manera permanente a profundizar los aspectos que conciernen y tienen que ver con el desarrollo y mejoramiento de la RSE. Todas las características de la responsabilidad social corporativa deben estar bien claras y definidas o al menos se debe tener evidencias que la empresa demuestra un interés en desarrollarlas (Ethos, 2004).

Se dice que una empresa es socialmente responsable cuando responde de manera satisfactoria a las expectativas que tienen los distintos grupos de interés sobre su funcionamiento. La Responsabilidad Social Empresarial se refiere a cómo las empresas son gobernadas con respecto a los intereses de sus trabajadores, sus clientes, proveedores, accionistas y su impacto ecológico y social sobre la sociedad en general (Correa, 2010). Con esto una empresa socialmente responsable debe respetar a todos sus grupos de interés y plantear de una manera estratégica un programa para toma de decisiones y operaciones de toda la organización. De esta manera la empresa creará valor en el largo plazo y contribuirá de una manera significativa a la obtención de ventajas competitivas que perduren en el tiempo. Es por estas razones que tanto los órganos de gobierno como la dirección de las empresas deben asumir la perspectiva de la RSE.

Como nos dice Vara en su publicación de RSE en Latinoamérica, el desarrollo de la responsabilidad social de nuestras organizaciones por lo general, no es habitualmente, un proceso continuo. A lo largo de su historia el desarrollo puede ser regresivo. En épocas de crisis suelen prevalecer los aspectos económicos sobre los aspectos referentes al bienestar social. El desarrollo está íntimamente relacionado con los valores de los fundadores, con los principios de la dirección general, con los diferentes acontecimientos que han ido marcando el

devenir de la organización y con las oportunidades y amenazas del entorno (Vara, 2006).

A pesar de la importancia que tiene en la actualidad los temas como la protección al medio ambiente, la satisfacción al cliente, la mejora de la comunidad, el desarrollo y bienestar de las personas, la responsabilidad social corporativa no está todavía implantada en la mayoría de las organizaciones. Aun cuando existen ya algunos países que han avanzado en el tema, sobre todo los europeos, en el país este es un tema al cual no se le ha puesto mucho énfasis (Chacón, 2006). Como se presenta en el Informe del foro de expertos en responsabilidad social de las empresas reunido en España el gobierno tiene que involucrarse y empujar políticas que promuevan una responsabilidad corporativa, impulsando así no solo la rentabilidad de las empresas, si no el bienestar de todos los involucrados con la misma y la comunidad que lo rodea. Si todas las empresas llegarían a implementar la responsabilidad social en sus directivas, esta les ayudaría a tener un bienestar empresarial y social, a la vez llegando a tener una ventaja competitiva y diferencial con las otras empresas de su misma línea (Foro de Expertos, 2007).

Uno de los problemas comunes en nuestro entorno es que hay algunas empresas que confunden el concepto de responsabilidad social corporativa con otros conceptos que tienen relación con esta pero no son RSE en sí. El RSE se refiere a una visión de los negocios la cual incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y a su vez el medio ambiente (Kolb, 2008). “La RSC es un amplio conjunto de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial que soportan el proceso de toma de decisiones y son premiados por la administración”. (Foro de la empresa y la responsabilidad social en las Américas.) Para tener en claro lo que es la Responsabilidad Social Empresarial se debe tener en cuenta que este es un concepto dinámico y en desarrollo. Es por esta razón que es preciso caracterizarlo con algunas claves para comprender como es su verdadera dimensión. Teniendo en claro, “la RSC es:

- Integral, es decir, abarca a un conjunto de dimensiones de la empresa.

- Gradual, puesto que se presenta como un camino de excelencia a seguir.
- Proporcional, ya que la expectativa del ejercicio y aplicación tiene una relación directa con el tamaño de la empresa y su correspondiente poder o capacidad de influencia en el mercado.” (Correa, 2010).

Para evitar que se confunda lo que es RSE con otros conceptos parecidos pero que no lo son, se debe tener en claro los siguientes términos según Valdez, Ochoa, Celaya y Ross (2011).

**Acción social.** “Es la dedicación de recursos empresariales a proyectos de desarrollo socioeconómico que apoyan a personas desfavorecidas, principalmente en las áreas de servicios sociales, salud, educación, formación profesional y empleo.” (Fundación Empresa y sociedad)

La acción social es un complemento a las prácticas de RSC y nunca puede sustituirlas. Una empresa puede ser socialmente responsable sin hacer acción social y puede ser irresponsable aunque destine grandes cantidades de dinero a acción social.

**Desarrollo Sostenible.** Se ha definido como el desarrollo armónico en los ámbitos económicos, social y ambiental de manera que el desarrollo presente no limite las posibilidades de desarrollo de las generaciones futuras. Idea que nace en la cumbre del río de 1922.

La Comisión Mundial del medio ambiente de la ONU, creada en 1983 lo define Como un desarrollo que satisfaga las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades, esta definición fue empleada por primera vez en 1987.

**Gobierno Corporativo.** Según la OCDE, (2004) el “gobierno corporativo es un elemento clave en la mejora de la eficiencia y el crecimiento económico así como aumentar la confianza de los inversores. El gobierno corporativo incluye las relaciones entre los directivos de la empresa, el consejo de administración, los accionistas y otra parte interesados. El gobierno corporativo también proporciona la escritura a través de la cual se fijan los objetivos y se determinan los medios para conseguir esos objetivos y se controla el desempeño”.

Por tanto el gobierno corporativo es el sistema por el que las empresas son dirigidas y controladas. La estructura de gobierno corporativo especifica la distribución de derechos y responsabilidades entre diferentes miembros de la organización, tales como el consejo de administración, directivos, accionistas y otras partes interesadas y detalladas las reglas y procedimientos para la toma de decisiones sobre cuestiones corporativas.

**Reputación Corporativa.** Activo estratégico de una empresa basado en la percepción favorable de la misma que tienen las diferentes partes interesadas sobre la capacidad de una compañía para crear valor de forma permanente para sus grupos de interés.

El foro de reputación corporativa (FRC) la define como conjunto de percepciones que tiene sobre la empresa los diversos grupos de interés con los que se relaciona.

**Responsabilidad Social Empresarial (RSE):** Responsabilidad social empresarial es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con los accionistas, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales"(Ethos, 2004).

**Responsabilidad Social Corporativa:** Es un termino para referirse a la RSE y tan solo es otro nombre para referirse a esta.

Es por todas estas razones que es de suma importancia que tanto los órganos del gobierno como la dirección de las empresas asuman la perspectiva de Responsabilidad Social Empresarial y la usen como una herramienta de ventaja competitiva, fomentando así el bienestar de todos los involucrados con la empresa, tanto directa como indirectamente. Si bien la responsabilidad social corresponde en primer lugar a las empresas, esta se extiende a todas las organizaciones que aportan un valor añadido a la sociedad ya sean estas públicas o privadas, al igual que con o sin fines de lucro (Foro de expertos, 2007). La RSE debe nacer de cada empresa y será siempre voluntaria después de cumplir con la ley.

## METODOLOGIA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION

### **Metodología:**

Para realizar esta investigación se tomará como objeto de análisis dos empresas ecuatorianas, las mismas que tienen sus oficinas cede en la ciudad de Quito. Las empresas con las que se trabajará son Pronaca y Diners Club del Ecuador.

### **Investigación:**

Pronaca es una empresa que va en el mercado ecuatoriano por 50 años, la misma que abrió sus puertas en 1957 con el nombre de INDIA, dedicada a la importación y distribución de insumos agropecuarios. Para los años setenta se forma INCA, la primera empresa en el Ecuador en realizar proceso de incubación de huevos de manera tecnificada y en 1974 se funda Indaves; la misma que esta encargada de comercializar los huevos. Para el año de 1979 nace Pronaca con la que empieza la industrialización de actividad avícola. Para la década de los años 90 Pronaca diversifica la producción de cárnicos, implementando la porcicultura, el procesamiento de embutidos, la producción de alimentos en conserva y el cultivo de palmito para exportación. En 1999 la empresa cambia de denominación a Procesadora Nacional de Alimentos y un año después se consolida la producción de palmito cultivado e INAEXPO llega a ser una de las mayores empresas exportadoras de palmito a nivel mundial. El negocio crece y se llega a expandir con producción en Brasil. En el 2005 Pronaca saca una línea de productos con valor agregado (Mr. Cook), iniciando su comercialización en Colombia. Es así como Pronaca ha llegado a ser una de las empresas mas grandes e influyente generando más de 6000 plazas de trabajo a nivel nacional. (Pronaca,2013).

Diners Club del Ecuador es una emisora de tarjetas de crédito, la misma que pertenece al grupo Banco del Pichincha; actualmente el banco más grande del Ecuador. El mismo, abrió sus puertas en 1906 como sociedad anónima, constituido en ese entonces como un banco de emisión, circulación y descuento. Diners Club empezó a operar en el país en los años sesenta y ha venido posicionándose desde esa fecha como una empresa innovadora en servicios de tarjeta de crédito. Hoy en día Diners es la tarjeta líder del mercado con más de 14

mil establecimientos afiliados y convenios con las organizaciones más prestigiosas del país (Pichincha, 2013).

El objeto de la investigación será analizar los distintos programas de Responsabilidad Social Empresarial planteados por estas dos empresas nacionales. Se buscará identificar los beneficios generados por las empresas analizadas con el objetivo de medir su involucramiento con la comunidad y así poder obtener conclusiones claras y concisas. La metodología que se utilizará será un estudio comparativo cualitativo entre dichos programas de RSE, en donde se realizarán entrevistas. Se buscará entrevistar a los miembros de las comunidades beneficiadas directamente con el fin de medir el impacto generado por dichos programas. De igual manera se harán entrevistas a los encargados del manejo de dichos programas para así conocer ambos lados de la realidad, y entender la perspectiva y los objetivos que se querían cumplir con la implementación de los mismos. Se realizará un estudio comparativo a través del estudio de casos, de esta manera se levantarán datos que ayudarán analizar el impacto del programa implementado por las empresas. Sobre todo, se buscará encontrar cómo las comunidades se han beneficiado de dichos programas y generar observaciones/recomendaciones para que así el impacto sea mejor.

## **ANALISIS DE DATOS**

### **Análisis de Pronaca**

Según un estudio realizado por el Comité de Responsabilidad Corporativa de la Cámara de Comercio Ecuatoriano- Americana, en alianza con 13 organizaciones del sector público así como del sector privado y la academia, el 75% de la población ecuatoriana tiene un conocimiento parcial de lo que es responsabilidad social. De igual manera dentro de este estudio se determinó que el 52% de las empresas del país hacen responsabilidad social, sin embargo tan solo el 20% hace acciones de seguimiento ( El Comercio, 2012).

Pronaca es una empresa que le ha apostado desde su creación a la responsabilidad social. Según comenta Sergio Barreno, Director de grupos de interés y la Fundación San Luis de grupo Pronaca, el fundador de la empresa Luis Baker desde su inicio incentivo a todos sus colaboradores a tener una cultura de

ayuda a la comunidad. Aún cuando, se han caracterizado por tener ese enfoque de ayuda a la comunidad desde su creación, formalmente la empresa lleva ya más de 15 años haciendo RSE y ha obtenido en los últimos años una calificación A+ con los indicadores GRI. Esta empresa se encuentra #7 en el ranking empresarial de la revista Ekos para el 2012 y tiene unos ingresos de \$735,809,798 y utilidades de \$47,790,439.

Hoy en día Pronaca maneja distintos programas de responsabilidad social enfocados en distintas áreas, con las que la empresa está directamente relacionada. La empresa a través de su larga experiencia en el campo, ha tomado la decisión de abrir una fundación encargada exclusivamente de administrar de manera correcta los fondos o la mayoría de ellos, destinados a RSE. Es por esto que Pronaca creó la fundación San Luis con el objetivo de optimizar recursos al máximo, al mismo tiempo los fondos serán destinados y usados de la mejor manera posible. Uno de los motivos principales para la apertura de la fundación era, eliminar todos los procesos burocráticos por los que debe pasar una empresa tan grande antes de ayudar a diferentes proyectos. Con esto de cierto modo se separaban las diferentes áreas de la empresa con lo que la toma de decisiones para ayuda a la comunidad sería mucho más rápida y eficaz. De esta manera la Fundación San Luis pasaba a ser el ente que maneja los presupuestos y programas de educación de los cuales se benefician un total de 700 niños. El objetivo principal de la Fundación San Luis es servir a niños y jóvenes de escasos recursos en los sectores rurales como en la ciudad de Bucay y la de Santo Domingo de los Tsachilas. El centro integral San Juan de Bucay es uno de los proyectos más grandes de este tipo, en el mismo estudian los hijos de sus colaboradores al igual que niños de la misma comunidad. Desde el año de 1997 cuando fue creado este centro ha venido creciendo de 36 alumnos a más de 300 para el año 2005. El modo en que opera esta ayuda es de la siguiente manera: Pronaca no cubre en su totalidad los estudios de los niños, pues ellos creen en que una pequeña parte debe ser aportada por la comunidad o en este caso por los padres. Esto se debe a que Pronaca quiere incentivar a la gente a conseguir sus cosas y aprender a ser autosuficientes, es por esto que de los \$120 dólares mensuales que tiene como costo el educar a cada niño la empresa cubre \$100 y

los \$20 de diferencia lo pagan los padres. Así, se logra ayudar a la comunidad pero al mismo tiempo no se vea como algo gratis, ya que según dice Barreno, las cosas gratis no son bien aprovechadas y podrían llegar a generar dependencia. Al igual que en Bucay en el 2004, se construyó el proyecto San Pedro de Valle en Santo Domingo el cual opera de la misma manera. La principal razón para construir estos centros educativos, en un principio, fue para brindar apoyo a los hijos de los colaboradores directos de Pronaca, sobre todo ingenieros que iban a vivir con sus familias a estos lugares, y poco a poco fueron creciendo y ampliando para poder acoplar a niños de la comunidad. Las escuelas de la Fundación San Luis ofrecen los servicios de nursery, pre kinder, diez cursos de educación básica y tres de especialización. La fundación aparte de tener estos centros de educación apoyan a 25 otras fundaciones, de igual manera sin darles el dinero como tal sino que generan un modelo de rifas en donde las fundaciones obtienen lo que venden. La fundación San Luis invirtió \$1'200,000 de los cuales el 60% fue financiado por Pronaca, y el otro 40% lo tuvo que conseguir la institución. Esta manera de funcionar Pronaca la denomina inclusión, y durante muchos años consecutivos ha tenido buenos resultados. Esto a servido como un factor motivacional para que los más vulnerables aprendan a luchar por una meta. La fundación esta completamente comprometida al mejoramiento de la educación, asistencia de los sectores vulnerables y al fomento de la dignidad y la solidaridad entre la juventud del país.

Otro de los programas que Pronaca maneja lo han denominado “pensando en la comunidad” en donde se ha beneficiado a una gran parte de la comunidad aprovechando la basta experiencia que tienen en el campo de la alimentación y nutrición. Junto con la fundación han creado programas de donación de alimentos para algunas organizaciones. Esta iniciativa se da, principalmente, con los productos de baja rotación y que tienen fechas de caducidad prolongadas, como son enlatados, arroz, aceite entre otros como nos comenta Sergio Barreno. De igual manera la empresa dona una cantidad considerable de alimentos al Banco de Alimentos del Ecuador con la cual se benefician 25,000 personas. El programa de ayuda a los comedores apoya a 3,200 personas. Llegando así a 25 comedores. Pronaca al ser expertos en el sector alimenticio organizan charlas de

nutrición para la sociedad y gente de bajos recursos. Según dice Barreno la empresa ha buscado la sostenibilidad, empezando con los cambios positivos desde adentro de la empresa creando así una conciencia en todos sus empleados. Existen varios programas en los cuales sus colaboradores pueden unirse para ayudar a la comunidad. El plan de ayuda más reciente que ha organizado la empresa es el de la reforestación del Parque Metropolitano, el mismo que fue incendiado hace pocos meses. Con este programa todos los empleados pueden aportar a la siembra de manera voluntaria. Pronaca no sólo busca la sostenibilidad en el tiempo como comenta Barreno, también buscan tener una ventaja competitiva, sin embargo eso no es lo que motiva todas las acciones que la empresa toma hacia la sociedad.

La gestión ambiental es pilar fundamental de la Responsabilidad social, pues deben ir de la mano para trabajar responsablemente. Lo que se trata de decir es que, de cierto modo es una incongruencia el aparentar una responsabilidad social mientras por otro lado la empresa ambientalmente afecta a la naturaleza lo que perjudica el bienestar de la comunidad. Es por eso que Pronaca como parte de su profundo entendimiento del tema, ha tomado como medida cautelar hacer inversiones en las comunidades de manera periódica y paulatina, con el objetivo de minimizar el impacto de sus grandes plantas de desarrollo, al momento de su llegada. Es sumamente importante aplicar esto en su totalidad para minimizar el impacto dado en las comunidades. La idea es que la inversión vaya creciendo en conjunto con la comunidad, así el impacto ambiental en la comunidad es minimizado y la comunidad va cambiando su forma de vida en conjunto con la empresa. Con esto Pronaca logra cumplir con todas las normativas legales y estándares internacionales de gestión de medio ambiente.

Uno de los mayores logros de Pronaca es haber implementado las famosas plantas de tratamiento de agua en todas sus plantas industriales. Una planta de tratamiento en el país solo existía en libros y en la teoría, pero Pronaca consiguió hacerlo realidad dentro del país. Este fue un paso determinante para minimizar al máximo el impacto que tenía el crecimiento de sus plantas industriales.

Según datos de Pronaca la implementación de estas plantas de tratamiento de agua, en conjunto con otros aspectos ayudaron a la empresa a bajar de manera notable la emisión de CO<sup>2</sup>. Se ha logrado reducir la emisión de CO<sup>2</sup> en 238401 Tn por año, algo que, indudablemente, habla muy bien de la empresa. Esto se logra a través de la implementación del proyecto MDL (mecanismos de desarrollo limpio) el cual ha sido registrado ante las Naciones Unidas para la correcta verificación de estos datos.

Es importante para una empresa tan grande, tratar de reducir sus residuos y minimizar los desperdicios. Después de tratar el agua en sus plantas, los ríos aledaños dejaban un lodo que de alguna manera era malo para el ambiente, pero que tratado, pudo ser utilizado como abono orgánico, generando una limpieza total alrededor de las plantas faenadoras de aves.

Es este tipo de proyectos, este tipo de iniciativas las que se busca en una buena responsabilidad social. Proyectos como el mencionado anteriormente nos confirman que Pronaca es una empresa que genera bienestar en la comunidad como en el ambiente.

Es importante recalcar ciertas cifras que Pronaca ha provisto a nuestra investigación, pues de ellas se puede entender mucho más el nivel de compromiso de la empresa hacia la sociedad y el medio ambiente.

Inversión en área de medio ambiente de 1,178000\$

- 9500 árboles sembrados en diferentes áreas de reforestación.
- 144000 árboles se siembran hoy en día en plantas de reforestación.

Pronaca es un promotor de la reforestación y está involucrado de manera directa como indirecta en programas de reforestación. Ha sido partícipe de todas las reforestaciones necesarias en el Parque Metropolitano, después de los incendios que ocurren en verano.

Una empresa tan grande debe tratar de minimizar su impacto al máximo, para mantener una buena imagen corporativa ante sus consumidores y ciudadanos. En base a esto Pronaca trata de regirse siempre por los mayores estándares de calidad existentes a nivel internacional.

- HACCP (Análisis y control de puntos críticos) es la mayor y más importante certificación posible a nivel internacional para una empresa especializada en productos alimenticios.
- SGS: es una compañía especializada en seguridad ambiental, la cual constato y certifico a Pronaca como una empresa que cumple todos y cada uno de los parámetros de seguridad.
- FDA: una de las certificaciones entregadas por la SGS por su nivel de limpieza y cuidado con productos alimentarios.
- Entre otros certificados que ha conseguido obtener Pronaca está CODEX.

No solo se trata de certificaciones al momento de realizar una buena RSE, pero es importante que la comunidad lo conozca. Esta compañía ha sido nominada por varias revistas como una de las empresas con mayor inversión en la RSE y Es reconocida por la revista líderes como la empresa que mayores fuentes de trabajo genera hoy en día en el país.

La memoria de sostenibilidad de una compañía esta principalmente regulada y calificada por los indicadores de GRI. El GRI (global report initiative) es una empresa auditora del nivel de compromiso con la responsabilidad social comparativa. Estos indicadores verifican de cierto modo varios aspectos del nivel de vida que llevan empleados, comunidades, etc. Estos son comparados con los reportes que se genera a una empresa auditora como Deloitte (preferible si es de renombre internacional) y es así como se da una calificación a una empresa. En este caso Pronaca ha conseguido una calificación de "A+" lo cual nos certifica que su labor si cumple estándares de una buena RSE.

### **Análisis de Diners:**

Por otro Diners Club del Ecuador es una empresa que le apostó a la RSE pocos años atrás y tiene una filosofía diferente a la de Pronaca. La mayor diferencia entre estas dos empresas es que Diners realizo a una alianza estratégica y no vio la necesidad de crear una fundación. Como comenta José Luis Travéz, oficial de RSE y coordinador de la ejecución de proyectos de la organización, la empresa optó por hacer una alianza con Unicef. El motivo de esto, según Travez, fue que esta organización cuenta con todo el conocimiento de

las necesidades del Ecuador en el área de la educación. Como explica Travez en la entrevista realizada, a la compañía no le convenía desarrollar programas por sí mismo, ya que no tenían el conocimiento necesario, es por eso que en el 2001 empezaron con dicha alianza. Los resultados fueron positivos y el programa tuvo buena acogida por lo que la alianza con Unicef continuó. La metodología de este programa es simple, todos los socios Diners que deseen, pueden obtener una Diners UNICEF y un porcentaje de los gastos de todos estos socios son donadas a UNICEF para así apoyar programas de educación. El proceso es bastante simple, Unicef define cada año un proyecto de apoyo, el mismo que debe ser aprobado por los ejecutivos de Diners antes de entregar el dinero para la implementación. En el año 2006 la empresa decide crear un departamento de RSE, misma que vela por dos áreas; la primera es el área comercial que se encarga del manejo de la tarjeta Unicef y la segunda área es el proceso que maneja un plan de operación. El programa de la tarjeta Unicef es el más grande y significativo que Diners maneja según comenta Travez y ha venido funcionando y cubriendo distintas necesidades de los niños y jóvenes por 12 años. Como explica José Luis, la cantidad de fondos destinados depende de la inversión que se necesite hacer. Por ejemplo, hace dos años se destinó más dinero que el anterior año; esto se debe a que ese año se hizo una inversión en libros y materiales mientras que el anterior año sólo se hizo capacitaciones de personal. Diners Club del Ecuador pertenece a Interdin S.A que maneja ingresos iguales a \$33,632,034 y una utilidad de \$10,158,705.

Aparte de su programa más significativo de Unicef, Diners empezó 3 años atrás con un programa de turismo inclusivo. Lo que propone este programa es generar equidad de riqueza y dar una oportunidad a los pequeños hoteles y restaurantes. Como explica Travez los grandes del turismo se encuentran encima de la pirámide, siendo éstos solo un 20%, sin embargo el otro 80% que está debajo de la pirámide no tiene las mismas posibilidades. Es por esta razón que Diners consideró implementar el plan de turismo inclusivo y empezar a trabajar con las comunidades de Jama y Lloa. Se creó una Organización de Gestión de Destino (OGD), que hace capacita a la gente para que exista excelentes condiciones y servicio para el turista (socio Diners). Una vez controlado este

tema, se promocionan estos hoteles o restaurantes en su revista y así se impulsa a estos lugares. De igual manera hace 3 meses, cuenta Travez, que se inició un programa de rescate económico que se llama Saborea Ecuador, el cual busca hacer un producto turístico. Actualmente, promocionan a 12 localidades en la costa y sierra. Por último la compañía tiene el programa llamado Sinfonía por la vida en el cual niños de Esmeraldas de bajos recursos son escogidos, al tener gusto y aptitudes por la música y se les apoya con clases e instrumentos. Este programa incentiva el aprendizaje y desarrollo de los niños haciendo que tengan un mejor rendimiento promedio en sus escuelas. En el año 2012 fueron 128 niños los que se beneficiaron de este programa.

Diners de igual manera participa y es calificada por el GRI el cual realiza la auditoría con el objetivo de verificar todas las cifras entregadas y proporcionadas en la memoria de su sostenibilidad. La calificación obtenida por Diners el anterior año midiendo los indicadores GRI fue A+.

En los programas mencionados anteriormente Diners Club se ve involucrado directamente. Pero existen otros métodos de ayuda a la comunidad y al medio ambiente en los que esta empresa aporta indirectamente.

Esta es una empresa exclusivamente financiera por lo que su impacto al medio ambiente es considerablemente menor que la de otras empresas. Su participación en el área ambiental se basa en el reciclaje de papel utilizado en sus instalaciones así como la reducción del uso del mismo. Las cifras nos indican que la reducción de papel que se usa por año es de 1,690104 hojas, lo que equivale a un total de 7909kg de papel por año. Esto se logra a través de una concientización del buen uso de papel a sus empleados. Nuevos programas y beneficios para los clientes, como las facturas y cuentas electrónicas, han ayudado claramente a la reducción del consumo de papel.

Aunque por un lado se ha minimizado el uso del papel a través de una concientización al personal, es indudable que una empresa de este tipo aun gaste muchos rollos de papel al año. Diners ha tratado de minimizar su impacto en esta área de muchas maneras. Una de ellas es el reciclaje del papel que sin lugar a

dudas se debió utilizar. Se logró reciclar un total de 5036kg de papel, lo que de cierta forma ayuda mucho al medio ambiente.

Se debe recalcar que las cifras que se proporcionaran posteriormente difieren de cierto modo con las presentadas anteriormente, debido a que estas habla de la ayuda generada por Dineros globalmente y a través de inversiones o apoyos simplemente económicos, mientras que las anteriores indican cifras directas de programas manejados de alguna manera por ellos.

Dineros ayuda a 519 escuelas que se ven involucradas en algún plan de mejoramiento estudiantil. Son 1882 los profesores de escuelas rurales que han recibido capacitaciones en pro de una mejor educación a nivel país.

Los niños que se ven involucrados en planes de mejora de educación ascienden a 60830 en diferentes ciudades del Ecuador, tales como, Esmeraldas, Rio Santiago y Cayapas, Quito, Cañar, Putumayo; Sigchos, Joya de los Sachas y Guayaquil.

## CONCLUSIONES

La responsabilidad social empresarial en el Ecuador es relativamente joven, aún cuando en los años 50 y 60 en los Estados Unidos ya se hablaba de ella y de las consecuencias sociales que el empresario tiene sobre sus decisiones. En el país existe un gran número de empresas que practican responsabilidad social empresarial, sin embargo es muy reducido el número de éstas que da un seguimiento a sus programas. Un artículo del comercio del 2012 presenta un estudio realizado por el Comité de Responsabilidad Corporativa de la Cámara de Comercio Ecuatoriano-Americana junto con 13 organizaciones del sector público, privado y la academia, en el cual se determinó que el 52% de las empresas del país lleva prácticas de RSE pero solo el 20% hace acciones de seguimiento. De igual manera se determinó que el 75% de la población ecuatoriana tiene una “noción parcial” de lo que es RSE. Muchas empresas dicen hacer RSE, sin embargo, tienen una mala concepción del significado de una buena RSE y éste es confundido con otros conceptos parecidos pero que no son RSE. Hay empresas que creen que un buen gobierno corporativo es lo mismo que la RSE así como los beneficios que dan a sus empleados, los mismos que son obligatorios por la ley en muchos de los casos. El concepto de responsabilidad social empresarial es algo que ha tomado importancia en el país estos últimos años y según muchos expertos esto no es una moda, sino que vino para quedarse. Sin embargo es importante que se tenga en claro y se conozca a profundidad lo que esta abarca aun que solo se convierta en una herramienta para generar ventaja competitiva. La RSE viene después de cumplir la ley y va más allá, las empresas tienen que comprometerse con ésta para así poder generar programas que beneficien al país. Es muy fácil entregar dinero y decir que se hace RSE, pero eso no es la verdadera esencia de la RSC, y es muy peligroso usarla como una herramienta para posicionar la marca. Hemos podido conocer a fondo, analizar y comprender dos programas de dos empresas importantes en el Ecuador. Lo que se ha podido observar es principalmente que para que se pueda hacer una buena RSE, ésta necesita vivírsela en cada ambiente de la compañía, y todos los empleados tienen que estar involucrados y llevarla en el actuar de cada día. Este es un concepto que nace de un sentimiento, desde adentro y es apoyada tanto

por los altos ejecutivos así como por los colaboradores de los niveles más bajos. Se pudo observar que una empresa que lleva un excelente programa de RSE no crea dependencia a los que solicitan ayuda sino apoya e incentiva a que estos busquen medios para así en conjunto lograr una mejora. Cuando las personas se acostumbran a recibir todo sin que nada tenga un costo, entonces se genera un daño ya que esto crea dependencia y se empieza a exigir. Es necesario tener en mente que dar dinero no es lo mismo que involucrar, motivar y ayudar a que la gente misma aprenda haciéndolo. Muchas empresas se basan en la excusa que ellos no son expertos en las áreas en las que se necesita ayuda, por lo que otorgan dinero y no dan seguimiento alguno a los fondos. El pueblo ecuatoriano es un pueblo de mucha pobreza, pero más de ignorancia por lo que se debe educar a la gente y generar el auto superación. Es fácil tratar de acabar los problemas con dinero y muchas veces el dinero no es la solución. El problema va más allá por lo que se debe saber identificarlo si de verdad se quiere generar cambio. Hoy por hoy las empresas tienen que ir más allá del cumplimiento de la ley y buscar la sostenibilidad. Estamos en un mundo donde los recursos son limitados y la explotación desmedida de éstos tiene que parar. El generar utilidades ya no puede seguir siendo el principal motor de la empresa porque tanto el gobierno como la empresa tienen que trabajar en conjunto y de la mano en busca de un mejor vivir para la comunidad. Es claro que las empresas buscan maximizar sus utilidades y es malo, mientras no se atropelle a nadie en busca de ese objetivo. En el siguiente segmento se dará una clara pero breve explicación de que es lo que una empresa debe buscar para conseguir realizar una buena Responsabilidad Social.

### **Recomendaciones:**

Después de un extensivo análisis de la Responsabilidad Social dentro y fuera del país, podemos decir que gran parte del problema radica en el claro entendimiento del concepto de RSC. Como parte de esta tesis dejaremos planteado un concepto que explique con mayor facilidad que es la RSC.

Responsabilidad Social Corporativa es: un conjunto de buenas prácticas empresariales que se deben llevar a futuro y por largos plazos para que su efecto

de el resultado esperado en la comunidad. Prácticas como la de una buena gestión ambiental, cumplimiento de leyes y normas, buen gobierno corporativo y concientización de todos aquellos que hacen una empresa, en función del buen vivir de la comunidad.

Hemos notado por otro lado que existe cierto provecho de la RSC por parte de las empresas para generar un sin número de ventajas para la marca. Sabemos que se usa a la RSC tan solo como herramienta para posicionar de mejor manera a la marca, generar ventaja competitiva y de cierto modo aumentar las tan anheladas utilidades. Creemos firmemente que cuando las empresas se puedan despegar de esta idea y entiendan que de cierto modo la RSC busca un bien común para la comunidad que los rodea, más no, el bien tan solo de la empresa. Se puede conseguir una RSC real en concepto, real para la comunidad y real por sus efectos en los beneficiarios.

Es importante crear incentivos para las empresas. En el país se camina lento en el tema, sin embargo ya se empezó la gestión y se creó el Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social el mismo que promueve territorios sostenibles y sustentables. Hay que tener siempre en cuenta que políticas tributarias que beneficien a los que aplican RSE pueden ser un arma de doble filo ya que muchas empresas podrían verse atraídas por el incentivo monetario más no el de generar el cambio. La responsabilidad social empresarial tiene que nacer del sentimiento de querer generar un cambio y por la necesidad de querer aportar de una forma positiva. Es necesario cambiar la mentalidad de muchos empresarios los cuales ven a los programas de RSE como un gasto, pues esto deben ser considerados inversión a **largo plazo**.

Finalmente creemos que una buena Responsabilidad Social Corporativa debe manejarse por 5 conceptos básicos:

- Certificaciones: cumplir con todas las normas y leyes. Buscar certificaciones que avalen el compromiso con las diferentes áreas de la RSE.

- **Gestión Ambiental:** realizar siempre mejoras en cualquier ámbito de la gestión ambiental en función de buscar el cuidado de nuestro medio ambiente.
- **Comunidad:** buscar el beneficio a largo plazo de la comunidad con programas que perduren en el tiempo.
- **Buen Gobierno:** trabajar en beneficio de tus empleados y de un buen ambiente laboral.
- **Compromiso:** Comprometer a toda la empresa y hacer de la RSE parte del estilo de vida de la misma, para así lograr un cambio efectivo en el futuro.

Con estos simples y sencillos pasos a seguir en conjunto con un claro concepto de la RSC, podemos decir que cualquier empresa que haya logrado entender de manera correcta lo expuesto en esta tesis, podrá aplicar una buena Responsabilidad Social Corporativa a cualquier nivel empresarial.

## Bibliografía:

- Battaini Gabela, M.N. (2008). Modelos de responsabilidad social corporativa (RSC). Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Escuela de Trabajo Social.
- Correa, M. E., & Hoof, B. V. (2010). *Cambio y oportunidad: la responsabilidad social corporativa como fuente de competitividad en pequeñas y medianas empresas en América Latina y el Caribe*. Washington D.C.: ECLAC.
- Chacón S. (2006). La Responsabilidad Social Corporativa como un instrumento de desarrollo humano en el Ecuador y de sostenibilidad Empresarial, caso: empresas del consorcio CERES, Tesis de Licenciada, Facultad de Comunicación, Lingüística y Literatura, PUCE.
- Giner, F., & Gil, M. d. (2006). Un Modelo para Medir la Responsabilidad Social Empresarial. *USC Espana*. Retrieved June 26, 2013, from [www.usc.es/cpca/WebReacciona/ficheros/](http://www.usc.es/cpca/WebReacciona/ficheros/)
- INFORME DEL FORO DE EXPERTOS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS. (2007, July 12). *Responsabilidad Social Empresarial*. Retrieved May 11, 2013, from [www.responsabilidadsocialcorporativa.com/wp-content/uploads/2010/05/Informe\\_Foro\\_Expertos\\_-en\\_RSE.pdf](http://www.responsabilidadsocialcorporativa.com/wp-content/uploads/2010/05/Informe_Foro_Expertos_-en_RSE.pdf)
- Holliday, C. O., & Schmidheiny, S., Watts (2002). *Walking the talk: the business case for sustainable development*. Sheffield: Greenleaf ;.
- Kolb, R. W. (2008). *Encyclopedia of business ethics and society*. Los Angeles [California: SAGE Publications.
- Nourick, S. (2001). *Corporate social responsibility: partners for progress*. Paris: Organization for Economic Co-operation and Development.
- Osorio, M. (2005). *Empresa y ética: responsabilidad social corporativa* (1a. ed.). Madrid: Voz de Papel.
- Pacheco, F. (n.d.). Responsabilidad Social Empresarial. *Universidad Tecnológica Equinoccial*. Retrieved June 26, 2013, from <http://www.ute.edu.ec/posgrados/revistaeid>
- Pozo, J. (2012, March 4). Mestría en gestión y desarrollo social . *Universidad Técnica Particular de Loja*. Retrieved April 14, 2013, from <http://www.slideshare.net/videoconferencias/responsabilidad-social->

corporativa-8416413

- Valdez, D. I., Ochoa, B., Celaya, R., & Ross, G. (n.d.). Responsabilidad Social Corporativa: Una ventaja competitiva. *Itson Mexico*. Retrieved June 28, 2013, from [www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Docum](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Docum)
- Vara, E. (2006, March 22). Corporate social responsibility in Latin America. *The Journal of Corporate Citizenship*, 12, 06.