PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo, **CARLA MAGDALENA CHACÓN SOTO C.C: 1716268113**, autor del trabajo de graduación intitulado: **"Elaboración de un programa de voluntariado corporativo como una herramienta de responsabilidad social empresarial y como estrategia para generar capital humano en la organización,** previa la obtención del grado Académico de **MAGISTER EN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS,** en la Facultad de **Psicología**

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, Enero 2013

CARLA MAGDALENA CHACÓN SOTO

C.C: 1716268113

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGISTER EN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS

TEMA:

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO COMO POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y ESTRATEGIA PARA GENERAR CAPITAL HUMANO EN LA ORGANIZACIÓN

CARLA CHACON

DIRECTORA: DRA. XIMENA VILLAMAR

QUITO, 2013

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios por darme las fuerzas y la voluntad para culminar mis estudios de postgrado. Agradezco a mi esposo, Sebastián Bucheli, por alentarme y apoyarme para realizar la maestría. Agradezco a mi mejor amiga, Gabriela Quiroz, quien me dio consejos y guía pero sobretodo su amistad incondicional. Agradezco a Ximena Villamar, mi Directora de Tesis, quien me desafió positivamente y estuvo pendiente en todo momento de que cumpla mi objetivo. Agradezco a mis lectores, Ivone Tellez, Jaime Moreno por sus valiosos aportes y reconocimiento al tema de esta tesis.

INTRODUCCIÓN

El voluntariado corporativo en el país es un fenómeno reciente que se ha insertado dentro las prácticas de responsabilidad social de grandes empresas como una herramienta de desarrollo y asistencia social.

El propósito para definir la propuesta de un programa de voluntariado corporativo (VC) es ofrecer una opción estratégica a la empresa a fin de fomentar el vínculo empresa-comunidad a través de acciones que favorezcan el desarrollo local. La implementación de un programa VC permite que la empresa pueda obtener beneficios a través de la mejora en el clima laboral, la cultura organizacional y motivación de sus empleados/as.

El programa VC podría ser implementado en una empresa a través de alianzas con la sociedad civil que tienen la experiencia en el ámbito de voluntariado. Además, se propone la alianza con el programa de Voluntarios de las Naciones Unidas, dado que éste podría funcionar como un puente entre las organizaciones de la sociedad civil y el sector privado brindando su asistencia técnica para alinear las acciones con la contribución al desarrollo del país y al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

El programa VC se construye en este estudio desde las tendencias actuales del voluntariado en cuanto a la identidad de la persona voluntaria, tipos de voluntariado y voluntariado en la empresa. Además, se toma en cuenta la guía de responsabilidad social ISO 26000 para dar al programa VC un enfoque más integral.

El enfoque del programa VC presentado se alimenta de la experiencia del sector privado, con base a un diagnóstico inicial, para abordar desde una mirada crítica y constructiva cómo ha funcionado su implementación y las lecciones aprendidas. El reto de este estudio constituye en demostrar que la implementación de un programa de voluntariado corporativo genera beneficios a la comunidad y a los intereses de la empresa a través del ejercicio de su ciudadanía corporativa con su recurso más valioso: los y las empleados/as.

RESUMEN EJECUTIVO

La responsabilidad social empresarial entendida como la "adopción de una posición ética de uno o varios actores sociales, consistente en el libre y activo compromiso por resolver los problemas de desarrollo de la sociedad y construirla como comunidad democrática, sustentable y solidaria*" (Cornejo, Venza, 1998, pg.17)* permite a la empresa convertirse en un aliado estratégico del Estado, sociedad civil o de aquellas organizaciones que promueven la paz y el desarrollo, tal es el caso de la ONU, la misma que considera que *"*las empresas son socios fundamentales en los esfuerzos de las Naciones Unidas para abordar los retos mundiales*" (ONU, 2012).*

Los programas RSE se están alineando a una dinámica más integrada a los valores institucionales en el marco de una interacción horizontal con los participantes o tutelares de derechos, cambiando la concepción tradicional de trato asistencialista a los/las beneficiarios/as. Para generar la co-participación empresa-comunidad, el presente estudio, propone la creación de un programa de voluntariado corporativo (VC) como eje clave de la política de responsabilidad de una empresa con especial énfasis en el desarrollo del personal a todo nivel. Hasta ahora, se ha abordado al voluntariado corporativo desde la óptica de apoyo a la comunidad. No obstante, el presente estudio pretenderá también mostrar que los beneficios que capitaliza el voluntariado también se transfieren a sus colaboradores/as.

El presente estudio se compone de cinco partes que se articulan para ir construyendo el programa VC. **En el primer capítulo** se brindará un marco teórico acerca del voluntariado en general, sus características y el voluntariado en la empresa.

En el segundo capítulo se articula la RSE con el voluntariado en base a un análisis de la norma ISO 26000 solamente en aquellos puntos relacionados con el VC desde su sección de principios, materias fundamentales y asuntos específicos. **En el tercer capítulo** se aborda la política corporativa de la Organización de las Naciones Unidas en cuanto al voluntariado para el desarrollo, ejecutado a través del programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) y que servirá como base para establecer una posible alianza entre este programa y el sector privado. **En el cuarto capítulo** se presentan los resultados encontrados como parte del levantamiento de información en los seis casos de estudio. **En el quinto y último capítulo** se entrega una sección de conclusiones y recomendaciones para evaluar el estado del voluntariado corporativo en las seis empresas en estudio y trazar una hoja de ruta para implementar un programa de voluntariado corporativo estructurado y sostenible.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS ..... **I**

INTRODUCCIÓN ..... **II**

RESUMEN EJECUTIVO ..... **III**

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES Y FUNDAMENTO TEÓRICO **1**

1.1. Objetivos 1

1.1.1. Objetivo General 1

1.1.2. Objetivos Específicos 1

1.2. Antecedentes 2

1.3. Voluntariado: visión, valores y legitimidad 5

1.3.1. Origen del voluntariado 5

1.3.2. Concepto del voluntariado 6

1.3.3. Características de la actividad voluntaria 8

1.3.4. Importancia del voluntariado 9

1.3.5. Situación legal del voluntariado 13

1.3.6. Deberes y derechos de la persona voluntaria 17

1.3.7. Voluntariado corporativo 24

1.3.7.1. Programa de Voluntariado Corporativo de Alto Impacto 29

1.3.7.2. Satisfacción laboral a través del voluntariado corporativo 36

1.3.7.3. Beneficios del voluntario corporativo 40

CAPÍTULO 2: INCIDENCIA DEL VOLUNTARIADO EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - ISO 26000 ..... **45**

2.1. Voluntariado y empresa 45

2.2. Importancia de una norma internacional de RSE 46

2.3. ISO 26000 46

2.4. Principios de la Responsabilidad Social según Norma ISO 26000 50

2.5. Materias fundamentales para aplicar al voluntariado corporativo 53

2.5.1. Materia Fundamental: Gobernanza de la Organización (Apartado 6) 55

2.5.2. Materia Fundamental: Derechos Humanos (apartado 6.3) 56
2.5.3. Materia Fundamental: Prácticas laborales (Apartado 6.4)..... 60
2.5.4. Materia Fundamental: Medio Ambiente (Apartado 6.5.3) 61
2.5.5. Materia Fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad (Apartado 6.8) 63

CAPÍTULO 3: VOLUNTARIADO DE LAS NACIONES UNIDAS.....68
3.1. Lineamientos del programa VNU para un manejo efectivo del voluntariado 78

CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CASOS 91
4.1. Metodología aplicada..... 91
4.1.1. Técnicas de recolección de información..... 92
4.1.2. Muestra 94
4.1.3. Trabajo de campo..... 96
4.1.4. Tabulación de datos 97
4.2. Fichas de empresas 97
4.3. Análisis de resultados de encuestas corporativas 104
4.4. Análisis de resultados de encuestas a empleados 116

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... 129
5.1. Conclusiones..... 129
5.2. Recomendaciones 143

ANEXOS 160

GLOSARIO DE TÉRMINOS.....239

ÍNDICE DE CUADROS

1. Cuadro No.1 Países que cuentan con una legislación sobre el voluntariado
2. Cuadro No. 2 Derechos de los voluntarios
3. Cuadro No. 3 Deberes de los voluntarios
4. Cuadro No. 4 Propuesta de horarios para realizar VC
5. Cuadro No. 5 Materias fundamentales y asuntos
6. Cuadro No.6 Ficha Técnica cuestionarios aplicados
7. Cuadro No.7 Enfoque de Voluntariado Corporativo
8. Cuadro No. 8 Unidad responsable de gestionar VC
9. Cuadro No.9 Período de implementación del programa VC
10. Cuadro No.10 Porcentaje de empleados en iniciativas VC
11. Cuadro No.11 Participación personal directivo en la organización
12. Cuadro No.12 Alianzas para realizar VC
13. Cuadro No.13 Áreas de VC en la empresa
14. Cuadro No.14 Inversión en VC
15. Cuadro No.15 Beneficios del VC para la empresa
16. Cuadro No. 16 Dificultades para implementar VC
17. Cuadro No. 17 Visión del Voluntariado Corporativo
18. Cuadro No. 18 Participación en VC
19. Cuadro No. 19 Áreas de preferencia en VC
20. Cuadro No. 20 Beneficios de VC
21. Cuadro No.21 Periodicidad para realizar actividades VC
22. Cuadro No. 22 Dificultades para realizar VC (empleados)
23. Cuadro No.23 Períodos para realizar VC

24. Cuadro No 24: Motivación de los empleados por el VC
25. Cuadro No. 25 Recomendaciones para VC
26. Cuadro No. 26 Articulación del VC con objetivos estratégicos
27. Cuadro No. 27 Temas a ser promovidos en el lugar de trabajo por los/las voluntarios/as para reducir impacto de huella ecológica

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Gráfico No 1. Voluntariado y PIB
2. Gráfico No. 2 Aspectos relevantes del voluntariado
3. Gráfico No. 3 Etapas del VC
4. Gráfico No. 4 Voluntariado de Alto Impacto
5. Gráfico No. 5 Cuadro de Mando
6. Gráfico No. 6 Principales componentes del sistema estratégico de recursos humanos
7. Gráfico No. 7 Necesidades de alto nivel según Maslow
8. Gráfico No. 8 Escalas de necesidades externas e internas del hombre
9. Gráfico No. 9 Cómo funciona la teoría de establecimiento de metas?
10. Gráfico No. 10 Competencias que desarrolla el VC
11. Gráfico No.11 Partes interesadas
12. Gráfico No.12 Materias fundamentales ISO 26000
13. Gráfico No.13 Grupos Vulnerables según ISO 26000
14. Gráfico No. 14 Temas para realizar VC
15. Gráfico No. 15 Recursos de Estrategia Global
16. Gráfico No.16 Tres Mandatos del Programa VNU
17. Gráfico No.17 Áreas de voluntariado
18. Gráfico No.18 Encuestas obtenidas por empresa
19. Gráfico No.19 Participación por género en VC
20. Gráfico No.20 Enfoque de Voluntariado Corporativo
21. Gráfico No.21 Unidad responsable de gestionar VC
22. Gráfico No. 22 Período de implementación del programa VC
23. Gráfico No. 23 Porcentaje de empleados en iniciativas VC

24. Gráfico No.24 Participación personal directivo en la organización

25. Gráfico No.25 Alianzas para realizar VC

26. Gráfico No.26 Áreas de VC en la empresa

27. Gráfico No.27 Inversión en VC

28. Gráfico No. 28 Beneficios del VC para la empresa

29. Gráfico No. 29 Dificultades para implementar VC

30. Gráfico No. 30 Visión del Voluntariado Corporativo

31. Gráfico No. 31 Participación en VC

32. Gráfico No.32 Áreas de preferencia en VC

33. Gráfico No. 33 Beneficios de VC

34. Gráfico No. 34 Periodicidad para realizar actividades VC

35. Gráfico No.35 Dificultades para realizar VC

36. Gráfico No. 36 Períodos para realizar VC

37. Gráfico No.37 Motivación de los empleados por el VC

38. Gráfico No.38 Recomendaciones para VC

39. Gráfico No. 39 Articulación del VC con objetivos estratégicos

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES Y FUNDAMENTO TEÓRICO

1.1.Objetivos

1.1.1. Objetivo General

Generar capital humano en la organización mediante una propuesta de un programa de voluntariado corporativo como una política, desde la perspectiva del modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Mejorar la gestión de responsabilidad social a través del voluntariado corporativo según los lineamientos de la norma ISO 26000

- Adaptar el programa de voluntariado corporativo según los lineamientos que rigen al programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) para alcanzar respaldo institucional y sostenibilidad.

- Incrementar el nivel de satisfacción laboral de los y las empleados/as a través de las diferentes maneras de realizar voluntariado corporativo.

1.2.Antecedentes

A nivel global, existen tres dimensiones de gran importancia que confluyen en el escenario económico, social y ambiental, las cuales se deben destacar para contextualizar el rol y aporte del sector privado al desarrollo humano sostenible.

Por un lado la *economía* mundial se balancea sobre una marcada incertidumbre que abarca la crisis financiera en Europa en la que sus países miembros se encuentran replanteando aspectos como: participación en la Unión Europea, la definición de políticas macro-económicas y el estado de bienestar; la presencia de economías emergentes como: Brasil, China, India y Sudáfrica que influencian la política macroeconómica internacional; la concentración de riqueza en grandes inversionistas por oposición a la inequidad de ingresos por familia en países en desarrollo. *"*La proporción de personas que viven con menos de 1,25 dólares al día cayó desde el 47% en 1990 hasta el 24% en 2008*" (ONU, 2012, p.6)*, aunque este dato constituye una disminución importante en las tasas de pobreza extrema, todavía existen personas viviendo por debajo de un nivel de vida óptimo.

Como parte de un surgimiento a nivel regional, Ecuador ha realizado un gran esfuerzo por invertir en el campo social para cerrar brechas de pobreza. Aunque en el Ecuador, la pobreza disminuyó del periodo 2009 al 2010 en 3 puntos, el 37,10% de Ecuatorianos/as es pobre y el 14% no ha logrado salir de la indigencia con mayor concentración en el sector rural (CEPAL, 2011). El Bono de Desarrollo Humano pudo haber paliado de alguna manera la exclusión económica sin que signifique una medida correctiva definitiva.

En tanto que en la dinámica *social*, se destaca el impacto de la globalización con una excesiva dependencia de la tecnología; la aparición de movimientos sociales opuestos al

status quo como grupos árabes, los indignados, activistas contra la Bolsa de Valores en Wall Street, minorías étnicas quienes han tomado los espacios públicos en señal de rechazo hacia la aplicación del sistema político y económico en detrimento del bienestar de la población; el fracaso en la construcción de identidad propia basada en el modelo de un sistema consumista, más que desde un sistema de valores y la inequidad en términos de género, derechos humanos e interculturalidad.

En Ecuador, se han impulsado procesos participativos en los que la sociedad puede construir estructuras sostenibles en el estricto marco de los derechos humanos. Gracias a esto, es importante destacar la integración de grupos vulnerables en espacios de toma de decisiones a nivel público como es el caso de la Campaña Manuela Espejo para devolver la dignidad a gente con discapacidad. Por otro lado, existen todavía fallas en el sistema social en cuanto a limitado acceso a salud de buena calidad por la crisis hospitalaria; trabajo infantil cerrando al 2009, en 10% del total nacional (Ponce, Falconi, 2011, p. 28); sub-empleo y marginalización.

En el plano *ambiental*, la contradicción entre una conciencia colectiva de cuidado del medio ambiente y la falta de voluntad política para frenar los detonantes del cambio climático; la explotación de recursos naturales frente a una escasez de suelos, de fuentes de agua y patrimonio natural, por ejemplo *"*Sudamérica y África sufrieron la mayor pérdida neta de bosques entre 2000 y 2010*" (ONU, 2012, p.46),* en Sudamérica solamente se perdieron cuatro millones de hectáreas de bosques y la vulnerabilidad frente a amenazas naturales. Ante lo cual, el Gobierno Ecuatoriano señala *"*es necesario un pacto global multilateral para garantizar la administración y mantenimiento de los bienes públicos ambientales*" (Gobierno Nacional de la República del Ecuador, 2012, p.5).*

En Ecuador, hay un entorno favorable para la aplicación de medidas protectoras del ambiente al ser el primer país en el mundo que ha reconocido en su Constitución del 2008, los Derechos de la Naturaleza. Al mismo tiempo, esta figura legal tiene su contrapeso en el hecho de que hay una política de concesión millonaria a empresas extranjeras para explotar los recursos mineros y petroleros en detrimento de la población local. “El Ecuador extrae casi la totalidad de su crudo de la selva amazónica, con un enorme costo ambiental, social y cultural, en buena medida, irreversible” (Herbert, 2010, citado en Gobierno Nacional de la República del Ecuador, 2012). Frente a esta realidad desalentadora, las múltiples acciones voluntarias de miles de personas y corporaciones podrán contribuir para conservar un medio ambiente sano para las futuras generaciones. De hecho, el sector privado realizó 220 compromisos voluntarios registrados en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas, Rio+20 en relación con reducción de emisiones de CO2, eficiencia energética, reciclaje, capacitación, entre otros.

En ese marco global y nacional, una de las respuestas que puede dar el primer sector como otro actor emergente y relevante, es la puesta en marcha de estrategias de responsabilidad social empresarial en los ámbitos económico, social y ambiental dirigidos sobre todo al impulso de países en vías de desarrollo. La responsabilidad social empresarial ha cobrado gran importancia y se ha posicionado como un elemento clave de la organización. Actualmente, la RSE tiene vigencia e impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización y contribuye de manera voluntaria, desde su intervención, al desarrollo sostenible en estrecha articulación con sus stakeholders.

El voluntariado corporativo permite involucrar a los empleados en actividades de desarrollo que crean un vínculo más estrecho con la comunidad y la relación con sus

empleados se consolida. El voluntariado es una expresión de la solidaridad de las personas y el voluntariado corporativo permite desarrollar e instalar esa cultura en el entorno laboral. El voluntariado corporativo como valor estratégico de la organización, añade a la organización una serie de prácticas y vivencias que le benefician a largo plazo. De hecho, *"*tanto en España como en Latinoamérica, gran parte de las empresas que desarrollan actividades de voluntariado corporativo están comenzando a integrarlas como un componente estratégico de su política de responsabilidad social*"*. (Forum Empresa, 2012, p.14)

El programa de voluntariado corporativo tiene como fin en sí mismo retornar la inversión en proyectos de índole social impulsados por sus propios empleados/as. Es preciso indicar que el retorno del voluntariado no se lo puede medir únicamente en términos económicos sino en la generación de: capital social, creación de capacidades, participación y valores ciudadanos.

1.3.Voluntariado: visión, valores y legitimidad

1.3.1. Origen del voluntariado

El voluntariado ha pasado por diversas etapas según la evolución del pensamiento social y colectivo y ha ido cambiando de acuerdo a las necesidades locales del entorno en el ámbito económico, político y ambiental. El voluntariado nació con el hombre como parte de su ser moral superior "hommo donator", ser que tiene la capacidad para ejercer su solidaridad en diferentes espacios, impulsado por su propia estructura moral interna; fue construyéndose a través de los fundamentos religiosos como una manera piadosa de amar al prójimo y pasó a ser una forma de servicio a los demás, que fue asumida por la élite o clase social acomodada

(como un tema de su competencia) dando paso a lo que se conoce como ayuda social, a través de organizaciones como la Junta de Beneficencia y el Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, según el primer Estudio de Voluntariado en Ecuador (Benítez, 2008).

También hay que resaltar la gran herencia de voluntariado de las culturas pre-colombinas andinas, las mismas que a través de sus prácticas comunitarias forjadas en la *minga, mingaco, ayllus, ayni, sattakha* demostraron una expresión de solidaridad milenaria al constituir puntos de reunión e integración para abrir canales de riesgo, construir escuelas o iglesias, adecentar caminos y en ciertos casos apoyar a los vecinos en alguna calamidad, esta práctica trascendió y actualmente se traduce en una forma de organización barrial o sectorial, mediante la figura de Asamblea como un *"*espacio democrático…donde se pueden escuchar todas las voces*" (Municipalidad Sucre y San Vicente, 2005, p.10)* para dar salida a problemas de manera participativa.

Es en el siglo XIX cuando la cuestión social pasa a ser parte de las preocupaciones del Estado en momentos en donde el país se esforzaba por dar paso a una era post colonial independiente en medio de enfermedades, pobreza y discriminación. En la actualidad, el voluntariado es una herramienta para el desarrollo y una forma modernizada de participación impulsada a escala mundial por sus múltiples beneficios por diferentes actores entre ellos: gobierno, academia, tercer sector, comunidades de base y sector privado.

1.3.2. Concepto del voluntariado

El voluntariado tiene su origen en la palabra latina *voluntas*, la cual significa *voluntad de hacer o querer*. De ahí que el voluntariado tiene el don de la libertad, de ofrecer y dar sin

pedir una retribución material. Por tanto, el voluntariado es *un conjunto de acciones solidarias realizadas con un compromiso ciudadano y sin la expectativa de remuneración económica con el fin de promover un cambio en la sociedad.*

Hay varias definiciones que permiten tener una visión más integral e institucional de lo que significa el voluntariado:

> *La Acción Voluntaria organizada es aquella que se desarrolla dentro de una organización sin ánimo de lucro por personas físicas que, de manera altruista y solidaria, intervienen con las personas y la realidad social, frente a situaciones de vulneración, privación o falta de derechos u oportunidades para alcanzar una mejor calidad de vida y una mayor cohesión y justicia social como expresión de ciudadanía activa organizada (Plataforma de Voluntariado de España, 2012, párr. 1)*

> *Voluntariado es una actividad llevada a cabo por libre voluntad, elección y motivación sin expectativa de una ganancia financiera y que funciona dentro de una estructura organizacional con el objetivo de beneficiar a la sociedad en su conjunto en temas de interés general (Centro Europeo de Voluntariado, 2006, p.3)*

> *El voluntariado nace desde el encuentro de la solidaridad con la ciudadanía. De esta manera, el voluntariado ayuda a cimentar las bases de la democracia cuando se juntan prácticas sociales, compromiso cívico y el compromiso con la transformación social. El voluntario es aquella persona que movida por una ética de solidaridad brinda -sin remuneración financiera- su tiempo, trabajo y talento para causas de interés social y comunitario (Centro de Voluntariado de Sao Paulo, Brasil, 2012, p.4)*

Estas redes de voluntariado coinciden en sus definiciones de voluntariado en tres aspectos fundamentales:

1) Solidaridad: el espíritu que mueve la acción voluntaria es la adhesión genuina a la realidad del otro. *"La solidaridad se diferencia del asistencialismo en que es un acto unilateral, donde una de las partes da a la otra parte sin tomar en cuenta los deseos del beneficiario" (EuropeAid, 2007, p.13)*
2) Beneficio social: la acción voluntaria genera un impacto positivo y efecto transformador en la calidad de vida de un individuo o comunidad
3) Gratuidad: la acción voluntaria al ser ejercida "ad honorem" impide un propósito mercantilista.

1.3.3. Características de la actividad voluntaria

La actividad voluntaria constituye la intervención directa de ayuda puntual en los ámbitos de interés de una comunidad o grupo, que están en situación de vulnerabilidad; es de hecho, un trabajo[1] voluntario, sin las condiciones de legalidad y obligatoriedad de un trabajo remunerado, aunque implica el mismo esfuerzo, responsabilidad y el logro de resultados. Entre las características de la actividad voluntaria están:

Diversidad: La actividad voluntaria tiene un amplio abanico de posibilidades que varían según la cultura, coyuntura y dinámica social. Por ejemplo, el éxito de los Juegos Olímpicos, en Londres 2012, fue posible gracias al apoyo de más de "70,000 voluntarios/as" (Carlisle, 2012, párr. 3), que en horarios extendidos coordinaron y organizaron a miles de visitantes, deportistas, logística e infraestructura. La actividad voluntaria puede adaptarse y

[1] Para efectos de este estudio no se utilizará la palabra "trabajo voluntario" para evitar una posible mala interpretación de tipo legal.

servir en diferentes campos: salud, educación, deporte, gestión de riesgos, ambiente, cultura, desarrollo comunitario, derechos humanos, género, asistencia humanitaria, emprendimiento, asociatividad, infancia, adolescencia, ancianos, discapacidad, prevención del VIH/sida, responsabilidad social y música.

Proximidad: La actividad voluntaria trasciende de otras acciones, pues existe una identificación con el otro o con el más próximo.

La proximidad se determina por el nivel de relación asimétrica establecida con aquel que recibe la ayuda; evita considerar al otro como un sujeto pasivo o desde una perspectiva caritativa. No solo se trata de extender un beneficio, sea éste una medicina, un pan, un lápiz, significa un intercambio de sentimientos, de preocupaciones y mutuo aprendizaje. En definitiva es “registrar al otro, verlo cercano, caminar a su encuentro". (García, 2004, p.46)

Proactividad: La actividad voluntaria se mueve en el presente con gran dinamismo, se adelanta hacia el futuro y su aporte es consecuente con la pasión de quien la ejecuta. Se lleva a cabo de forma profesional y se adapta a las necesidades de la población en el menor tiempo posible, ofreciendo un servicio de calidad. Por ejemplo, en un desastre natural, los voluntarios son los primeros en reaccionar al asistir a las víctimas, proveer servicios y salvar sus vidas.

1.3.4. Importancia del voluntariado

El voluntariado es importante porque radica en el ejercicio de la solidaridad, ciudadanía y democracia. Es imprescindible en los tiempos actuales, en donde el comportamiento individualista marca su influencia frente a la realidad de las personas. La solidaridad inherente al voluntariado es de notable trascendencia porque abre diversas

posibilidades para alcanzar el octavo Objetivo de Desarrollo del Milenio, que es fomentar la asociación mundial para el desarrollo.

La importancia del voluntariado se destaca en su contribución a las tres dimensiones de la sociedad moderna: social, política y económica.

Dimensión social

- Es un mecanismo de inclusión social y de integración al posibilitar que todas las personas aporten sin importar su condición y sean parte de un colectivo organizado, lo cual redunda en el fortalecimiento de la sociedad. En ciertos casos, elimina el sentido de soledad de personas rechazadas por contextos urbanos-marginales o contextos familiares conflictivos, otorgando una oportunidad importante para sentirse apreciados y valorados.
- Es una fuente poderosa de reconciliación y "reconstrucción en sociedades divididas" (Centro Europeo de Voluntariado, 2006, p.5) para lograr la cohesión social.
- El voluntariado cobra importancia, porque se desarrolla en micro-asociaciones de base, es capaz de acelerar un efecto multiplicador de cambio para disminuir la injusticia social.
- Provee calidad de vida a quien realiza la labor de voluntariado al elevar su auto-estima, realización personal y salud. Los beneficios terapéuticos del voluntariado están asociados con "reducción de stress, mejoras en el sistema inmunológico y nervioso, y reducción del ritmo cardíaco y presión sanguínea." (Konwerski, Nashman, 2007)

Algunas estadísticas de interés en el campo social son:

1) Según el proyecto de medición del Voluntariado Europeo (Centro Europeo de Voluntariado, 2006), los voluntarios representan el 44% de la fuerza de trabajo sin fines de lucro en 37 países.
2) Según el primer estudio de voluntariado en Ecuador (Benítez 2008), alrededor de 500 mil voluntarios y voluntarias contribuyen con su tiempo al desarrollo social del Ecuador.

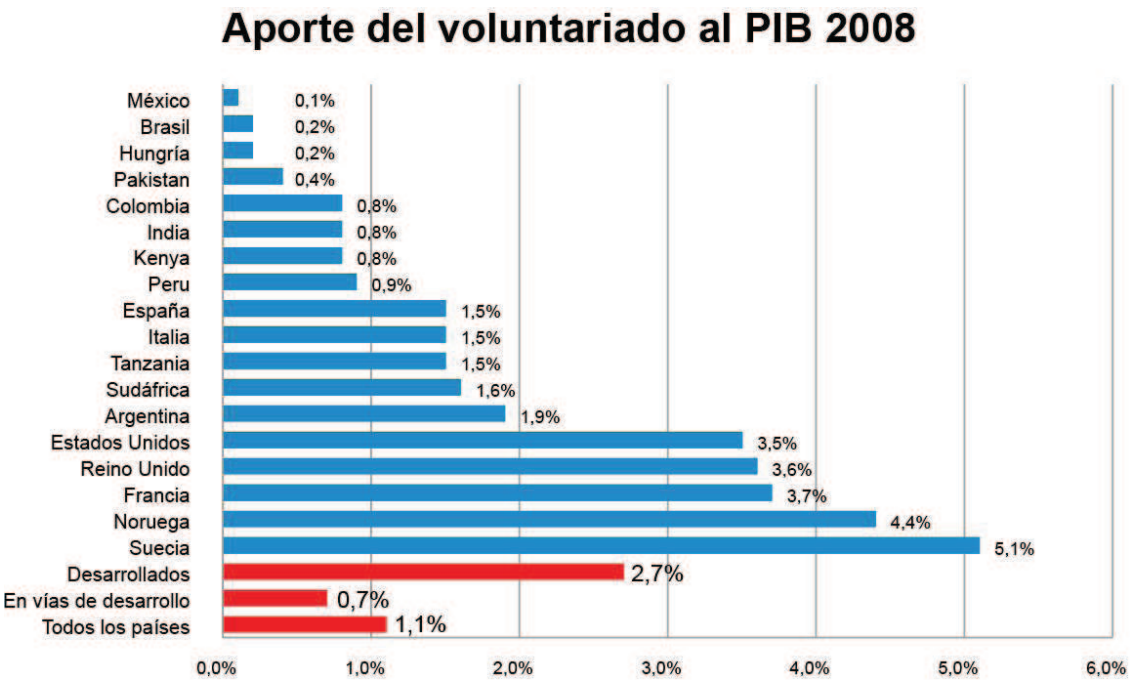
Dimensión económica

El voluntariado aporta al crecimiento económico de un país, comunidad o barrio organizado.

Algunas estadísticas de interés en el campo económico son:

1) Según el proyecto de medición del Voluntariado Europeo (Centro Europeo de Voluntariado, 2006), los voluntarios realizan una contribución de $400 mil millones a la economía global.
2) Según el primer estudio de voluntariado en Ecuador (Benítez 2008), si se cuantifica económicamente la aportación del voluntariado, alcanza más de $1000 millones anuales, representando entre el 2% y 3% del Producto Interno Bruto
3) En el gráfico No.1, se puede visualizar que en los países desarrollados, en donde existe una fuerte cultura de voluntariado, el voluntariado aporta al 2, 7% del PIB, en tanto que en los países en vías de desarrollo, el aporte es del 0,7%.

Gráfico No 1. Voluntariado y PIB



Fuente: LESTER, M. Salomon, Putting Volunteering on the Economic Map of the World, 2008
Elaborado por: Lester, M. Salomon

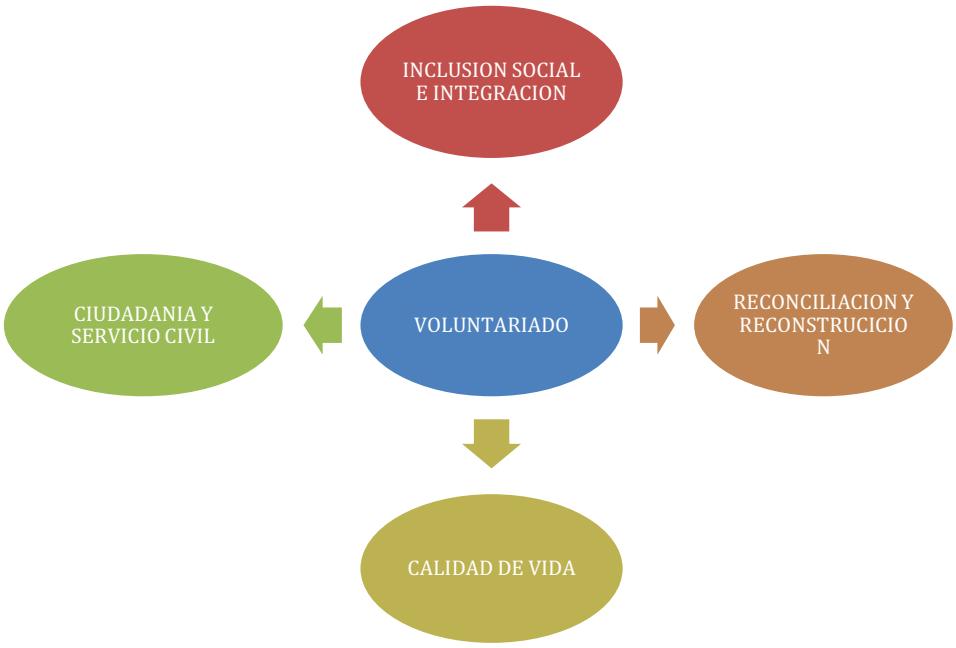
Dimensión política

Desde una perspectiva aristotélica, a través de medios morales no desde el ejercicio del poder, el voluntariado ha evolucionado hacia el ámbito público, otorgándole al ciudadano de a pie un papel clave en la toma de decisiones. Por su capacidad neutral permite la autonomía de la persona para abogar por causas frente a actores políticos, estatales y de autoridad mundial. Abre espacios democráticos, mediante "la participación en las decisiones relativas a su propio desarrollo" (OEA, 2001, art.6). El voluntariado sobre todo se presenta como una propuesta de formación y sensibilización para la juventud. En Ecuador, el "Servicio Civil Ciudadano ofrece una práctica de participación ciudadana para la solución de los problemas de sus comunidades a través de su acción social" (Ministerio de Relaciones Laborales, 2012)

Es una vía para formar valores de ciudadanía y fortalecer el servicio civil**.** Dado que el voluntariado por lo general viene acompañado de procesos de entrenamiento y sensibilización ante la realidad, construye una identidad cívica para cambiar su entorno.

En el gráfico No. 2 se aprecia un resumen de los aspectos relevantes del voluntariado que inciden de manera positiva en la dinámica de la sociedad moderna.

Gráfico No. 2 Aspectos relevantes del voluntariado.



Fuente: Centro Europeo de Voluntariado
Elaborado por: Carla Chacón

1.3.5. Situación legal del voluntariado

Como parte del voluntariado existen cuatro actores, que están llamados a articular sus esfuerzos para cumplir con la normativa vigente a escala nacional. Estos son:

- La persona voluntaria
- Las organizaciones de voluntariado

- El Estado
- Los participantes o tutelares de derechos

El Ecuador es uno de pocos países en Latinoamérica que no cuenta con una Ley de Voluntariado que pueda normar esta actividad para su reconocimiento, promoción y fortalecimiento. La Mesa de Voluntariado en el Ecuador trabajó en un Ante-proyecto de Ley de Voluntariado consensuado a escala nacional con organizaciones de voluntariado, mediante asambleas zonales y nacionales, el mismo que hasta el momento no obtiene la acogida política para convertirla en Ley. El primer avance realizado en esta materia se realizó a través de la mención del voluntariado en la Constitución de la República del Ecuador del 2008, en la cual se reconoce al **"**voluntariado de acción social y desarrollo como una forma de participación social**"** *(Constitución del Ecuador, 2008, Art.97)*.

En el 2010 se puso en vigencia la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, en el que hay varios artículos que hacen referencia al voluntariado:

> *Art. 37*
>
> *El Estado reconoce al voluntariado de acción social y desarrollo como una forma de participación social, como una actividad de servicio social y participación libre de la ciudadanía, y las organizaciones sociales en diversos temas de interés público, con independencia y autonomía del Estado. La ciudadanía y las organizaciones sociales también podrán establecer acuerdos con las autoridades de los diversos niveles de gobierno para participar de manera voluntaria y solidaria en la ejecución de programas, proyectos y obra pública en el marco de los planes institucionales. (Constitución del Ecuador, 2008)*

Art 38.

Los acuerdos que se realicen entre las organizaciones sociales y las instancias del Estado involucradas para apoyar tareas de voluntariado se establecerán en convenios específicos, en los cuales se fijarán las condiciones de la labor solidaria, sin relación de dependencia. Las distintas formas de voluntariado no podrán constituirse en mecanismos de precarización del trabajo, formas ocultas de proselitismo político, ni afectar los derechos ciudadanos. (Constitución del Ecuador, 2008)

La Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, además, por solicitud presidencial trabajó en una propuesta de reglamentación de los artículos referentes al voluntariado en la Ley de Participación Ciudadana. Para esto se convocó a la Mesa de Voluntariado y Organizaciones de la Sociedad Civil a fin de realizar aportes a la propuesta. Hasta la fecha no se avanzado en el tema.

El avance realizado para levantamiento de información, se realizó mediante el Decreto 1049 de febrero 2012, artículo 1, en el cual se solicitó el registro de las organizaciones en el Registro Único de la Sociedad Civil, en el mismo se debe indicar si realizan actividades de voluntariado que estarán sujetas a verificación.

Si la legislación vigente es todavía débil en su propuesta de regular la situación del voluntariado, en general, con menos suerte corre el voluntariado corporativo para incentivar a las empresas a través de mecanismos de exención de impuestos o incentivos cuando se realicen actividades de voluntariado en alianza con organizaciones de la sociedad civil. Geovanna Collaguazo, Coordinadora Nacional del Voluntariado en Cruz Roja Ecuatoriana (Comunicación personal, junio 2012), habla sobre este asunto:

La razón por la que no existe la visibilidad, la promoción, el reconocimiento del voluntariado es porque no existe una Ley como existe en otros países (…). Colombia tiene una Ley de voluntariado impresionante, al igual que México. Un país es el que da las herramientas, las armas para poder trabajar con el sector privado. Por ejemplo hay una ley que dice que si no hay una asociación con una entidad reconocida de voluntariado tradicional no aplica el tema de impuestos. La estrategia sería construir estas herramientas políticas que puedan motivar al sector privado para vernos conjuntamente en este ejercicio de voluntariado. Estoy segura que ahí triplicaría la movilización de los recursos y se magnificaría lo que podemos hacer, eso es pensar en construcción de país, construcción de pueblo ecuatoriano. No solo pensar en la ganancia de un negocio o en la imagen de una institución, sino realmente trabajar en el enfoque social.

En el cuadro No.1 se puede observar que en ocho países de Latinoamérica existe una legislación, que permite regular la actividad voluntaria, a diferencia de Ecuador donde todavía no se cuenta con un cuerpo normativo. El país que más tiempo lleva aplicando políticas de voluntariado es Brasil, seguido de Perú.

En la mayoría de países, las leyes se han promulgado hace siete años y en tres naciones, como son Argentina, Honduras y Colombia cuentan con una normativa desde hace un año.

Cuadro No.1 Países que cuentan con una legislación sobre el voluntariado

País	Ley No. Decreto	Fecha
Argentina	730	Junio 2011
Bolivia	3314	Diciembre 2005
Brasil	9608	Febrero 1998
Colombia	720	Diciembre 2001
Honduras	177	Diciembre 2011
Nicaragua	543	Junio 2005
Perú	28238	2004
Uruguay	17.885	Agosto 2005

Fuente: Programa de Voluntarios ONU
Elaborado por: Carla Chacón

1.3.6. Deberes y derechos de la persona voluntaria

Para comprender las obligaciones que se esperan de la persona voluntaria y los mínimos privilegios a los cuales puede acceder se debe partir de la definición tradicional que ofrece el Nuevo Diccionario de Sociología Italiano:(Tavazza, 1995)

> *Voluntario es el ciudadano que libremente, no en ejecución de obligaciones morales específicas o deberes jurídicos, inspira su vida-en público y en privado- en fines de solidaridad. Por lo tanto, cumplidos sus deberes civiles y de estado, se pone desinteresadamente a* ***disposición de la comunidad****, promoviendo una* ***respuesta creativa a las necesidades*** *emergentes de su territorio....,* ***dedica energías, capacidades, tiempo y los medios que eventualmente disponga****, en iniciativas para compartir, realizadas especialmente a través de acciones de grupo. Iniciativas*

abiertas a una leal colaboración con las instituciones públicas y las fuerzas sociales, conducidas con una ***adecuada preparación específica****; realizadas con* ***continuidad de intervenciones****, destinadas a los servicios inmediatos o a la indispensable eliminación de las causas de injusticia y de toda opresión de la persona*

En este sentido, los deberes del voluntario se centran en las responsabilidades que asume en una comunidad, en la entrega de recursos, preparación técnica o profesional, sostenibilidad de las acciones y respeto a la institucionalidad.

Los derechos del voluntario, en cambio, se centran en las facilidades otorgadas para el desarrollo de un mejor servicio, medidas para el bienestar y la protección de la integridad física durante la actividad voluntaria.

En los cuadros No. 2 y 3 se presenta una comparación referencial en materia de derechos y deberes del voluntario, que corresponden al marco normativo español, del cual se derivan los marcos jurídicos en Latinoamérica; además del marco normativo boliviano que más se acerca a la realidad ecuatoriana y la propuesta ecuatoriana realizada por la Mesa de Voluntariado, como parte del ante-proyecto de Ley de Voluntariado, realizada a través de un proceso de consulta nacional en el 2008.

Cuadro No. 2 Derechos de los voluntarios

Marco normativo español Ley 6/1996	Marco normativo boliviano Ley 3314 Diciembre 2005	Propuesta de Marco normativo ecuatoriano
Recibir, tanto con carácter inicial como permanente, la información, formación, orientación, apoyo y en su caso, medios materiales necesarios para las funciones que les asignen	Recibir permanentemente la información, formación y conocimientos necesarios para la prestación del servicio, así como los materiales e implementos necesarios para el ejercicio de sus actividades	-Recibir el apoyo integral necesario para el correcto ejercicio de las funciones asignadas. -Derecho a recibir los medios materiales necesarios para el cumplimiento de las tareas que le corresponda ejecutar.
Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.	Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.	No discriminación, trato igualitario, respetando su libertad, creencia, intimidad y dignidad.
Participar activamente en la organización en que se inserten colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación	Participar activamente en la organización en que se inserten colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas de acuerdo con las normas aplicables	
Ser asegurados contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria		Contar con un seguro, conforme lo determine la reglamentación correspondiente.

Ser reembolsados por los gastos realizados en el desempeño de sus actividades	El reembolso de gastos emergentes, siempre que hayan sido previamente autorizados	Reembolso de los gastos derivados de su actividad voluntaria previamente autorizados por la organización y debidamente justificados.
Disponer de acreditación identificativa de su condición de voluntarios	Disponer de una acreditación personal que los identifique como miembros del voluntariado que ampara esta Ley y su reglamente	Acreditación personal que los identifique como voluntarios y voluntarias activos.
Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquélla	Contar con las condiciones básicas de salud y seguridad en función de la naturaleza y características de la actividad	Contar con las condiciones básicas de salud y seguridad en función de la naturaleza y características de la actividad.
Obtener respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución	Recibir reconocimientos e incentivos por la actividad realizada	
	Solicitar una certificación que acredite su actividad voluntaria.	Solicitar una certificación que acredite su labor voluntaria

Fuente: Ley de Voluntariado España, Bolivia y Propuesta de ley Mesa de Voluntariado
Elaborado por: Carla Chacón

Cuadro No. 3 Deberes de los voluntarios

Marco normativo español Ley 6/1996	Marco normativo boliviano Ley 3314 Diciembre 2005	Propuesta de Marco normativo ecuatoriano
Cumplir los compromisos adquiridos con las organizaciones en las que se integren, respetando los fines y la normativa de las mismas	Aceptar, respetar, cumplir y adherirse, a los objetivos y fines de la entidad que colabore	-Cumplir con el reglamento de la organización de voluntariado a la que pertenece -Respetar la filosofía y normativa de la organización.
Guardar, cuando proceda, confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria	Guardar la debida confidencialidad de la información recibida en el curso de las actividades realizadas, cuando la difusión pueda lesionar derechos personales y/o institucionales	Confidencialidad en la información que maneja el voluntario o voluntaria
Rechazar cualquier contraprestación material que pudieran recibir, bien del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción	Abstenerse de recibir cualquier tipo de contratación económica por parte de los beneficiarios por sus actividades voluntarias	Abstenerse de recibir pagos o recompensas por parte de los beneficiados
Respetar los derechos de los beneficiarios de su actividad voluntaria	Respetar los derechos de los beneficiarios del programa adecuando su actuación a los beneficios del mismo	Respetar la voluntad y decisión de los beneficiados, salvo en los casos que establece la Ley.

Actuar de forma diligente y solidaria	Desarrollar su labor con la máxima diligencia en los términos del compromiso aceptado en el momento de su incorporación a la entidad o al programa y de las instrucciones que en el desarrollo del mismo puedan recibir	Actuar de manera coordinada y solidaria.
Participar en las tareas formativas previstas por la organización de modo concreto para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que se presten	Participar en la capacitación y entrenamiento planificados por la organización, relativos a las actividades y funciones a encarar, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten	Participar activamente en tareas de formación y capacitación para transmitir los conocimientos adquiridos
Seguir las instrucciones adecuadas a los fines que se impartan en el desarrollo de las actividades encomendadas		
Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de la organización	Utilizar adecuadamente la acreditación y los distintivos de la organización	-Utilizar adecuadamente el distintivo de la organización de voluntariado. -Cuidar la imagen de la organización

Respetar y cuidar los recursos materiales que pongan a su disposición las organizaciones	Respetar y cuidar los recursos materiales que pongan a su disposición las organizaciones.	-Utilizar eficientemente los recursos y rendir cuentas -Cuidar eficientemente los activos de las organizaciones de voluntariado.
	Participar en la programación y evaluación de los programas y actividades relacionados con su tarea	
		Dar con veracidad la información solicitada por la organización de voluntariado
		Acatar con responsabilidad y conocimiento las medidas de seguridad y salud establecidas por las organizaciones de voluntariado.
		Mejorar continuamente la calidad y calidez de los servicios prestados.
		Compartir experiencias con otros voluntarios y voluntarias de las organizaciones de voluntariado.

Fuente: Ley de Voluntariado España, Bolivia y Propuesta de ley Mesa de Voluntariado
Elaborado por: Carla Chacón

1.3.7. Voluntariado corporativo

Es un conjunto de acciones de impacto social, económico y ambiental realizadas por los y las empleados/as de una empresa dentro de un marco organizativo con el fin de contribuir a la mejora del entorno y calidad de vida de un colectivo. Es decir, es una estrategia de responsabilidad social para relacionarse con la comunidad que agrega valor a la empresa al conjugar elementos como la gestión eficiente de recursos humanos, valores corporativos y cultura organizacional.

Algunas definiciones promovidas por organizaciones y especialistas en el tema son:

Una iniciativa deliberada que nace del empleador para motivar a sus empleados a participar en actividades de voluntariado y apoyar sus esfuerzos. Esto involucra crear un ambiente de trabajo donde la actividad voluntaria es valorada e incentivada, como un sitio de trabajo amigable con el voluntariado. (Voluntary Action Directorate, Canada, 2012)

Fórmula para canalizar ciertas actividades sociales por parte de las empresas que tiene por objetivo aprovechar, incentivar, encauzar el potencial del personal de una empresa en beneficio de las necesidades sociales y de las ONGs de la comunidad en la que trabajan. (Navarro, 2012, p. 329.)

"Voluntariado que desarrollan los empleados de la empresa para contribuir a diversas causas sociales y/o medioambientales, y que de una u otra forma, viene apoyado por la empresa". (Voluntare, Red Española de Voluntariado Corporativo, 2012)

El voluntariado corporativo es sin duda una potencial herramienta social para el desarrollo y un instrumento estratégico de responsabilidad empresarial. Su importancia radica en tres aspectos fundamentales:

1) Toda empresa debe establecer una adecuada relación ganar-ganar con la comunidad a través de un equipo de voluntarios activo, organizado y comprometido.
2) Los programas de voluntariado permiten "construir una fuerza de trabajo calificada, flexible y comprometida. Aplicados en forma estratégica, estos programas pueden ser aún más efectivos y más económicos que la capacitación tradicional*" (Juárez, 2001).*
3) El voluntariado corporativo vincula el accionar de la empresa con beneficios directos para la sociedad. "Una sociedad con mayor voluntariado es una sociedad con mayor capital social y mayor conciencia de un desarrollo equitativo y sostenible". (Benítez, 2008, p. 295)

El voluntariado corporativo en Latinoamérica se enfoca como componente estratégico de la responsabilidad social para atender demandas sociales en el ejercicio de la ciudadanía.

Tipos de Voluntariado Corporativo

Se debe diferenciar entre dos ámbitos en los que los empleados pueden desarrollar sus actividades de voluntariado:

1) Voluntariado profesional; aquel en el que los empleados contribuyen mediante su especialidad o talento profesional en los proyectos generados por la empresa. Por ejemplo, un/a Especialista en Sistemas desarrolla módulos de capacitación en

tecnologías para niños de escasos recursos o el Gerente de Ventas moviliza su equipo para enseñar técnicas de venta a negocios familiares de la zona.

2) Voluntariado puntual o extracurricular; aquel que no está relacionado con la operación de la empresa o las habilidades de sus empleados sino que apunta a suplir las necesidades emergentes de la comunidad. Por ejemplo, un grupo de empleados/as construye vías de acceso para personas con discapacidad.

Es preciso mencionar que en muchos sectores, se considera un tercer tipo de voluntariado, aquel en el que los empleados contribuyen mediante donaciones o apoyo económico a las actividades promovidas por la empresa o un grupo de empleados. Aunque la contribución material es importante para hacer realidad las iniciativas, debe estar acompañada de un compromiso directamente en el campo. Para efectos de este estudio, no se lo reconoce como un tipo de voluntariado sino más bien como parte de la estrategia de movilización de recursos ya que el voluntariado es acción, movimiento, requiere "la experiencia de la solidaridad que nos urge a pensar y a vivir de otro modo; nace del encuentro con el mundo del dolor no a través de la realidad virtual mediática sino de la realidad concreta de nuestro entorno" (Aranguren, 1997, p. 34-35)

En ese contexto, la empresa facilita varias maneras de realizar voluntariado corporativo:

1) Voluntariado auspiciado por la empresa durante la jornada laboral:

Implica un mayor compromiso de la alta directiva para permitir que sus empleados estacionen su nivel de productividad por una causa social.

2) Voluntariado comunitario realizado en tiempo libre o en fines de semana:

   La empresa organiza estas actividades dentro de su planificación anual, sin afectar horas de trabajo y compensa por lo general con una invitación a las familias de sus colaboradores a participar.

3) Voluntariado a través de campañas específicas o días de voluntariado con un enfoque especial:

   La empresa organiza actividades motivada por un tema coyuntural, fechas especiales o una colaboración conjunta con organizaciones de la sociedad civil.

4) Voluntariado a través de iniciativas propias de empleados mediante una asociación, comité o fundación:

   Se realiza mediante acciones grupales a nivel personal reconocidas o no por la empresa fuera del ámbito laboral.

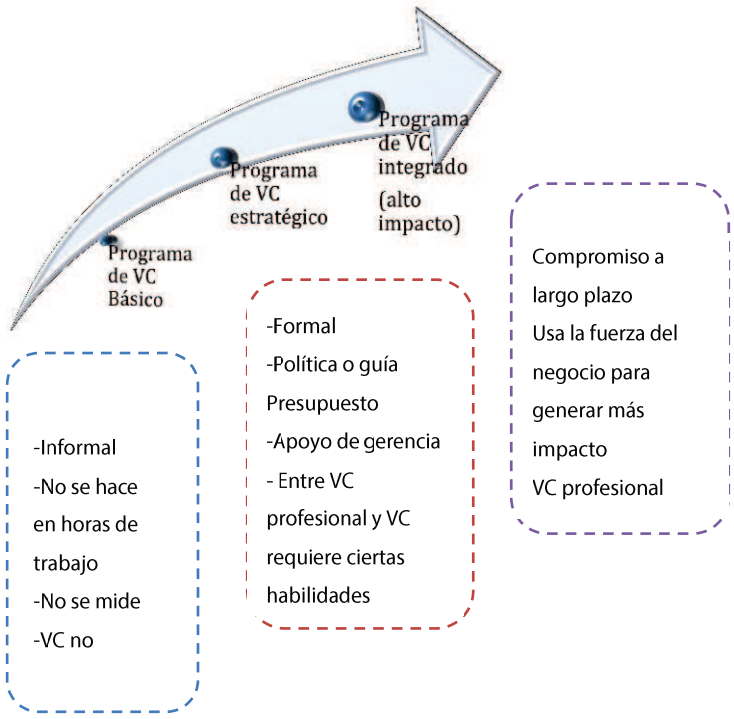
Evolución del Voluntariado Corporativo

El voluntariado corporativo ha evolucionado de una manera importante en la última década gracias al reconocimiento de directores ejecutivos de alto nivel en grandes corporaciones y una visión genuina de cómo aplicar la responsabilidad social de manera práctica. En la actualidad, existen estudios, informes y libros que lo explican como una acción

positiva para la empresa. En ese sentido, es preciso mencionar como el voluntariado corporativo ha evolucionado y puede adoptarse en el país.

En el gráfico No. 3 se observa que el voluntariado corporativo ha tenido tres etapas de desarrollo. En la primera etapa, el programa de voluntariado básico se realiza sin una estructura institucional, sin acceso a recursos económicos o apoyo gerencial. Se reduce a una acción social muy puntual, de tipo asistencialista como entrega de regalos en navidad, visita a orfanatos o recoger basura en las playas. No se lo considera como elemento estratégico de la responsabilidad social de una compañía sino como una actividad que integra al personal y que no pasa de un merecido aplauso. Aunque este tipo de programa es poco frecuente en la actualidad, se lo complementa con la segunda etapa donde el programa de voluntariado corporativo estratégico se inicia con el aval de la Alta Gerencia, es planificado y cuenta con lineamientos generales para apoyar a la comunidad que son sustentadas con un presupuesto modesto. Se desarrolla actividades que puedan capitalizar las habilidades de los colaboradores en sectores específicos y puede combinarse con apoyo de tipo físico, artístico o deportivo. En la tercera etapa se encuentra el programa de VC de Alto Impacto que implica "la integración de esfuerzos voluntarios de los empleados en iniciativas sociales corporativas que se conectan con objetivos del negocio". (Kotler, 2005, p.176)

Gráfico No. 3 Etapas del VC



Fuente: Employee Involvement: In Focus BCCC
Elaborado por: Carla Chacón

1.3.7.1. Programa de Voluntariado Corporativo de Alto Impacto

El programa VC de Alto Impacto es una tendencia actual que las empresas deberían desarrollar para aprovechar sus potencialidades. En este contexto, el voluntariado se conecta con la parte central del negocio y no lo deja fuera de su ámbito de acción.

El programa VC de Alto Impacto es planificado, estructurado y medido en base a indicadores que puedan medir el avance de los programas. Además, ofrece una gama de opciones de voluntariado que han sido construidas de manera participativa para retener al personal voluntario que se ha registrado. En muchos casos, la falta de continuidad y variedad en las actividades, desalienta los equipos conformados, enfriando la relación con la comunidad y la dispersión en los objetivos que se quieren lograr. Si la empresa apunta hacia

proyectos con soluciones duraderas a largo plazo que generen un impacto positivo para la comunidad, el personal se sentirá aún más motivado y comprometido, desarrollando un efecto multiplicador al compartir con otros colegas su experiencia. En el gráfico No. 4 se puede constatar que el voluntariado corporativo puede tener un ámbito de acción e impacto mucho mayor con el nivel de compromiso de los empleados. Cuando se genera un voluntariado de tipo "emprendedor" se da paso a que los empleados utilicen sus habilidades, su creatividad y todo su potencial en proyectos alineados al "core business"[2]. Esto desarrolla un mayor nivel de compromiso, en muchos casos, alentado por la cobertura y la trascendencia que el proyecto genera a un colectivo al cambiar sus modos de vida y crear medios de vida para su subsistencia.

Gráfico No. 4 Voluntariado de Alto Impacto



Fuente: Asociación de Trabajo Voluntario de Perú.
Elaborado por: Asociación de Trabajo Voluntario de Perú.

[2] Ver glosario de términos

Elementos de un programa de alto impacto

El programa VC debe estar considerado dentro de la estrategia de responsabilidad social de la empresa, por lo que, se requiere:

1) Apoyo Directivo

El apoyo de la Alta Gerencia es decisivo para implementar un programa de voluntariado de alto impacto que permita la toma de decisiones favorables en términos de asignación de presupuesto para arrancar con un proyecto, para adquirir atuendo apropiado y/o producir materiales de promoción o comunicación. El respaldo además se traduce en horarios para facilitar la realización del voluntariado en horas de trabajo o en jornadas amplias. La persona voluntaria no puede asumir por sí solo la visión social de la empresa sacrificando tiempo con su familia o tiempo para sus estudios. En el cuadro No. 4 se observa un ejemplo del tema de los horarios que puede ser combinado entre un porcentaje significativo de horas ofrecido por la empresa (5% a 10%) y un porcentaje de horas del empleado (10% a 15%) dado que se requiere un compromiso voluntario personal. En todo caso, la empresa deberá analizar lo más conveniente en términos de costo/beneficio durante el tiempo en que la persona se encuentre ausente de sus actividades productivas.

Cuadro No. 4 Propuesta de horarios para realizar VC

10% PROVISTO POR EL EMPLEADOR	15% PROVISTO POR EL EMPLEADO
Semanal, 40 horas = 4 horas	Semanal, 40 horas= 6 horas
Mensual, 160 horas= 16 horas	Mensual, 160 horas= 24 horas
Acumulado anual, 1920= 192 horas Total= 8 días	Acumulado anual 1920: 288 horas Total= 12 días
Total combinado: 20 días	

Fuente: Carla Chacón
Elaborado por: Carla Chacón

La flexibilidad que una empresa puede brindar a sus empleados para realizar actividades de voluntariado demuestra confianza y consecuencia con los valores corporativos. Ante este manejo, el voluntario puede sentirse motivado y respaldado para emprender acciones sostenibles, entregando al mismo tiempo su aporte personal sin reservas. "Para realizar una gestión eficaz de su acción social estratégica, la empresa debería llevar un registro del tiempo cedido a sus empleados para los proyectos de voluntariado corporativo y reportarlo como parte de su inversión social" (Lemonche, sin año, p.31). Para ello, la unidad encargada debe llevar un registro de horas articuladas con resultados. (Ver Anexo No.1)

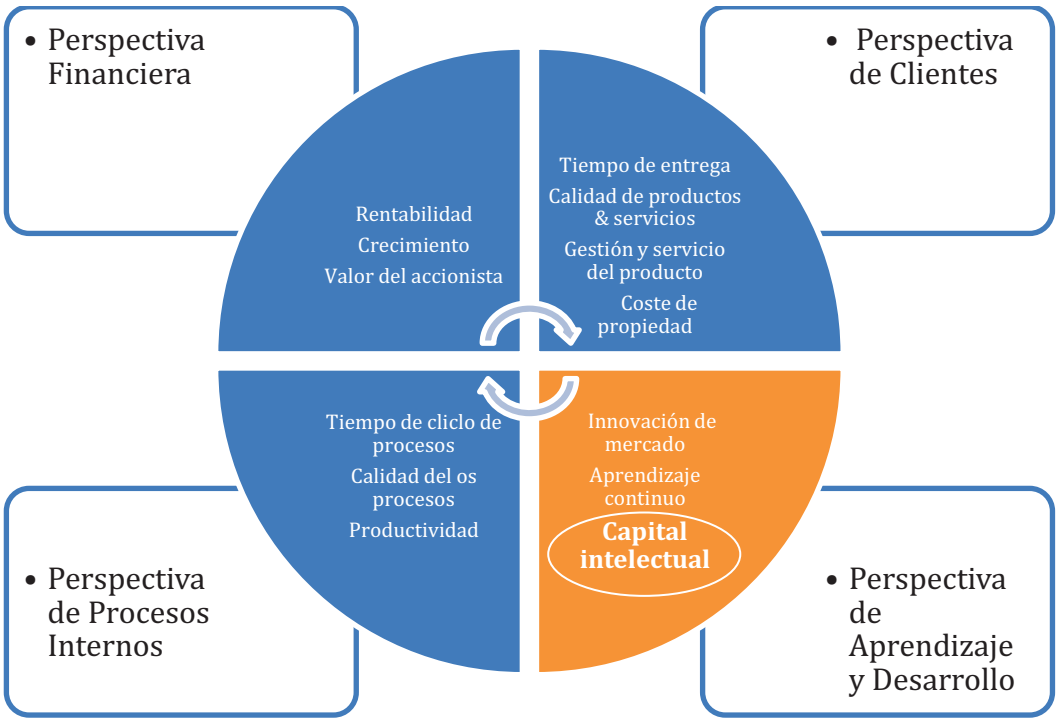
2) Planificación estratégica

El programa de voluntariado debe estar considerado dentro la planificación estratégica. La visión y misión de una empresa deben incluir la predisposición de la empresa de mejorar la calidad de vida de la comunidad.

En el Gráfico No. 5 se puede observar que la planificación estratégica de una empresa debe ser formulada y ejecutada a través de un sistema de gestión como el cuadro de mando que incorpore la perspectiva financiera, perspectiva del cliente, perspectiva de procesos y perspectiva de aprendizaje y desarrollo para la toma de decisiones que generen utilidades económicas. El programa de voluntariado corporativo se incluye dentro de la perspectiva de aprendizaje y desarrollo.

Dentro de la perspectiva de aprendizaje y desarrollo, se puede aplicar a su vez un tablero de indicadores para medir Innovación, Aprendizaje Continuo y Capital Intelectual luego de la implementación del programa de voluntariado corporativo.

Gráfico No. 5 Cuadro de Mando



Fuente: Mapa estratégico para la creación de valor según Ballvé (2002)
Elaborado por: Carla Chacón

3) Rol de Unidad de Recursos Humanos

La Unidad de Recursos Humanos vista desde la gestión del personal como "ejecutor de los procesos de la empresa y el medio para alcanzar la eficiencia, la satisfacción de los clientes y los resultados financieros" (Ballen, 2007, cap.7), tiene un rol importante para manejar el área de voluntariado corporativo ya que involucra a sus clientes internos directos. "En la mayoría de las empresas de hoy, lo que hace la diferencia son las habilidades y el compromiso de los empleados, así como el sistema administrativo que produce esas habilidades y ese compromiso". (Dessler, 2009, p.8). El gráfico No. 6 muestra los tres principales elementos de un efectivo manejo de recursos humanos que no se reduce al tema operativo sino que se enfoca en la administración estratégica a través de sistemas de alto desempeño que potencien competencias de valor agregado en los empleados. Es por esta razón, que la unidad de recursos humanos debe liderar el programa de voluntariado corporativo aprovechando sus potencialidades.

Gráfico No. 6
Principales componentes del sistema estratégico de recursos humanos



Fuente: Adaptado de Brian Becker et al., The HR Scorecard:linking People, Strategy, Performance (Boston: Harvard Business School Press, 2001)
Elaborado por: Carla Chacón

Los subsistemas de Recursos Humanos son claves para contar con recursos humanos idóneos para apoyar la visión de responsabilidad social de la empresa.

- Reclutamiento y Selección de Personal:

En este proceso, se deben identificar perfiles con alto potencial para cumplir con objetivos altruistas. La experiencia de voluntariado, acción social o cívica puede ser un referente muy importante que será validado durante la entrevista.

- Inducción:

La Unidad de Recursos Humanos es por lo general la primera en recibir al empleado y guiarle sobre los aspectos contractuales, visión general de la empresa, código de ética, nexos con colegas de trabajo y procesos internos. Desde este primer momento, la inducción debería estar enfocada hacia la sensibilización de la cultura organizacional. Si existe un programa de voluntariado estructurado, se lo debe presentar formalmente y no como una opción, haciéndole conocer al nuevo colaborador que se valora positivamente la participación en este tipo de iniciativas.

- Capacitación

La Unidad de Recursos Humanos debe realizar un serio trabajo de capacitación para aquellas personas que se han involucrado en el programa de voluntariado antes de su intervención en la comunidad. Esta capacitación puede ser coordinada a través de Organizaciones de Voluntariado que cuentan con módulos específicos de capacitación y sensibilización social. Se debe reconocer que las empresas en muchos casos no están preparadas para formar voluntarios por su enfoque comercial.

- Evaluación

La evaluación del desempeño es el análisis continuo y formal de los resultados de trabajo, efectuado conjuntamente entre jefes y empleados, en todos los niveles de la empresa. Su importancia radica en que permanentemente retroalimenta sobre la forma en que se cumplen los objetivos y metas de trabajo que tanto los individuos como la organización han acordado. *(Ballen, 2007, cap.9)*

Como parte de la evaluación de desempeño, la Unidad de Recursos Humanos debe incorporar aspectos que midan la contribución del personal a la comunidad. De esta manera, existe un reconocimiento más formal y por tanto más motivador.

- Remuneraciones

Aunque el voluntariado en sí mismo no recibe ningún tipo de remuneración, dentro del sistema de recompensas se maneja la categoría de incentivos intangibles que podrían ser usados para premiar al "Voluntario del Año" si esta fuera la práctica dentro de la empresa o para reconocer las "horas extra" de trabajo en cierta actividad. Los incentivos intangibles pueden ser: cartas de felicitación, trofeos, placas, medallas, vacaciones, ceremonias especiales, etc.

1.3.7.2. Satisfacción laboral a través del voluntariado corporativo

En Europa, el voluntariado corporativo ha superado la etapa social de asistencia externa al evolucionar como política estratégica de recursos humanos articulada a un proceso de formación, motivación y alto desempeño. Según el primer Informe del Observatorio de Voluntariado Corporativo en España (Forum Empresa, 2012, p.16)

Los principales objetivos que persiguen las empresas españolas analizadas con el desarrollo de las actividades de VC son, por orden de importancia:

- Fomentar el orgullo de pertenencia
- Mejorar el clima de la organización
- Captar y retener talentos
- Desarrollar las capacidades de los colaboradores

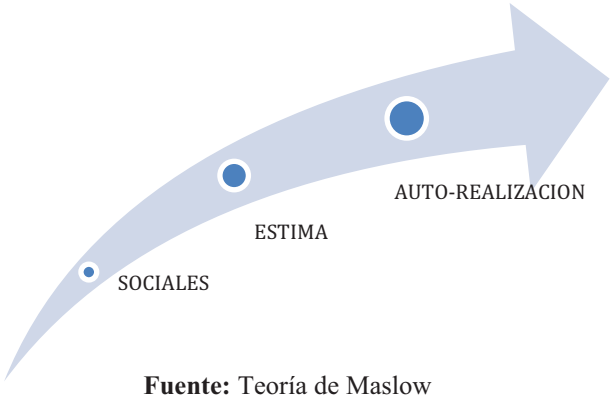
Como se puede observar, el voluntariado corporativo constituye un medio para optimizar la gestión de recursos humanos. El voluntariado corporativo "como expresión básica de las relaciones humanas" (Programa VNU, 2011, p.7) es una alternativa viable, de poca inversión económica, para obtener beneficios intangibles que añadan valor al negocio y catalizar a las personas como agentes de cambio.

El enfoque de recursos humanos da mucha importancia a la motivación como un "proceso que genera en un individuo la intensidad, la dirección, la persistencia y el esfuerzo por lograr una meta" (Moreno, 2010). Cuando una persona se siente motivada es capaz de producir los resultados esperados, superando niveles de dificultad y generando a la vez un ambiente competitivo. El concepto de motivación intrínseca se refiere concretamente a una necesidad de competencia y de autodeterminación subyacente en el individuo que le guía a buscar satisfacciones. Según Edward Deci, "cuando alguien está motivado intrínsecamente se implica en un proceso cíclico de búsqueda de situaciones con un grado óptimo de desafío y entonces intenta superar dicho desafío" (1985). Por otro lado, existe un nivel de motivación a través del refuerzo positivo creado (positive reinforcement) que significa "cualquier consecuencia que sigue un comportamiento y aumenta su frecuencia en el futuro…",es decir, "ocurre cada vez que este comportamiento produce un cambio favorable en el ambiente del

que lo ejecuta" (Aubrey, 1999, p.54). En este sentido, la empresa debería crear mecanismos que generen el refuerzo positivo ya que en muchas casos se da por sentado que la motivación sigue su curso normal cuando el/la profesional responde ante los mismos estímulos. Uno de estos mecanismos, es el voluntariado corporativo, según el cual, se activa en los empleados un sentido de solidaridad, responsabilidad, creatividad frente a la realidad de otros. El refuerzo positivo debe ser trabajado para que la persona pueda fluir de manera natural e ir progresando.

En el gráfico No. 7 se aprecia que la teoría de Maslow señala que las necesidades de alto nivel son las que satisfacen internamente.

Gráfico No. 7 Necesidades de alto nivel según Maslow



Fuente: Teoría de Maslow
Elaborado por: Carla Chacón

Estas tres necesidades son las que persiguen los profesionales del siglo XXI en un intento por equilibrar su vida profesional y personal, las mismas que van escalando en la medida en que son satisfechas, empezando por una necesidad **social,** es decir, por amistades, contactos, pertenencia a grupos; pasando por una necesidad de **estima** en la búsqueda de respeto, reconocimiento y consideración; y llegando a su pico más alto en la necesidad de **auto-realización** en donde la persona busca trascender y entender su propósito en la vida. Es

en esta última, es donde el ser humano responde a sus inquietudes existenciales y da lugar a mayores necesidades.

Ante los desafíos de la globalización, el ser humano se ha planteado necesidades externas e internas que son cubiertas por la teoría de pirámide motivacional de Anthony Robbins representada en el Gráfico No. 8, según la cual, la necesidad de *contribuir a otros* puede empatarse con el propósito del voluntariado corporativo.

Gráfico No. 8 Escalas de necesidades externas e internas del hombre

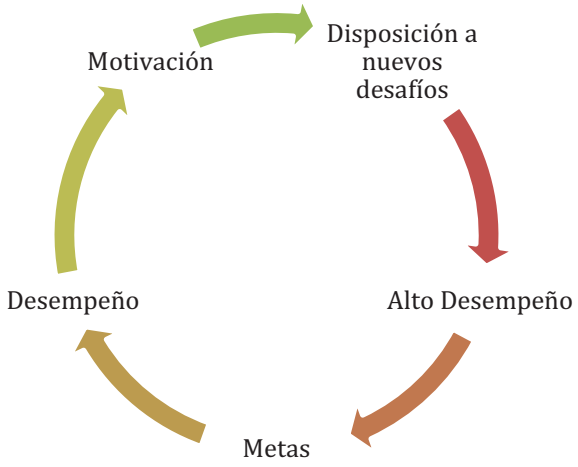


Fuente: Tomado de módulo de capacitación en liderazgo de alto impacto, Coach Pablo Guzmán (2012)
Elaborado por: Carla Chacón

Complementando lo anterior, la teoría del establecimiento de metas de Locke y Latham que se observa el Gráfico No. 9, como fundamento del actual sistema de gestión del desempeño, indica que el enfoque no debe darse en la satisfacción laboral o motivación laboral sino en el desempeño laboral. Es decir, mientras una persona se desempeña por alcanzar metas específicas y difíciles se consiguen resultados generando una alta motivación laboral que lleva a conseguir metas, lo cual junto con retroalimentación adecuada mantiene la motivación hacia un alto desempeño que debe estar alineado a los objetivos organizacionales.

El voluntariado corporativo permite despertar comportamientos de alto desempeño ya que cuando la persona se da cuenta que impulsa un cambio tangible en la vida de las personas, este resultado le motiva a esforzarse y buscar su desarrollo. Esta actitud no está limitada al espacio del voluntariado sino que se traslada a su entorno laboral, haciendo de este profesional, una persona que busca su desarrollo y crecimiento profesional sistemáticamente.

Gráfico No. 9
Cómo funciona la teoría de establecimiento de metas?



Fuente: Teoría del Establecimiento de Metas
Elaborado por: Carla Chacón

1.3.7.3. Beneficios del voluntario corporativo

Beneficios para los empleados

David Mcclelland (1973) introdujo el tema de las competencias sobre el coeficiente intelectual al concluir que el éxito de una persona está asociado a su comportamiento e interacción con los demás. Las competencias son el conjunto de habilidades, conocimientos, destrezas que forman a una persona y le diferencian de otra, prediciendo el éxito en el cargo y en la organización. En la actualidad, las empresas se han anticipado a este éxito al identificar

personal con valiosas competencias a través de herramientas aplicadas en procesos de selección liderados por sus unidades RRHH. “La selección de personal por competencias es un proceso que establece competencias claves de entrada para el desempeño competente… y mide en los candidatos el grado de desarrollo de las mismas para pronosticar…la mejor probabilidad de éxito en el puesto…” (Moreno, 2010, p.10) Por ejemplo, para medir habilidades se utiliza: entrevista conductual estructurada, simulaciones, test de juicio situacional, assesment[3], evaluaciones 360 y referencias; para medir destrezas se utiliza simulaciones de baja y alta fidelidad, para medir personalidad y estilo se utiliza inventario de personalidad, entrevistas psicológicas, test de juicio situacional, evaluaciones 360 y referencias (Moreno, 2010, p.9).

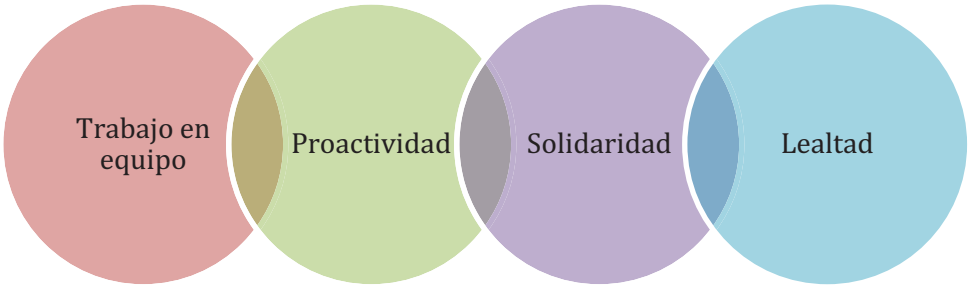
El voluntariado corporativo permite el fortalecimiento o desarrollo de competencias por cuanto el empleado se mueve en un entorno en donde se tiene una alta expectativa de lo que puede hacer por los demás. Como lo señala Julio César, Director Ejecutivo de los Scouts (comunicación personal, junio 2012), los empleados a escala profesional adquieren competencias, pues :

> Aprenden a trabajar en equipo con estructura, auto-confianza, liderazgo, resolución de conflictos. Competencias concretas que sirven en su trabajo, la idea es que el lunes la persona regrese a su trabajo contento, oxigenado pero también con ciertas herramientas concretas que le permitan ser más competitivo.

En el Gráfico No. 10 se aprecian cuatro competencias que se pueden desarrollar o reforzar por parte de los voluntarios dentro de una organización. A continuación, se explica cada una de ellas.

[3] Ver glosario de términos

Gráfico No. 10 Competencias que desarrolla el VC



Fuente: David Mclleland (1973)
Elaborado por: Carla Chacón

1. Trabajo en equipo

- Capacidad de trabajo en un ambiente multidisciplinario

- Elimina barreras por jerarquías al propiciar una administración horizontal

2. Proactividad

- Actitud orientada a resolución de problemas de la comunidad trasciende a una actitud orientada a resolución de asuntos laborables

- Ofrece la oportunidad de poner a prueba habilidades profesionales en un entorno con bajo nivel de presión

- Alimenta la creatividad y pensamiento innovador

3. Solidaridad

- Ayuda a construir mejores relaciones y capacidades de trabajo en equipo

- Cultura de ayuda mutua entre colegas en situaciones personales y familiares

- Fomenta habilidades de liderazgo y gerenciamiento

4. Lealtad

-Visión global de la organización y su funcionamiento genera compromiso

-Demuestra un mayor potencial al empleador

-Aumento de la motivación y por tanto el sentimiento de auto-estima

-Balance saludable con la vida profesional al compensar con un interés personal

- Oportunidad de desarrollo de la carrera profesional

Beneficios para la empresa

1. Relación con la Comunidad

-Contribuye a crear comunidades más saludables

-Permite construir un puente entre la empresa y la comunidad

-Ejerce su ciudadanía corporativa

-Accede a reconocimientos internacionales y acuerdos mundiales como miembro del Pacto Global de las Naciones Unidas.

2. Imagen Corporativa

-Mejora la imagen pública de la compañía y la vuelva más accesible. “Fortalece su capacidad para negociar contratos más atractivos con proveedores y Gobierno, para cobrar precios Premium por sus productos, y para reducir su costo de capital” (Fombrun, Gardberg, 2000)

- Tiene la oportunidad de mostrar sus productos y servicios

-Cliente/Consumidor relaciona la marca con los efectos positivos de una campaña de voluntariado.

-Facilita las relaciones con el Gobierno de turno al mostrarse como un actor social

-Humaniza las actividades una empresa a través de sus empleados "embajadores de buena voluntad"

3. Cultura organizacional

-Mejora en el desempeño de los equipos de trabajo

-Remueve barreras interdepartamentales para ejecutar procesos como una sola unidad

-Se convierte en un lugar de trabajo atractivo para trabajar

-Consolida grupos de trabajo. Relación supervisor-empleado.

-Provee un espacio de desarrollo a jubilados de la empresa como una alternativa de uso de tiempo.

4. Inversión

-Ahorra capital que podría destinarse a procesos de creación o fortalecimiento de liderazgo o equipos de alto desempeño a través de consultorías en coaching y mentoring.

-Expande su clientela a largo plazo desarrollando productos o servicios que fueron en un inicio diseñados para resolver necesidades específicas.

-Se evitan gastos de reemplazo por rotación de personal al mantener empleados leales y comprometidos.

- Fortalece el emprendimiento interno

CAPÍTULO 2: INCIDENCIA DEL VOLUNTARIADO EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - ISO 26000

2.1.Voluntariado y empresa

La responsabilidad social empresarial se define como "una visión de negocios, necesaria para la sustentabilidad y competitividad de las empresas, que integra armónicamente el desarrollo económico con el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente, en toda la cadena de valor" (Acción RSE, 2012). Las empresas la aplican en base un conjunto de acciones realizadas para manejar el negocio con base a principios de transparencia, buen gobierno, derechos humanos y vinculación con la comunidad. Desde esta visión, la empresa provee un marco en el que las prácticas que tradicionalmente estaban reservadas al tercer sector, ahora pueden alinearse con la estrategia de la empresa sin menoscabar sus objetivos de rentabilidad y crecimiento.

El voluntariado se relaciona con los conceptos RSE ya que adquiere un mayor impacto en dos stakeholders relevantes de la empresa, a nivel interno, sus empleados y a nivel externo, la comunidad. El voluntariado corporativo es concebido por el reconocido Instituto Ethos como el *"*conjunto de acciones realizadas por las empresas para incentivar y apoyar el compromiso de sus colaboradores en actividades de voluntariado en la comunidad*"* (Goldberg, 2001). *"*Las organizaciones están sometidas a un seguimiento cada vez mayor por parte de sus diversas partes interesadas, incluyendo clientes o consumidores, trabajadores y sus sindicatos miembros, la comunidad, organizaciones no gubernamentales, estudiantes, financistas, donantes, inversionistas y otros*" (ISO 26000, 2009, p.83).* Una de las maneras para asegurar reconocimiento genuino por parte de las partes interesadas, es sin duda, el

acercamiento de la empresa a través del voluntariado como un espacio solidario en el cual no hay jerarquías, unidades departamentales o presiones laborales. *"*El voluntariado es un potencial productivo importante, pero más importante que eso es el potencial transformador, constructor del voluntariado; en este sentido el voluntariado sobrepasa totalmente un trabajo productivista desde la dimensión rigurosa de trabajo*" (Benítez, 2008, p.295)*

2.2. Importancia de una norma internacional de RSE

La norma internacional permite establecer criterios comunes para el diseño, implementación y entrega de productos, servicios y procesos a fin de que estos puedan ser sometidos a una evaluación de conformidad y asegurar que cumple con lineamientos de eficiencia, calidad, seguridad y actualmente en relación al medio ambiente. De esta manera, los países cuentan con un marco de referencia para verificar el cumplimiento de estándares aceptados y requeridos a nivel internacional para ingresar a la dinámica competitiva. *"Las normas ISO hacen una contribución positiva al mundo en que vivimos. Ellas facilitan el comercio, la difusión del conocimiento, la difusión de los avances innovadores en tecnología y comparten prácticas de buena gestión y evaluación de conformidades" (ISO 26000,2009, p.2)*

2.3. ISO 26000

La norma ISO 26000 fue lanzada oficialmente en el año 2010 como producto de una intensa consulta desde el año 2005 con varios actores en el ámbito industrial, gubernamental, académico así como grupos de ONG's y consumidores en el marco de ocho reuniones plenarias sostenidas alrededor del mundo con alrededor de 500 expertos, constituyendo "el grupo de trabajo más grande de la historia ISO, con mayoría de países y expertos de países en

desarrollo*" (Dante, 2010),* lo cual devela un interés particular por elevar el diálogo hacia el establecimiento de estándares y la transformación de los sectores en agentes de transformación social.

La norma toma en cuenta los tres ejes para lograr la sostenibilidad: social, económico y ambiental, ha sido ratificada por muchos países en el mundo, incluyendo el Ecuador para integrar la responsabilidad social en los mercados globales. En esta materia, la Ordenanza Municipal 333 sobre responsabilidad social rige dentro del Distrito Metropolitano de Quito con el objetivo de regular y reconocer el trabajo de las empresas, para lo cual se crea el Concejo Metropolitano de de Responsabilidad Social "a fin de promover territorios sostenibles y sustentables, enmarcado en políticas de desarrollo económico y social que garanticen el buen vivir" (Municipio Metropolitano de Quito, 2012). En esta línea, la constitución reglamenta que el "Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución" (Constitución del Ecuador, 2008, art. 341) tomando en cuenta principios de inclusión, equidad, interculturalidad, no discriminación y solidaridad. Por otro lado, el artículo 276 de la Constitución (2008) cita importantes objetivos alineados con el propósito de la ordenanza 333 de RS:

1) mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población
2) construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible
3) fomentar la participación y el control social
4) recuperar y conservar la naturaleza

Se debe destacar que la ISO 26000 es una guía de aplicación voluntaria, no sujeta a controles para lograr una certificación. Para tal efecto, se utiliza la palabra "debería" para realizar recomendación. Contrario al término "debe" que en otras normas es usada para referir el mandato de cumplir con un apartado en particular para lograr la certificación.

La norma da directrices para la implementación de la RSE, puede ser usada para el establecimiento de políticas públicas y se pueda consolidar adecuadamente en la cultura de la organización en el campo de la responsabilidad social. La norma internacional valida la práctica de responsabilidad social de una empresa, entidad pública u organización social al poder ser verificada bajo determinados criterios que le otorgan estándares de eficiencia y eficacia.

Ante la inmensa variedad de conceptos y definiciones sobre la responsabilidad social, la norma se ha construido para otorgar un consenso global a nivel internacional sobre lo que realmente es la responsabilidad social y *"*los temas centrales que deben ser tomados en cuenta para implementarla*" (Steele, 2010)*, y ante ese escenario se desvirtúan prácticas altruistas que se han resguardado bajo el paraguas de la responsabilidad social con poco impacto. Existen muchas ideas de cómo se debe alcanzar un mundo mejor con los enfoques de protección al medio ambiente, respeto a los derechos humanos y comportamiento ético, la norma ISO 2600 permite trasladar esas ideas hacia un enfoque de resultados. La guía está hecha para responder a tres preguntas claves:

- Qué es la responsabilidad social?
- Cómo implementar responsabilidad social?
- Qué es una organización socialmente responsable?

Las respuestas a estas interrogantes contempladas en la ISO 26000 llegan en un momento clave en donde el panorama mundial plantea muchos desafíos en cuanto a lograr la mayor rentabilidad con un sentido de ética y comportamiento social.

Definición RSE según ISO 26000

La norma ISO 2600 establece la responsabilidad social como: "Integración balanceada, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales, económicas y ambientales con el propósito de beneficiar a las personas, las comunidades y a la sociedad en general" *(ISO 26000, 2009)*

Esta definición es coherente con los ejes del desarrollo sostenible reconocidos con mayor énfasis en la Agenda Global por el cambio y que apuntan hacia un equilibrio en el manejo de los negocios.

La caracterización general (ISO 26000, 2009, p. 15) de la responsabilidad social es entendida como:

> *Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:*

- *Contribuya al desarrollo sostenible*
- *Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas*
- *Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento*
- *Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones*

En ese marco, la norma ISO 26000 recoge importantes consideraciones acerca de cómo el manejo del negocio puede agregar valor en línea con los tres pilares del desarrollo sostenible, con una clara identificación de las necesidades hacia adentro y hacia afuera, y en coherencia con la normativa legal vigente.

2.4. Principios de la Responsabilidad Social según Norma ISO 26000

Rendición de cuentas:

Hace referencia a que la norma debería contar con la capacidad para que sus acciones sean evaluadas en cuanto a su impacto en la sociedad y el medio ambiente; además, en caso de que existiere una mala práctica, se esperaría que la empresa pueda tomar los correctivos necesarios.

Transparencia:

Hace referencia a que la empresa debería tener información clara, completa y fidedigna que pueda compartir en relación al propósito de sus actividades, toma de decisiones, roles y responsabilidades y relación con grupos de interés específicos.

Comportamiento ético:

Hace referencia a que la empresa debería demostrar y propiciar todo el tiempo la ética en el manejo diario de su negocio con base a los principios de: honestidad, equidad e integridad y a través de una comunicación abierta.

Respeto por necesidades de grupos de interés

Hace referencia a que la empresa debería tratar a sus grupos de interés en el marco del respeto, tomándolos en cuenta para definir los niveles de impacto de sus acciones y reconociendo su influencia en el campo legal.

Respeto por la legislación

Hace referencia a que la empresa debería acogerse obligatoriamente a las leyes y normas que están por encima de cualquier regulación de la organización; por lo cual, la difusión apropiada de la ley sería imperante entre sus miembros a fin de dar estricto cumplimiento a lo establecido por las autoridades.

Respeto por normas internacionales de comportamiento

Hace referencia a que la empresa "debería respetar la normativa internacional de comportamiento" (ISO 26000, 2009, p.26) sin menoscabo al respeto de la normativa nacional, procurando atender los vacíos legales que existieran en temas ambientales y sociales a través de instrumentos legales internacionales.

Respeto por los Derechos Humanos

Hace referencia a que la empresa debería tener la voluntad esencial de apego a la Declaración Universal de los Derechos Humanos tomando en cuenta su característica indivisible, incondicional y universal. El principio señala además que la empresa debería tomar una posición en defensa de los derechos humanos y no ser cómplice de violentarlos en manera alguna.

Identificación de las partes interesadas en la gestión de RSE

Según la norma, la empresa debería identificar que "las partes interesadas son organizaciones o individuos que tienen uno o más intereses en cualquiera de las decisiones y actividades de una organización". (ISO 26000, 2009, p.32)

La norma ISO 26000 permitirá extrapolar lineamientos de base para la construcción de un programa de voluntariado corporativo. En este caso, los grupos de interés pueden estar identificados claramente o pueden ser aquellos que están relacionados indirectamente con el giro del negocio sea por la zona geográfica, población vulnerable, cliente en cuanto a tipo de productos y servicios, etc.

El gráfico No.11 presenta tres grupos claves y sus expectativas que deben ser identificados para implementar las acciones de RSE. El voluntariado corporativo permite el acercamiento a los grupos de interés a diferentes niveles.

Gráfico No.11
Partes interesadas

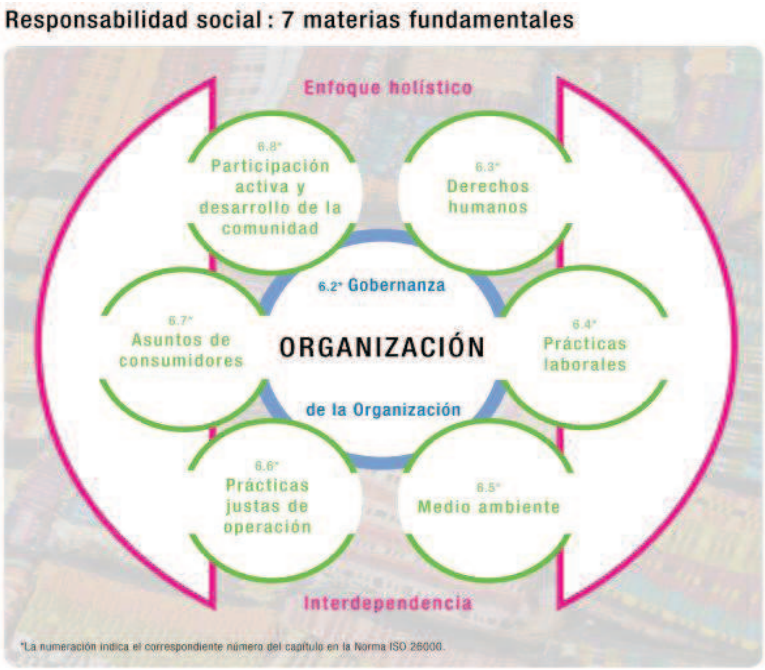


Fuente: Norma ISO 26000 (2009)
Elaborado por: Carla Chacón

2.5. Materias fundamentales para aplicar al voluntariado corporativo

En el gráfico No. 12 y cuadro No.5 se aprecia las materiales fundamentales que trata la Norma ISO 26000. Se analizarán aquellas materias fundamentales que tiene relación directa con el programa de voluntariado corporativo como son: Gobernanza de la Organización, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Participación activa y desarrollo de la comunidad y Medio Ambiente.

Gráfico No.12
Materias fundamentales ISO 26000



Fuente: Folleto ISO
Elaborado por: Centro VINCULAR de Responsabilidad y Desarrollo Sostenible

Cuadro No. 5 Materias fundamentales y asuntos

		Apartado
Materia Fundamental	Gobernanza de la organización	6.2
Materia Fundamental	Derechos Humanos	6.3
Asunto 5	Discriminación y grupos vulnerables	6.3.7
Asunto 7	Derechos económicos, sociales y Culturales	6.3.9
Materia Fundamental	Prácticas laborales	6.4
Asunto 5	Desarrollo Humano y formación en el puesto de trabajo	6.4.7

Materia fundamental	Medioambiente	6.5.3
Asunto 1	Prevención de la contaminación	6.5.4
	Uso sostenible de los recursos	6.5.5
	Mitigación del cambio climático y Adaptación	6.5.6
Materia fundamental	Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8
Asunto 1	Participación activa de la comunidad	6.8.3
Asunto 2	Educación y cultura	6.8.4

Fuente: Norma ISO 26000 (2009)
Elaborado por: Carla Chacón

2.5.1. Materia Fundamental: Gobernanza de la Organización (Apartado 6)

Aunque la responsabilidad social se ha convertido en un eje clave de la organización, temas como el voluntariado requieren un apoyo corporativo de alto nivel que se encuentre incorporado en el plan estratégico de las empresas. La Gobernanza facilitaría el involucramiento de los/as colaboradores de la empresa en un programa de voluntariado ya que contaría con respaldo institucional. "A mayor involucramiento de diversas áreas de la empresa, mayor la duración de los programas, y a mayor institucionalidad de los programas mayor estabilidad de las acciones de VC" (Forum Empresa, 2010, p.18)

Al no tener una estructura formal integrada en el plan estratégico de la organización, se pierde el interés de las personas y a la final colabora siempre el mismo grupo reducido con una motivación más bien personal.

El sistema debería ser construido con base a los principios de la responsabilidad social mencionados anteriormente, con lo cual se genera una cultura organizacional más abierta a vivir la experiencia del voluntariado y permita además establecer un "sistema de incentivos económicos y no económicos asociado al desempeño de la responsabilidad social" (ISO 26000, 2009, p.38)

El voluntariado corporativo podría facilitar la expectativa asociada a la gobernanza en cuanto a *"*promover la participación eficaz de todos los empleados en todos los niveles en la toma de decisiones de la organización en asuntos asociados a la responsabilidad social*" (ISO 26000, 2009, p.39)* tomando en cuenta que las iniciativas y actividades que se organicen con la comunidad pueden ser transmitidas por el personal.

2.5.2. Materia Fundamental: Derechos Humanos (apartado 6.3)

La declaración de Derechos Humanos establece que *"*todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros*" (Asamblea General ONU, 1948, art.1).* Desde esa óptica, la norma ISO 26000 ha hecho bien en acogerse a los principios de la declaración tomando en cuenta que trabajar en responsabilidad social significa trabajar para que los derechos de las personas sean respetados, protegidos y promovidos. La Declaración Universal es un instrumento internacional que se impone a todo sistema cultural, tradicional,

local, étnico, etc. Por ello, las empresas están obligadas a evitar que esos derechos sean vulnerados e ir más allá para ampliar las posibilidades para que los derechos humanos tomen lugar en su zona de influencia. El voluntariado es una expresión de solidaridad y una herramienta para la paz que permite acortar distancias entre grupos y verlos como iguales. Una de las maneras en como el voluntariado corporativo puede fomentar el respeto de estos derechos, es precisamente, cuando la organización permite que sus empleados/as conozcan de primera mano la realidad de los grupos vulnerables y tomando acciones que los quiten de ese estado. Mucho se ha discutido, sobre el enfoque tradicional de las empresas que han malinterpretado hacer responsabilidad social con hacer caridad, la cual no puede elevar la dignidad del ser humano sino mantenerla. En este sentido, el voluntariado corporativo es una manera de humanizar la responsabilidad social, de ponerle cara a través del aporte comprometido de los/las empleados/as. Tal es el caso de la alianza entre Cruz Roja Ecuatoriana (CRE) y las farmacias Fybeca y Sana Sana en las que participa el personal debidamente entrenado y el voluntariado especializado de CRE para realizar "visitas periódicas mensuales de chequeo odontológico a niños, niñas, adolescentes, gente adulta y atención primaria de salud" (G. Collaguazo, comunicación personal, junio 2012) en zonas de difícil acceso en las provincias de Manabí, Guayas y Santa Elena. Cabe recalcar que aunque la cadena farmacéutica contribuye económicamente, ha dispuesto que sus empleados/as expandan su campo de acción para garantizar el derecho a la salud en comunidades que apenas podrían acceder a una farmacia en el pueblo más cercano.

Por otro lado, "las oportunidades de una organización de apoyar los derechos humanos suelen ser mayores en sus propias operaciones y entre sus trabajadores y sus proveedores…". (ISO 26000, 2009, p. 42)

Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables (Apartado 6.3.7)

En una época en la que los intereses económicos y políticos predominan, es preciso que los actores clave como el sector privado tengan un papel transformador para impulsar la inclusión de los grupos vulnerables que se pueden observar en el Gráfico No. 13 según el cual se distinguen varías categorías de acuerdo a edad, condición física, socio-económica, tipo de conflictos, fenómeno migratorio, entre otros.

Gráfico No.13
Grupos vulnerables según ISO 26000



Fuente: ISO 26000 (2009)
Elaborado por: Carla Chacón

Uno de los casos más representativos en Ecuador, elegido como modelo regional, lo ha llevado a cabo la empresa Telefónica contribuyendo "con la educación universitaria de 176 jóvenes, quienes en su infancia fueron niños trabajadores y hoy tienen ya una carrera profesional que les augura un destino muy diferente al de sus padres" (Telefónica, 2010, p.33), cerrando brechas generacionales de analfabetismo, explotación infantil y pobreza. La participación de los/las empleados/as ha sido fundamental para éste y otros programas educativos con un promedio anual de 455 personas al 2011.

Aunque la garantía de los derechos humanos corresponde al Estado, Telefónica a través de su fundación ha tomado medidas para su cumplimiento a través de *"*proyectos de desarrollo sostenible que siguen la línea que ha marcado la línea del Buen Vivir en coordinación con gobierno central, local y comunidades*" (Ma. Agusta, Albuja, comunicación personal, junio 2012)* .

Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales (Apartado 6.3.9)

Todo ser humano tiene derecho a una calidad de vida digna que incluya condiciones básicas como acceso a educación, trabajo, salud, vestido, vivienda, etc. La empresa debería realizar lo que esté a su alcance para garantizar estos derechos, de una manera práctica, el voluntariado puede movilizar fondos y la participación de la sociedad más privilegiada a causas sociales. Tal es el caso, de la colecta realizada por la Fundación Un Techo para mi País, en la cual se movilizó $385 mil dólares para la construcción de viviendas emergentes[4]

[4] Casa de madera prefabricada, de 18 metros cuadrados que se construye sobre 15 pilotes o bases que la aíslan del suelo y por ende la protege de la humedad, inundaciones y plagas. Puede ser edificada en 2 días por una cuadrilla de 8 a 10 jóvenes voluntarios en conjunto con la familia beneficiada, quien aporta alrededor del 10% del costo total de la vivienda de emergencia.

(Un Techo para mi País, 2012). Kubiec Conduit, empresa de techos, ha auspiciado la Fundación Un Techo para mi País y a la vez planifica anualmente una construcción con todos sus empleados/as como una acción voluntaria. De esta manera, desde el año 2008, la participación ha aumentado a un promedio de 490 voluntarios/as según lo indica Vanessa Guerrero, Directora de Formación y Voluntariado de la Fundación Un Techo para mi País (junio 2012).

Es indispensable tomar en cuenta que *"*para que los/as empleados/as apoyen causas del sector civil, su voluntariado necesita concentrarse en áreas que reflejen las competencias de la compañía, y sea conducido con socios sin fines de lucro elegidos cuidadosamente*"* (Boccalandro, 2010, p.5)

2.5.3. Materia Fundamental: Prácticas laborales (Apartado 6.4)

Asunto 5- Desarrollo Humano y formación en el puesto de trabajo (Apartado 6.4.7)

El voluntariado puede ofrecer al personal de una empresa beneficios en cuanto a su formación a nivel humano y profesional, creando las condiciones para una mejor empleabilidad[5]. El voluntariado despierta y potencia habilidades que de otra manera estarían escondidas en el lugar de trabajo, por lo cual, la persona adquiere competencias como: eficacia, eficiencia, trabajo en equipo, resolución de conflictos, liderazgo, entre otros. Actualmente, el perfil de un/a profesional se valora a partir de su disposición a realizar actividades sociales que demuestren su inclinación altruista y solidaria. Como lo resume adecuadamente, Emma Rodríguez, Responsable de la Unidad de Voluntariado en TATA Consultancy Services, *"*los voluntarios son más felices con su vida, se sienten orgullosos de

[5] Ver glosario de términos

lo que hacen, incluso muchos de ellos yo me atrevería a decir son más productivos, la mayoría de los voluntarios son más exitosos en lo que hacen porque mientras más contento estás con tu vida, eres más creativo, abierto, proactivo*"* (comunicación personal, junio 2012).

2.5.4. Materia Fundamental: Medio Ambiente (Apartado 6.5.3)

El medio ambiente según lo define la guía ISO 26000 es el *"*entorno natural en el cual opera una organización, incluyendo el aire, agua, suelo, recursos naturales, flora, fauna, personas y sus interrelaciones*" (ISO, 2009, p.14).* La empresa puede directa o indirectamente afectar el medio ambiente a través de sus operaciones sea por los insumos que utiliza, la contaminación que genera o los desechos que produce. De esta manera, la empresa debería identificar los factores críticos que amenazan al medio ambiente y plantear soluciones sostenibles a través del voluntariado corporativo a través de campañas de reforestación, reciclaje, reducción de emisiones de carbono, entre otros.

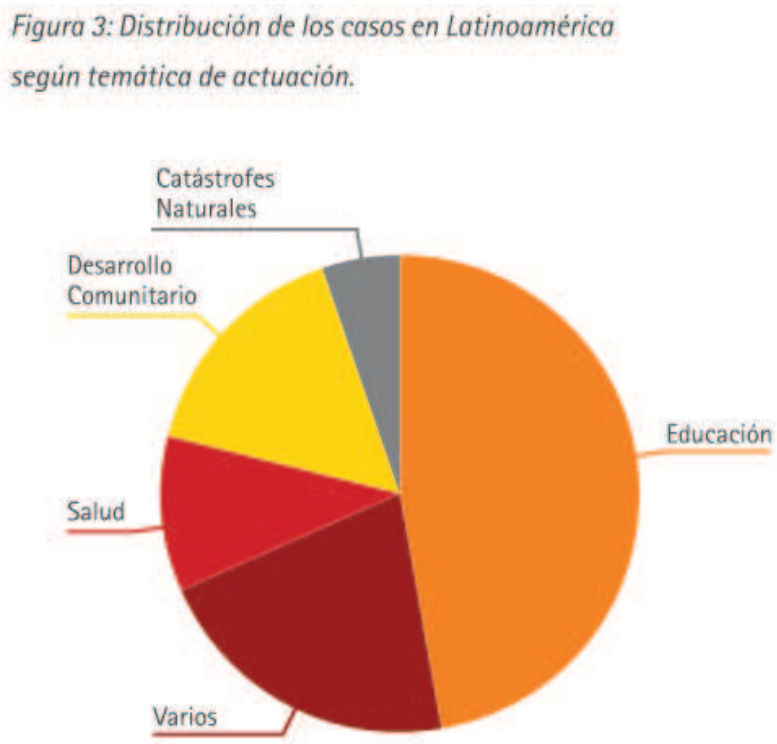
El diálogo mundial sobre la protección a los elementos que hacen parte del medio ambiente ha sido largamente discutido a nivel político y económico. La empresa puede propiciar este diálogo, a través de un grupo de voluntariado que promueva eventos de capacitación gratuitos para enseñar a la comunidad acerca de la preservación del medio ambiente.

Asunto 1: Prevención de la contaminación (Apartado 6.5.4)

En Latinoamérica, las actividades de voluntariado que contribuyan a la protección del medio ambiente, y en especial para prevención de la contaminación son insuficientes y no forman parte de la estrategia de responsabilidad social, según el estudio de Voluntariado en

España y Latinoamérica. El gráfico No. 14 muestra que la mayor parte de actividades de voluntariado en la región se realizan en educación y desarrollo comunitario, en segundo lugar se ubican salud y otros intereses, como última preferencia está el apoyo en temas de gestión de riesgo. En este sentido, el voluntariado corporativo se presenta como una alternativa de gran impacto para involucrar a los/las empleados en un tipo de voluntariado profesional en el diseño de planes y programas para prevenir la contaminación en los hogares, espacios públicos, áreas naturales y como resultado de las actividades de la empresa.

Gráfico No. 14
Temas para realizar VC



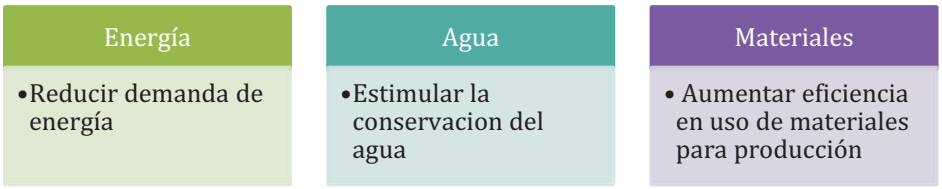
Fuente: Estudio de Voluntariado en España y Latinoamérica
Elaborado por: Fundar y la red Forum Empresa

Asunto 2- Uso sostenible de los recursos (Apartado 6.5.4)

Asunto 3- Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo (Apartado 6.5.5)

Para los asuntos 2 y 3 que plantea la norma ISO 2600, el voluntariado puede liderar procesos de cambio por su naturaleza neutral y no arbitraria a fin de impulsar el uso sostenible de los recursos. El gráfico No. 15 muestra la estrategia global para conservar dichos recursos como son la eficiencia energética, la conservación del agua y el uso adecuado de materiales en los procesos de producción.

Gráfico No. 15
Recursos de Estrategia Global



Fuente: Estrategia Nacional de Cambio Climático
Elaborado por: Carla Chacón

2.5.5. Materia Fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad (Apartado 6.8)

Toda empresa debería relacionarse positivamente con la comunidad, entendiéndose como: "el área geográfica donde se ubican asentamientos residenciales o sociales y que se encuentra próxima físicamente al sitio en que se encuentra la organización o a las áreas de impacto de la misma" (ISO 26000, 2009, p.68). Se podría decir que la comunidad son las personas, las familias, los grupos que se desenvuelven en un contexto social, económico, político y cultural, en donde debe aplicarse el principio de la buena vecindad. La empresa debe empezar por identificar a la comunidad, analizar sus modos y medios de vida desde una

visión antropológica; y sobretodo valorar su rol y potencial como grupo de interés para establecer una asociación a largo plazo.

El voluntariado empresarial podría contribuir al desarrollo de las comunidades directamente o "a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público" (ISO 26000, 2009, p.92) como organizaciones de voluntariado, organizaciones de base o barrios organizados. Cuando una empresa se instala en una comunidad, generalmente, hay un cuestionamiento de cómo sus operaciones, infraestructura, clientes, canales de distribución, etc., afectarán al estilo de vida habitual de la población y se crea un recelo con la empresa. Es por ello, que el voluntariado puede ayudar a dar identidad "social" a una empresa y acercamiento a la comunidad a través de gente que establezca conexiones en otro tipo de ámbitos sociales, culturales, ambientales. Aún más, el voluntariado de los/las empleados/as podría aliviar intereses en conflicto a través de acciones que promuevan el bienestar de la comunidad. Esto se expresa de manera más clara en palabras de María Clara Herdoiza, Gerente RSE de Kinross, *"*agregamos valor a través del desarrollo de minería responsable que involucra: temas ambientales, laborales, temas de relaciones con las comunidades, con todos nuestros stakeholders. Es decir, cómo a través de las acciones de la empresa, generamos valor para todas las partes*"* (comunicación personal, junio 2012)

Las áreas clave sugeridas por la norma ISO 26000 que podrían ser trabajadas desde el área encargada del voluntariado corporativo son:

- Creación de empleo mediante expansión y diversificación de actividades económicas y el desarrollo tecnológico
- Inversiones sociales en la generación de riqueza
- Ingresos mediante iniciativas de desarrollo económico local

- Programas de educación y desarrollo de habilidades
- Preservación cultural
- Servicios de salud a la comunidad
- Fortalecimiento de la comunidad
- Programas culturales, sociales, ambientales
- Redes locales que involucren a múltiples instituciones

Asunto 1: Participación activa de la comunidad (Apartado 6.8.3)

La participación de la comunidad debería ser impulsada desde la empresa a través de un rol de liderazgo para propuestas y mejoras en temas de conflictos o eventuales problemáticas. Por ejemplo, muchas de las empresas cuentan con planes de contingencia en caso de un desastre natural. Esta sería una oportunidad para que la empresa pueda integrar a la población aledaña en los planes ya que de esta manera se reducirán los efectos negativos. Los grupos organizados por zonas pueden aportar estratégicamente al hacer uso de las fortalezas de cada uno en cuanto a recursos humanos, materiales, tecnológicos, etc.

Dicha participación también se debería dar en el marco de grupos o redes creados desde la sociedad civil para "contribuir al bien público" (ISO 26000, 2009, p.97). Por ejemplo, la Mesa de Voluntariado en el Ecuador es una red de organizaciones creada desde el año 2004 a fin de promocionar y fortalecer el voluntariado. Este espacio se encuentra abierto para empresas que deseen ampliar su conocimiento en el ámbito del voluntariado y a la vez colaborar con las actividades dentro del plan operativo anual. Actualmente, Tata Consultancy Services y Telefónica Movistar son miembros activos de esta red de voluntariado, a través de la cual se han establecido alianzas. Como lo indica Emma Rodríguez, de la empresa TATA*:*

*"*Uno de los programas importantes es apoyar las iniciativas de la comunidad, que los programas no partan de aquí porque no somos expertos en voluntariado, entonces tienen que ser los actores que están inmersos en el día a día que nos vayan dirigiendo" (comunicación personal, junio 2012)

Asunto 2: Educación y cultura (Apartado 6.8.4)

La educación y la cultura son ejes estratégicos para trabajar con la comunidad, más aún en un momento político en donde la política nacional del Buen Vivir valora la cultura, saberes y modos de vida de la población. Por un lado, la tendencia de las empresas que hacen responsabilidad social es incluir temas de educación dentro de sus planes como el caso de Telefónica para erradicación del trabajo infantil. Si bien en muchos casos, los programas educativos no se llevan desde el voluntariado corporativo sino a través de financiamiento directo a escuelas o programas llevados por organizaciones socias, podría ser una buena idea que las acciones educativas incorporen a personal de la empresa como una especie de veedores de los avances realizados. Christian Taco, Gerente de Relaciones Externas de la Fundación Children International, nos comparte su experiencia: *"*la relación con Citi Foundation (Citibank) nos ha permitido contar con recursos para implementar un proyecto de educación social y financiera con niños y jóvenes. Si bien la participación de los voluntarios de Citi fue puntual en actividades específicas, esa participación nos permite mantenerles informados y como parte del proyecto de educación social y financiera*"* (comunicación personal, junio 2012)

Guía sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización (Apartado 7)

El voluntariado corporativo contribuye al logro de los objetivos de la gestión de Responsabilidad Social y debería contar con un sub-sistema de implementación de acciones para la comunidad alineadas con los objetivos de la organización, debe hacerse un seguimiento de los informes que reporten logros adquiridos, contabilización de horas de voluntariado, movilización de recursos, actividades puntuales y finalmente la estrategia de comunicación interna y externa.

En este capítulo, sin embargo, no se entrará en el detalle de los elementos que hacen parte de la guía (apartado 7) para implementar RSE puesto que en el último capítulo se realizará una propuesta de programa de voluntariado corporativo con lineamientos ISO 26000 y política corporativa RSE de la Organización de las Naciones Unidas.

La norma ISO 26000 es una guía que facilita la implementación de la RSE, su aplicación es voluntaria, y para la elaboración de los informes de sostenibilidad se utiliza las directrices del Global Reporting Initiative (GRI), la misma que cubre varios aspectos de la norma internacional desde su lanzamiento en 1997.

CAPÍTULO 3: VOLUNTARIADO DE LAS NACIONES UNIDAS

En este capítulo, se desarrolla el ámbito institucional del programa de Voluntarios de las Naciones Unidas dado que se propone el establecimiento de una potencial alianza con el sector privado, en la que se desarrolle un programa de voluntariado corporativo tomando en cuenta los lineamientos de un organismo internacional especializado en cuanto a sus principios, estructura, sistemas de administración del voluntariado, entre otros.

El programa de Voluntarios de las Naciones Unidas fue establecido en 1970 por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución 26/59 (Ver Anexo No.2). El informe del Secretario General en 1969 sentó las bases para considerar en primera instancia la creación de un cuerpo internacional de voluntarios/as para el desarrollo tomando en cuenta los siguientes parámetros (ONU, 1970, resolución 26/59):

- La participación activa de la generación más joven en todos los aspectos de la vida social y económica constituye un factor importante para asegurar mayor eficiencia de los esfuerzos colectivos necesarios para una mejor sociedad.
- El servicio voluntario en actividades de asistencia al desarrollo es una forma gratificante de tal participación y puede marcar una contribución sustancial para el éxito de las mismas mediante la provisión de un recurso humano capacitado adicional.
- Para que la actividad voluntaria sea eficaz, NN.UU. considera que:

a) Ese servicio sea bien planificado y dirigido, utilice voluntarios reclutados que sirvan en un ámbito geográfico lo más amplio posible, incluyendo los países en desarrollo, y con los recursos necesarios para que concreten las acciones
b) Los voluntarios tengan las calificaciones técnicas y personales requeridas para el desarrollo de los países receptores, incluyendo la transferencia de habilidades.
c) Los voluntarios no son enviados a un país sin el consentimiento explícito y aprobación de los Gobiernos receptores en mención.

El programa de Voluntarios de las Naciones Unidas fue concebido en un primer momento para movilizar voluntarios jóvenes especializados a través del debido proceso de reclutamiento hacia proyectos y programas llevados a cabo en países en desarrollo que necesiten fortalecer sus capacidades. Es decir, constituyó una forma de ampliar la cooperación internacional a través de un voluntariado que trabaje con la comunidad, en el campo y en relación directa con los grupos vulnerables. Esta iniciativa se debe en parte al movimiento de voluntariado de los años 60, impulsado desde el Gobierno de los Estados Unidos a través de su presidente John F. Kennedy quien alentó en sus discursos el servicio de jóvenes universitarios en países menos desarrollados, con lo cual más tarde nació la organización de voluntariado con más trayectoria a nivel mundial, el Cuerpo de Paz.

Es preciso señalar que por mucho tiempo se tuvo la concepción que el voluntariado solo podía venir en una relación de cooperación Norte-Sur. Sin embargo, años más tarde se evidenciaría que la mayor parte de voluntarios de las Naciones Unidas provienen de países en desarrollo fortaleciendo la cooperación horizontal. Es así que para el año 2011, “83% de

los/las voluntarios ONU nacionales e internacionales provienen de países en desarrollo" (Programa VNU, 2011)

En la resolución de la Asamblea General 31/131 (Ver Anexo No. 3) se tomaron en cuenta aspectos que dan forma al voluntariado para el desarrollo y sobre todo se formaliza al programa de Voluntarios de las Naciones Unidas como unidad operativa de apoyo al sistema de las Naciones Unidas para programas juveniles con lo cual se señala la necesidad de contar con un Fondo Especial de Voluntariado que recolecte las contribuciones financieras de los países donantes para la implementación de dichos programas.

La estructura otorgada al programa VNU a través de la resolución le abrió posibilidades de coordinación conjunta con otras agencias del sistema ONU y financiamiento afianzado. Hay que recalcar que el programa nació como una alternativa para el liderazgo de jóvenes en programas juveniles o a través de asociaciones con organizaciones juveniles.

En la resolución de la Asamblea General 56/38 (Ver Anexo No. 4) se otorga un protagonismo importante al programa VNU al ser designado como punto focal del el Año Internacional del Voluntariado (2001) para liderar las actividades de promoción del voluntariado y afianzar su valioso aporte a los Objetivos de Desarrollo del Milenio en estrecha coordinación con actores relevantes como el Estado, sociedad civil y el sector privado.

El programa VNU ha evolucionado su enfoque y actualmente se lo define como "la organización de la ONU que contribuye a la paz y al desarrollo en todo el mundo por medio del voluntariado" (Programa VNU, 2012). Debido al éxito reportado en los resultados

presentados al Consejo Ejecutivo[6] en el año 2004, se consideró que el programa VNU podría tener un alcance más amplio; es así que, su mandato se extiende hacia un trabajo enfocado en un modelo de negocio con tres ejes principales e interconectados de intervención que podrían ser articulados con varios actores, entre ellos el sector privado.

El gráfico No. 16 muestra en resumen, los tres mandatos principales dentro de los cuales se enmarcan las acciones del programa VNU y que se explica a continuación tomando en cuenta la actual coyuntura del voluntariado.

a) Promoción del Voluntariado y el Desarrollo

El voluntariado es una fuerza de cambio sostenible y capaz de influenciar y adaptarse a toda cultura. Su contribución, no obstante, ha estado lejos de alcanzar el reconocimiento en la sociedad y a nivel estatal. Por lo general, el trabajo de miles de voluntarios/as es subestimado y disminuido al considerarlo desde una óptica benévola, informal y de poco impacto. Esta falta de reconocimiento ha debilitado al voluntariado al intentar posicionarlo en la agenda del desarrollo de cada país.

Frente a esto, el programa VNU se ha propuesto facilitar la abogacía del voluntariado ante diversos actores, tomadores de decisiones a nivel mundial y local. Las estructuras tradicionales de voluntariado han fallado en promocionar sus acciones, resultados y contribuciones distintivas, posiblemente por un limitado presupuesto para temas corporativos de comunicación o marketing social. Por ejemplo, en Ecuador, solamente en el año 2008 y con retraso, se realizó el primer Estudio del Voluntariado en el cual se presentaron datos importantes, antes desconocidos, como el hecho de que el "voluntariado social de desarrollo

[6] Ver Glosario de Términos

representaba el 17,20% en relación con el voluntariado social de asistencia con un 23,6%" (Benítez, 2008, p.39).

Esta realidad hace notar que ante la falta de evidencia bibliográfica, es poco probable que el voluntariado pueda justificar su razón de ser y movilizar recursos a su favor. Es preciso entonces que las organizaciones de voluntariado y sector privado puedan trabajar en la sistematización de experiencias, mejores prácticas y lecciones aprendidas del trabajo voluntario.

Las estrategias del componente de promoción del voluntariado y de las cuales el sector privado puede participar a través de su voluntariado, incluyen:

1) Cabildeo para incitar políticas públicas y legislación a favor del voluntariado
2) Apoyo a eventos que visibilizarían el voluntariado y desarrollo
3) Apoyo a publicaciones de impacto del voluntariado
4) Establecimiento de alianzas con socios dentro o fuera del sistema ONU
5) Esfuerzos de comunicación en eventos, campañas y estrategias de acercamiento con medios de comunicación.

b) Integración del Voluntariado en los Planes de Desarrollo

El voluntariado puede ser integrado en programas que contribuyan a los Objetivos de Desarrollo del Milenio; puede convertirse en el valor agregado de los proyectos y programas para alcanzar mayores resultados al estar involucrada la comunidad. En el Informe de Desarrollo Humano 2001 se recomienda utilizar el apoyo de redes de voluntariado para acortar la brecha digital a través de la coordinación y capacitación de voluntarios en

tecnologías de la información. En un caso más reciente, el programa de Gobernabilidad de Agua y Saneamiento llevado en conjunto por el Gobierno Ecuatoriano y el sistema ONU incorporó el componente de voluntariado para establecer clubes ecológicos juveniles que se han destacado por alcanzar resultados con bajo presupuesto.

Las estrategias del componente de integración del voluntariado incluyen:

- Incorporar el programa VNU dentro del marco jurídico de cooperación a nivel nacional.
- Constituir el voluntariado como motor de desarrollo para apoyar las actividades establecidas en el Marco de Cooperación del Sistema ONU con el Gobierno.
- Integrar el voluntariado en la agenda nacional. Ej. Plan Nacional del Buen Vivir

En el ámbito del sector privado, la integración del voluntariado se podría articular en aquellos programas de responsabilidad social que la empresa implementa para contribuir a los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir o las prioridades nacionales. Este proceso de integración puede ser posible con el apoyo técnico del programa VNU especializado en el trabajo por el desarrollo humano.

c) Movilización del Voluntariado

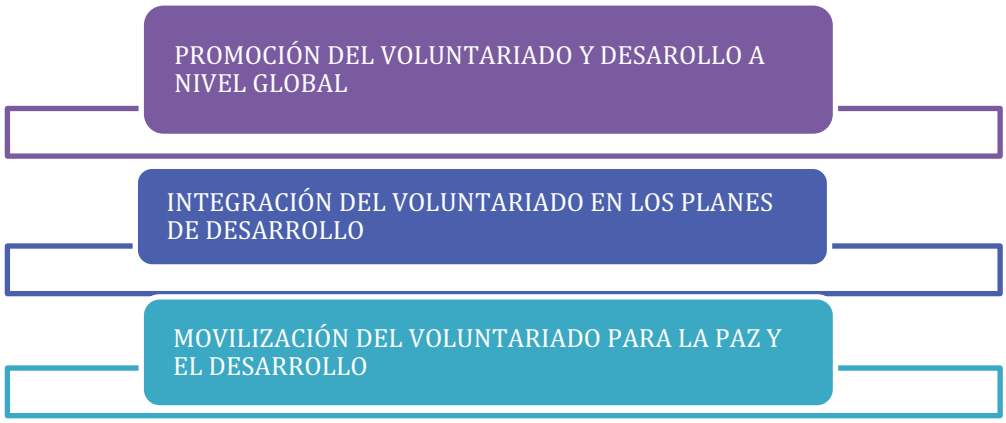
La movilización del voluntariado es el paso más importante para el funcionamiento de un programa VC ya que no significa solamente tener una participación numerosa sino motivar y comprometer al personal en la realización de actividades a largo plazo.

El programa VNU ha desarrollado estrategias de movilización de voluntarios/as a través una estructura orgánica sólida en cada país para coordinar los recursos humanos

voluntarios con el apoyo administrativo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). El programa VNU tiene como mandato original la movilización de voluntarios y voluntarias nacionales e internacionales profesionales y comprometidos dentro de las agencias del sistema ONU y organizaciones asociadas tales como gobiernos locales, asociaciones, fundaciones en diferentes categorías:

a) Especialistas Internacionales
b) Pasantes Internacionales
c) Especialistas Senior Internacionales
d) Especialistas Nacionales
e) Promotores Comunitarios Nacionales
f) Voluntarios/as en línea a través de www.onlinevolunteering.org

Gráfico No.16
Tres Mandatos del Programa VNU



Fuente: Programa VNU
Elaborado: Carla Chacón

Áreas de contribución del programa de Voluntarios de las Naciones Unidas

El programa VNU ha desarrollado estratégicamente áreas en las que el voluntariado hace una contribución distintiva al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y que pueden ser adaptadas a los marcos de cooperación de otras agencias de Naciones Unidas y al sector privado para el desarrollo de su programa VC. A continuación se presenta las principales contribuciones del voluntariado de Naciones Unidas.

a) Acceso a servicios y entrega de servicios

Hace referencia a incrementar las posibilidades de grupos vulnerables y comunidades para acceder a servicios que mejoren su condición de vida en el campo de la educación, salud, agua y saneamiento, vivienda, capacitación, entre otros. El voluntariado actúa en esta línea al fortalecer la capacidad de las organizaciones de voluntariado que mejor representan los intereses de la comunidad; al ampliar el conocimiento de servicios y dónde encontrarlos; y estableciendo redes de coordinación interinstitucional que mantengan los canales abiertos de diálogo para dar y recibir estos servicios.

En Ecuador, del grupo de voluntarios/as asignados en Lago Agrio para el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), agencia con mayor número de voluntarios/as ONU, brindan protección a la población refugiada ubicada en la zona de Frontera, apoyando un proceso de empoderamiento que los integre junto con la población local para ser mutuamente beneficiarios de sistemas de agua segura, alcantarillado, escuelas, entre otras. También se aseguran a través de la capacitación que los proveedores de

los servicios, como autoridades locales, funcionarios públicos, policía sean concientizados para ofrecer los servicios sin restricciones por su condición de refugiado.

b) Inclusión y participación

Hace referencia a la generación de un proceso participativo para transformar a los grupos vulnerables en tutelares de derechos y constructores de su propio bienestar. El voluntariado provee una plataforma para que las personas puedan comprometerse con su futuro, tomar decisiones informadas y establecer relaciones con otros actores que influyen en su desarrollo. Sobre todo, el voluntariado es un aporte cívico que fortalece el concepto de ciudadanía y veeduría. Ante esto, el programa VNU ha impulsado iniciativas de participación e inclusión, por ejemplo, con el envío de "213 voluntarios/as" (Programa VNU, 2011, p.36) a misiones electorales para asegurar la transición de Sudán del Sur como estado independiente.

La contribución apunta además a la presencia activa de jóvenes, mujeres, personas con capacidades diferentes en temas de su interés y para ello, los/las voluntarios/as ONU utilizan metodologías participativas en espacios como talleres, reuniones e intercambio de experiencias. Basta con mencionar, la contribución positiva de un grupo activo de voluntarias asignadas en ONU-Mujeres, a través del programa de presupuestos sensibles al género cuyos resultados han marcado un cambio en cómo los gobiernos locales diseñan sus presupuestos en función de las "diferentes necesidades, intereses y realidades que las mujeres y los hombres tienen en la sociedad" (ONUMUJERES, 2008)

c) Movilización comunitaria a través de la acción voluntaria

Hace referencia a la movilización comunitaria para encaminar y apropiar asuntos de importancia local a través de la acción voluntaria. El voluntariado a través de su rol facilitador proveerá un conjunto de herramientas y conocimientos técnicos necesarios para arrancar con

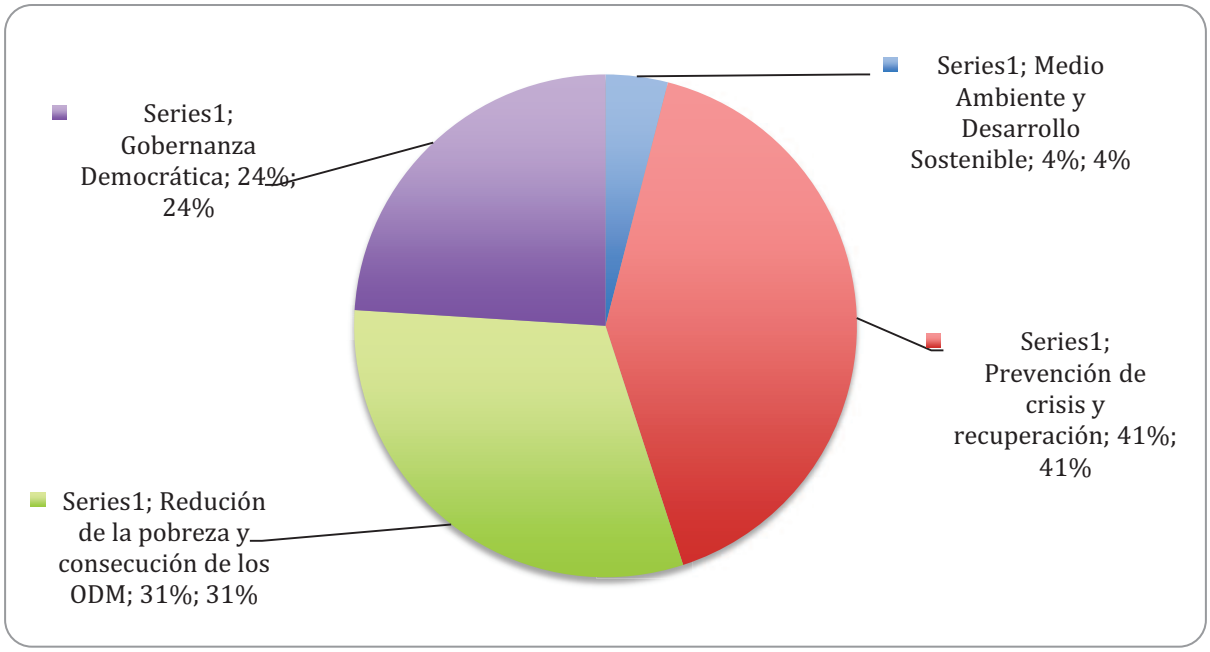
propuestas más amplias y sostenibles. Como ilustración de esto, los voluntarios ONU nacionales, Manuel Gavin y Patricio Cajas indujeron un proceso en el año 2011, en Chimborazo y Guayas respectivamente que inició con capacitación en gestión de riesgos, continuó con elaboración de mapas de identificación de riegos y amenazas por parte de los/las asistentes y terminó con la movilización de las comunidades para implementar un proyecto de forestación en la parroquia de Cebadas y sistema de goteo en la zona rural de Pedro Carbo.

Cabe indicar que la movilización comunitaria reproduce el sentido de colectividad formando nuevos voluntarios y éstos a otros, apoyando a las instituciones del Estado para *"*crear un entorno que permita una respuesta más rápida y coordinada en caso de desastre*"* *(*Programa VNU, 2011, p.27)

Las tres áreas de contribución distintiva son el marco conceptual con el cual el programa VNU moviliza voluntarios/as. El gráfico No. 17 muestra que la mayor parte de acciones de voluntariado (41%) se realizan para asistencia humanitaria, apoyo a la consolidación de la paz y gestión de riesgos. El 31% de actividades se realizan para contribuir a la reducción de la pobreza. El 24% de actividades se realizan en el ámbito de la gobernanza democrática. El voluntariado en medio ambiente tiene la menor participación (4%) en parte debido a la limitada cooperación internacional que financie asignaciones de este tipo.

Gráfico No.17
Áreas de voluntariado

Actividades Programa VNU



Fuente: Informe Anual del Programa de Voluntarios ONU 2011
Elaborado por: Carla Chacón

3.1. Lineamientos del programa VNU para un manejo efectivo del voluntariado

Existe una guía que puede ser utilizada por organizaciones o entidades que cuentan con recursos humanos voluntarios para las diferentes actividades. Se han extraído los elementos más sustanciales que puedan servir para la construcción del programa de voluntariado en una empresa.

1era Fase: Antes de la actividad voluntaria

Como se ha indicado anteriormente, el programa VNU recluta voluntarios/as especializados para diferentes agencias del sistema ONU, entidades de Gobierno y

asociaciones de la sociedad civil. Los voluntarios se rigen por una descripción de funciones o descripción de asignación[7] que contiene las tareas técnicas y resultados esperados del puesto. Es preciso indicar que los voluntarios ONU realizan un servicio a tiempo completo subsidiado económicamente por países desarrollados en el caso de voluntarios internacionales o a través de proyectos o programas en el caso de los voluntarios nacionales. En este sentido, los perfiles de los voluntarios cubren campos como: derechos humanos, género, medio ambiente, asistencia humanitaria, gestión de riesgos, prevención del VIHS/IDA. En un esfuerzo adicional a sus funciones técnicas, los voluntarios de la ONU se les insta a (Programa VNU, 2010, p. 2):

- Fortalecer su conocimiento y entendimiento sobre el concepto de voluntariado por medio de la lectura de publicaciones pertinentes tanto del programa VNU como externas, así como desempeñar un papel activo en las actividades del programa VNU
- Conocer y desarrollar las formas tradicionales y/o locales de voluntariado en el país anfitrión.
- Reflexionar sobre el tipo y la calidad de la acción voluntaria que se lleva a cabo, incluida su participación en actividades realizadas periódicamente
- Contribuir con artículos/críticas de las experiencias en el terreno y enviarlas a la sede para su publicación en el sitio web, publicaciones, panfletos/boletines, notas de prensa, etc,, del programa VNU
- Ayudar con el programa de mentores para los nuevos voluntarios de la ONU

[7] Ver glosario de términos

- Asesorar a grupos locales en el uso del servicio Voluntariado en línea del programa VNU o promover el uso del servicio con individuos y organizaciones locales pertinentes cuando sea técnicamente posible.

Es importante destacar que las actividades de voluntariado no se limitan a las enlistadas anteriormente dado que la naturaleza del voluntariado que se promueve es justamente abrir un abanico de opciones sujetas a la creatividad de la persona que las desarrolla.

Una de las grandes contradicciones que tiene el programa VNU es que a pesar de que el voluntariado es la esencia y origen del programa, el espíritu del voluntariado no siempre es parte de las motivaciones del trabajo para el desarrollo, lo cual supone una dificultad a la hora de poner en acción las directrices del programa VNU. Es comprensible por tanto que en el sector privado, sea aún más complicado implementar un programa de voluntariado corporativo con gente comprometida y constante. Sin embargo, su implementación no es imposible si se trabaja adecuadamente en el cambio de cultura organizacional.

Con estos antecedentes, es importante que desde el proceso de inducción se revise la descripción de funciones o las actividades de voluntariado que se esperan de una persona para tener un tiempo de reflexión sobre su eventual participación y a la vez solventar las dudas que puedan generarse. El voluntariado en muchos casos es un ámbito desconocido alrededor del cual se han creado estereotipos que deben ser descartados con adecuada sensibilización e información. La improvisación en actividades de voluntariado puede resultar infructuosa al no estar empatada con una valorización y toma de consciencia de la labor. En muchos casos, el voluntariado puede más bien perjudicar si no es planificado, organizado y articulado a acciones más sostenibles.

En el sector privado, este breve paso inicial debe ser facilitado por la unidad responsable del voluntariado en coordinación con el/la supervisor/a directa para generar confianza y expectativas realistas.

Enfoque del programa de Voluntarios de las Naciones Unidas

El programa VNU propone una visión más holística del voluntariado preparando a sus voluntarios/as para vivir la experiencia de su asignación como una oportunidad única desde la cual serán los primeros en ganar aprendizaje a través del conocimiento de la gente que ayudan. Según este enfoque, la persona voluntaria debe entender que lo más importante es llegar a la comunidad con una **actitud humilde y solidaria**; de esta manera, las puertas le serán abiertas para el éxito del proyecto o la asistencia puntual que desee brindar. La misión del voluntariado de la ONU "beneficiar tanto al conjunto de la sociedad como a los voluntarios, fortaleciendo la confianza, la solidaridad y la reciprocidad entre las personas y creando oportunidades de participación apropiadas" (Programa VNU, 2012)

Con una actitud para dar y al mismo tiempo recibir, se puede establecer una relación más horizontal con la comunidad o el grupo beneficiario. Para ello además, la persona voluntaria debe contar o desarrollar **la competencia de la escucha activa** para entender de primera mano las costumbres, la cultura, imaginario, pensamientos y paradigmas a nivel local. Escuchar a los demás garantiza que la misión de voluntariado sea entendida a cabalidad. Aunque parece que escuchar es un simple detalle puede significar para una colectivo, la demostración de respeto por su dignidad e identidad. En muchas ocasiones, se han diseñado proyectos de voluntariado sin una consulta previa a los beneficiarios para confirmar si responde a sus verdaderas necesidades, lo cual pone en riesgo la sostenibildad de las acciones.

El enfoque señala además que el complemento ideal para ser efectivos con la acción voluntaria es sin duda **la habilidad para comunicar** de una manera sencilla y clara los objetivos del voluntariado. La comunicación del voluntariado tiende a colocar a los beneficiaros en calidad de "pobres", a los voluntarios en calidad de "héroes" y a la acción voluntaria como un "favor" o "dar un grano de arena". Todos estos términos sentimentalizan al voluntariado en lugar de profesionalizarlo. Para ello, el programa VNU ha desarrollado una guía de comunicación que permite estandarizar el lenguaje corporativo de la organización de una manera práctica para uso estratégico de sus interlocutores, la misma que puede ser utilizada por la empresa para definir su programa VC.

Para implementar un programa de voluntariado corporativo, el sector privado debería promover las siguientes tres actitudes que reflejen el comportamiento socialmente responsable de sus empleados/as:

a) Actitud humilde y solidaria para una relación ganar-ganar
b) Escucha activa para una comprensión integral y empática de las necesidades a atender
c) Habilidad para comunicar adecuadamente la misión del voluntariado. Se recomienda elaborar una breve guía didáctica de comunicación.

2da Fase: DURANTE LA ASIGNACIÓN DE VOLUNTARIADO

Se toma en cuenta los siguientes dos principios transversales del voluntariado:

d) Inclusión

El principio de inclusión significa identificar e integrar los grupos excluidos o en riesgo de exclusión, tales como:

1) Grupos excluidos tradicionalmente: mujeres, niños, ancianos, personas con discapacidad
2) Grupos en riesgo de exclusión: población refugiada, víctimas de guerra, desastres naturales y trabajadores infantiles.

e) Género

El enfoque de género es un principio transversal adoptado por el programa de voluntariado que considera que *"*Las dimensiones de género están presentes en todos los temas de desarrollo humano y de derechos humanos*"* (ONUMUJERES, 2012). Es decir, cómo los roles asociados a hombres y mujeres pueden influenciar en la dinámica de una comunidad. Por ello, el programa VNU se ha propuesto desarrollar proyectos en función de tres factores:

1) Promocionar la equidad de género a todo nivel
2) Facilitar la participación de todos y todas con metodologías participativas para equilibrar el discurso masculino y femenino
3) Establecer una agenda de necesidades mientras se identifican el origen de las desigualdades

El programa de voluntariado corporativo debería incorporar estos principios tanto desde un modelo conceptual como desde un modelo más pragmático a nivel de indicadores

que midan los avances en materia de inclusión y de género por nivel de participación, capacidad de toma de decisiones y cambios en políticas.

En la asignación del voluntariado, el programa VNU recomienda las siguientes estrategias:

f) Mapeo de actores

El programa VNU enfatiza en la necesidad de recopilar la información existente antes de una acción voluntaria por medio de un registro de los recursos disponibles que serán de apoyo durante la asignación de voluntariado. Esto es posible a través del levantamiento de una línea de base que permita entender el contexto social de la localidad, sobre todo su apertura a la idea del voluntariado y concepciones acerca de la presencia de voluntarios/as y los actores relevantes para articular las acciones tales como: grupos vulnerables, colaboradores, especialistas, líderes comunitarios, instituciones educativas y gobiernos locales.

g) Fuentes de apoyo para realizar el voluntariado

El programa VNU lidera todos los aspectos relacionados al voluntariado; no actúa aislado, sino que se apoya en otras fuentes de voluntariado como son:

1) Voluntarios individuales
2) Organizaciones o grupos constituidos de voluntariado
3) Redes de Voluntariado

En Ecuador, el programa VNU coordina sus acciones con jóvenes voluntarios que a título individual se han reunido en clubes ecológicos para temas de agua y saneamiento en la provincia de Los Ríos y Esmeraldas. Los jóvenes son los gestores del cuidado ambiental y

multiplicadores de conocimientos en su comunidad, sin los cuales el programa VNU vería estancada su labor.

A nivel de organizaciones de voluntariado, el programa VNU Ecuador organiza cada año la Feria Nacional del Voluntariado con la participación de ONGs, Asociaciones, Secretarías de Gobierno y Empresa Privada a fin de promover la importante labor voluntaria y dar a conocer los servicios de asistencia al público.

A nivel de redes de voluntariado, el programa VNU lideró en el año 2004, la conformación de la Mesa de Voluntariado, red de 23 organizaciones de voluntariado que se juntan en un espacio de diálogo y coordinación interinstitucional.

Toda empresa que tenga la intención de estructurar su programa de voluntariado corporativo estratégicamente debería trabajar con ciudadanos activos y comprometidos con su comunidad, organizaciones de voluntariado de las cuales nutrirse y redes de voluntariado presentes en el país. En lo posible se debe evitar programas de voluntariado con políticas cerradas a otros actores, porque se caería en el riesgo de duplicar los esfuerzos (intervenir donde otros lo han hecho), malgastar en recursos que podrían ser fácilmente otorgados (equipos, infraestructura) e iniciar el trabajo con poca información que de otra manera podría haber sido compartida (estudios de base, contactos).

h) Contribución Testimonial

El programa VNU cuenta con una estrategia de comunicación y abogacía muy amplia con el fin de promocionar el voluntariado, recopilar testimonios inspiradores “para actuales o futuros voluntarios/as ONU” (Programa VNU, 2012, p.33) y dar reconocimiento a la labor de

los/las voluntarios/as en la sección “Voces de Voluntarios” en el sitio oficial VNU. Durante la asignación voluntaria, se documenta la experiencia de la persona a través de artículos acompañados con fotos que den vida a su slogan “Inspiración en Acción”. Esto se lo hace a través de una guía práctica sobre cómo redactar la experiencia de voluntariado. (Ver Anexo No. 5) para contar con un producto comunicacional estandarizado.

El programa de voluntariado corporativo debería incorporar un sistema de noticias o reportajes realizados por los mismos voluntarios para publicarlos en la página web, en la cartelera mensual o en los informes anuales de responsabilidad social.

i) Informes de resultados

El programa VNU ha implementado un sistema de informes en línea a través de la plataforma: https://vrs.unv.org/vrs para todos sus 7,000 colaboradores a nivel mundial. Los informes son iniciales, de medio término o finales, dependiendo del tiempo de asignación voluntaria. Estos informes se llenan en línea y contienen preguntas sobre:

- Inicio de la misión
- Perfil de la misión
- Gestión de la misión
- Ser un/a voluntario/a
- Información abierta para comentarios (lo que más me gusta y lo que menos me gusta de mi misión)

Además, los informes son revisados y comentados por el/la supervisor para garantizar la retroalimentación en aspectos positivos y otros que deban ser corregidos o mejorados.

El programa de voluntariado corporativo en una empresa debería contar con un sistema de informes sencillo que pueda ser incluido dentro de los informes técnicos mensuales o evaluaciones de desempeño del personal. Es importante que el voluntariado no quede como una acción puntual aislada y que haya un mecanismo de rendición de cuentas y verificación de resultados para agregar valor a la estrategia de RSE de una empresa.

El programa VNU se convierte en una Unidad de Apoyo administrativo y programático durante la asignación de voluntariado con miras a dirigir las actividades de sus Voluntarios/as hacia el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y la promoción de una cultura de voluntariado al interior del sistema ONU. Con esta referencia, es importante que durante el tiempo de voluntariado corporativo sea éste a corto, mediano o largo plazo, la empresa pueda brindar el acompañamiento humano y técnico al grupo de voluntarios/as.

3ra Fase: Término de asignación de Voluntariado

El programa VNU considera que la etapa de cierre de una asignación de voluntariado es muy necesaria para otorgar a la persona voluntaria una de las mayores recompensas que puede obtener: **el reconocimiento**. Asimismo, la fase de cierre permite completar un ciclo de solidaridad con el mismo ímpetu con el que se inició y sobre todo para motivar a la persona a un mayor compromiso cuando se encuentre fuera del marco institucional. Para ello, el programa VNU facilita lo siguiente:

1) Mantenerse al día y conectado con la comunidad del voluntariado a través de visitas virtuales periódicas al portal mundial del voluntariado:

www.worldvolunteer.web, en donde se encuentra la información veraz y actualizada en este campo.

2) Identificar y participar en grupos de voluntariado en la comunidad, barrio u otro tipo de organización; campañas o eventos públicos.
3) Ofrecer tiempo y dedicación a organizaciones de voluntariado en necesidad de apoyo profesional.
4) Inscribirse y ser parte del grupo de voluntarios en línea en www.onlinevolunteering.org
5) Convertirse en voceros y educadores activos del voluntariado para promocionarlo y valorizarlo en espacios de interés.
6) Incentivar a otros compañeros de trabajo a realizar actividades de voluntariado y/o apoyar las iniciativas desarrolladas por la organización.

El programa VNU contempla las siguientes acciones para el término de asignación, las mismas que han sido ligeramente adaptadas para libre aplicación de una empresa que desee terminar con éxito una actividad puntual o período del programa de voluntariado corporativo.

a) Sistematización de información
   - Entrega de historias, relatos y/o archivo fotográfico
   - Registro de horas de voluntariado
   - Entrega de informe final en línea o físico
b) Evaluación de la experiencia de voluntariado en términos de resultados
   - Informe técnico de resultados
   - Análisis en positivo de dificultades de logística, coordinación, intervención y propuestas de mejora.
c) Reflexión grupal de la experiencia de voluntariado

- Crecimiento personal
- Cambios de pensamiento acerca del voluntariado
- Habilidades adquiridas o desarrolladas

d) Entrega de certificado de reconocimiento por la labor voluntaria
   - En ceremonia o reunión especial
   - Desde supervisor/a
   - Desde Unidad Responsable de Área de Voluntariado

El programa de voluntariado corporativo se debería destacar por ser un proceso sistemático en el cual las personas que realizan voluntariado puedan sentirse acompañadas antes, durante y después a nivel humano y técnico, lo cual aseguraría la sostenibilidad del programa y permitiría medir el impacto del voluntariado dentro de la organización.

Alianzas del programa VNU con el sector privado

El programa VNU a través de su programa empresas y desarrollo tiene dos alianzas estratégicas a nivel global:

1) Multinacional KRAFT FOODS para permitir *"*que sus empleados realicen tareas de voluntariado durante períodos largos con la idea de que regresen con nuevas habilidades adquiridas y más motivados*"* (Programa VNU, 2011, p.38) en asociaciones comunitarias, gobiernos locales, grupos de mujeres en áreas como: elaboración de productos finales para comercialización (chocolates, quesos, yogurt), capacitación en técnicas sanitarias y de comercialización.

2) Empresa francesa SUEZ, proveedora de servicios industriales, apoya la gestión de sus empleados en las asociaciones Aquassistance y Energy Assistance para mejorar las condiciones de vida de las poblaciones más desfavorecidas mediante asesoría en soluciones sostenibles a nivel de cuidado-mantenimiento de fuentes de agua y matriz energética.

El programa de Voluntarios de las Naciones Unidas tiene un rol fundamental en la promoción, integración y movilización del voluntariado a nivel mundial. Sus estrategias actuales se basan en un aprendizaje que data de más de tres décadas, tiempo en el cual ha logrado realizar un trabajo de gestión del conocimiento que guía adecuadamente su política corporativa de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Asamblea General de la ONU, los socios estratégicos, los voluntarios ONU y aún más importante los beneficiarios de la acción voluntaria. El programa VNU puede constituirse en un aliado permanente del sector privado para enriquecer la puesta en marcha de iniciativas desde una perspectiva de inversión y negocios y una perspectiva de cooperación y desarrollo con el fin último de "crear una presencia en el planeta que sea ambientalmente sustentable, socialmente justa y espiritualmente plena". (Pachamama Alliance, 2012)

CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CASOS

4.1. Metodología aplicada

El presente estudio pretende ser un insumo de línea de base que servirá para desarrollar un programa de voluntariado corporativo alineado a los elementos guía de la norma ISO 26000 y lineamientos del programa de Voluntarios de las Naciones Unidas. Se debe indicar que este estudio no representa los intereses u opiniones de las empresas en el manejo de su programa de voluntariado corporativo, excepto en los análisis objetivos de sus propias respuestas. Toda interpretación dada a la información recolectada de las empresas, es de responsabilidad única de la autora.

Se han utilizado 2 tipos de investigación en el presente estudio:

Investigación Exploratoria

El voluntariado corporativo en Ecuador es un tema que no se ha analizado o desarrollado al momento desde una perspectiva académica; de hecho, la evidencia de tesis de pre-grado y post-grado en la materia en Universidades de la capital es casi nula; por otro lado no existen fundamentos teóricos suficientes para sustentar la importancia del voluntariado corporativo en América Latina; ni una aproximación científica desde el campo de los recursos humanos para abordar los beneficios del voluntariado en el desempeño profesional de los/las empleados. En este sentido, la investigación exploratoria permite reunir conceptos, ideas, discursos y planteamientos para dar paso a la construcción de un enfoque integral sobre el voluntariado corporativo en el sector privado ecuatoriano. Es preciso mencionar que los recursos que existen se refieren a prácticas y experiencias propias de empresas que han

aplicado un programa de voluntariado corporativo como parte de su estrategia de responsabilidad social.

Investigación correlacional positiva

Para medir el grado de relación que existe entre dos variables: **a mayor participación del personal en actividades de voluntariado corporativo**, **se incrementan los beneficios de la empresa en cuanto su capital humano y aporte a la comunidad.** Es decir, cuando las empresas promueven una política de voluntariado corporativo, se logra mayor motivación entre los/as empleados/as y un valor agregado en sus programas de vinculación con la comunidad.

4.1.1. Técnicas de recolección de información

Las fuentes de información utilizadas fueron:

Fuentes primarias directas obtenidas de libros, estudios de voluntariado corporativo, artículos de publicaciones, presentaciones de seminarios, congreso virtual de voluntariado corporativo y

Fuentes secundarias obtenidas de resúmenes, referencias de publicaciones, capítulos en informes de responsabilidad social.

Las técnicas utilizadas fueron:

Entrevista semi-estructurada (ver Anexo No.6) a los/las responsables del programa de voluntariado corporativo en puestos diversos como: directores departamento RSE, coordinadores/as de Fundación empresarial y/o gerente de relaciones públicas. La entrevista tenía como objetivo entender la visión de la empresa en cuanto al VC a través de su vocero oficial

Encuesta corporativa (ver Anexo No.7) que contiene ocho preguntas de opción múltiple y dos abiertas para comentarios u opiniones que permitan recoger información objetiva sobre cómo las empresas han implementado su programa de voluntariado corporativo. Las encuestas fueron dirigidas a los departamentos o unidades responsables de gestionar el programa de voluntariado corporativo. Las dos técnicas utilizadas a nivel corporativo, sirvieron también para conocer de cerca el nivel de involucramiento de las unidades de recursos humanos de las empresas en la coordinación e implementación del programa de voluntariado corporativo.

Encuestas a los/las empleados (ver Anexo No. 8) que contienen ocho preguntas de opción múltiple y dos abiertas para comentarios u opiniones. De esta manera, se conoció la visión y expectativas del personal en cuanto al programa VC que ofrece la empresa.

Entrevistas semi-estructuradas (ver Anexo No.9) a directivos y/o coordinadores de organizaciones de la sociedad civil para conocer su punto de vista sobre la importancia del voluntariado corporativo, cómo lo están integrando en sus planes anuales y cómo la organización se encuentra preparada para realizar esta alianza con el sector privado.

4.1.2. Muestra

La muestra escogida para la investigación se centró en cinco empresas pertenecientes a los sectores financiero, telecomunicaciones, servicios petrolero y minero, que cuentan con políticas de responsabilidad social y programas o actividades de voluntariado corporativo: Diners Club, Halliburton, Banco del Pichincha, Telefónica, Kinross y Repsol. Estas empresas fueron seleccionadas bajo los siguientes criterios:

1) Empresa grande con operaciones de alta rentabilidad en el país
2) Inclusión del VC en su estrategia de implementación de responsabilidad social
3) Memorias o informes anuales de responsabilidad corporativa a nivel global o local durante el año 2010 o año 2011.

De esta muestra, se aplicó 20 encuestas aleatorias a empleados que hayan o no realizado actividades de voluntariado, obteniendo 116 encuestas que permitirá deducir las tendencias generales sobre el voluntariado corporativo.

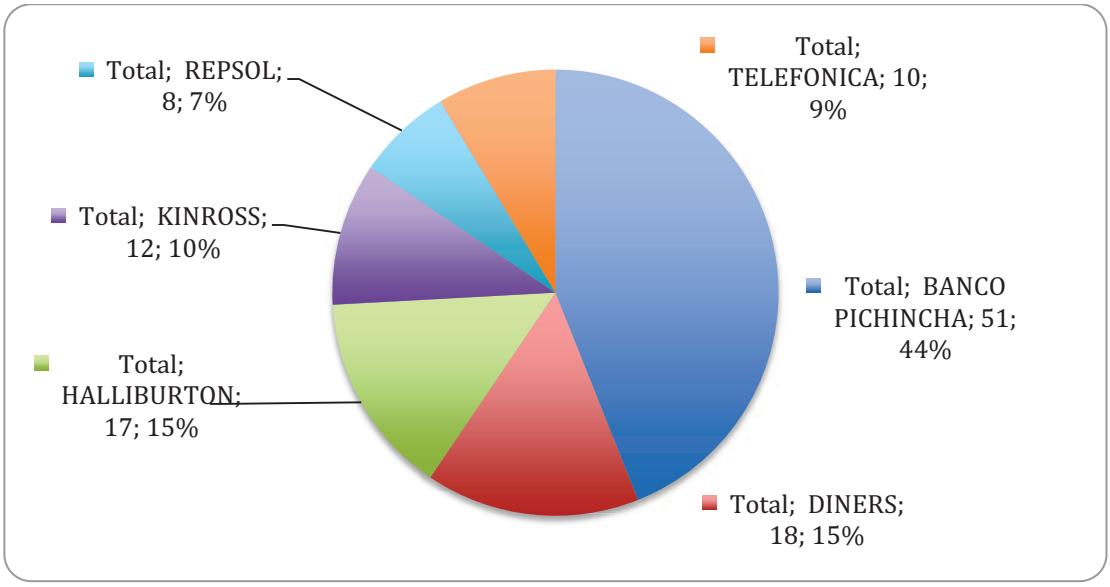
En ciertos casos, se entregó un menor número de encuestas según la distribución del cuadro No. 6:

Cuadro No.6
Ficha Técnica cuestionarios aplicados

Número de encuestas	
BANCO PICHINCHA	51
DINERS	18
HALLIBURTON	17
KINROSS	12
REPSOL	8
TELEFÓNICA	10
TOTAL	**116**

En el gráfico No. 18 se aprecia que del total de empleados encuestados (116), el Banco del Pichincha tuvo la mayor participación con el 44%, esto podría deberse al gran interés de la Fundación Crisfe, señalada durante la entrevista, por contar con los resultados de esta investigación para mejorar y fortalecer su programa de voluntariado corporativo. Diners y Halliburton tiene una participación similar con el 15%. Kinross y Telefónica siguen en la lista con la participación del 10% y 9% respectivamente. La empresa Repsol, tuvo la menor participación con el 7%, esto podría deberse a que en la empresa el VC no está reconocido como un componente del modelo RSE de la empresa sino que es más bien una iniciativa de sus empleados/as.

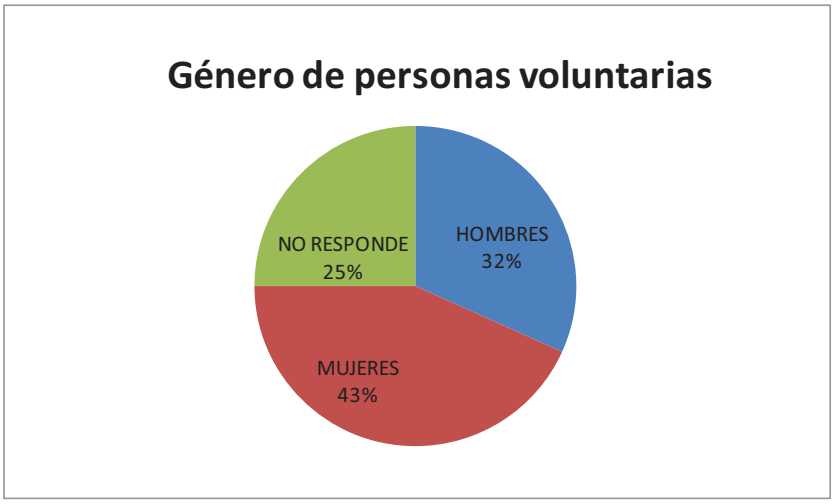
Gráfico No.18
Encuestas obtenidas por empresa



Fuente: Encuestas a empresas
Elaborado por: Carla Chacón

El gráfico No. 19 muestra la distribución por género de las personas que participan en actividades de voluntariado, de las cuales el 43% son mujeres y 32% hombres, evidenciando una mayor participación femenina en las actividades de voluntariado. En tanto que el 25% no responde.

Gráfico No.19
Participación por género en VC



Fuente: Encuestas a empresas
Elaborado por: Carla Chacón

4.1.3. Trabajo de campo

Dado que el presente estudio se realizó con el aval del programa de Voluntarios de las Naciones Unidas, se entregó en junio 2012, una carta institucional (ver Anexo No.10) solicitando a los/las representantes de las empresas (ver lista en Anexo No. 11), la autorización para realizar una entrevista y la aplicación de dos encuestas a nivel corporativo y a nivel de los trabajadores. Se realizó seguimiento a las cartas enviadas para fijar el día y hora de la cita. Una vez confirmadas las fechas, se realizó una visita de una hora a cada empresa y con la ayuda de una grabadora y laptop se registraron los aspectos más relevantes de la entrevista; se aprovechó para solicitar que en ese momento, se llene la encuesta corporativa, no así, la encuesta a los empleados/as ya que en muchos casos, esto tendría que ser acordado por las autoridades de la empresa. Dado que no se permitió aplicar las encuestas en ese momento, los responsables del voluntariado corporativo se comprometieron en enviar las veinte encuestas sea vía física o correo electrónico en el período de una semana. Es preciso tomar en cuenta, que los plazos acordados para la entrega de las encuestas no fueron

satisfactorios ya que se tuvo que realizar un seguimiento más cercano de alrededor de un mes para obtener las respuestas.

4.1.4. Tabulación de datos

La tabulación de datos se realizó en cuatro partes:

1) Tabulación en excel de encuestas corporativas a nivel general y en función de cada pregunta con su gráfico correspondiente con valores según número de respuestas y con porcentaje al contar con la muestra integra de 116 personas (100%). (Ver Anexo No.12)
2) Tabulación en excel de encuestas de empleados/as a nivel general y en función de cada pregunta con su gráfico correspondiente con valores según número de respuestas y con porcentaje al contar con la muestra integra de 116 personas. (Ver Anexo No. 13)

Es preciso indicar los empleados escogieron más de una opción en las preguntas de opción múltiple por lo que en los gráficos se puede visualizar un mayor número de respuestas que sobrepasan a la muestra, esto se debe a que la temática da lugar a varias opiniones, lo cual es válido para el propósito de este estudio. Además, se pudo constatar que en ciertas preguntas, no hubo respuestas por lo que se dio a categoría de: no sabe/no contesta.

4.2.Fichas de empresas

A continuación se presenta, una ficha técnica informativa de cada empresa encuestada:


La Responsabilidad Social Empresarial es un modelo de gestión que tienen las organizaciones mediante el cual se maneja de manera sustentable el impacto económico, social y ambiental, considerando a los diferentes públicos, grupos de interés y las generaciones futuras" (Banco del Pichincha, 2012)
EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO EN LA ORGANIZACIÓN ES:
Parte de un programa de vínculo con la comunidad
GESTIONADO POR
Departamento de Responsabilidad Social/ Fundación CRISFE
EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO SE VIENE DESARROLLADO:
Durante los últimos cinco años
PARTICIPACION DEL PERSONAL EN ACTIVIDADES DE VC DURANTE 2011
=<30%
FRECUENCIA DE PARTICIPACION DEL PERSONAL DIRECTIVO EN VC
Escasa
AREAS DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO
Capacitación en el expertise de la empresa, medio ambiente y otros
PRESUPUESTO DESTIONADO AL PROGRAMA VC
<= 5%
PROGRAMAS DE RSE QUE INTEGRA VOLUNTARIADO CORPORATIVO
PROGRAMA EMPRENDEFE: Enseñar las herramientas financieras a jóvenes que deseen emprender su propio negocio o sacar adelante el negocio familiar. PROGRAMA VIRTUAL MENTORFE: Convertirse en tutor/a de una persona que desea culminar sus estudios de bachillerato.


“La responsabilidad corporativa es la capacidad de respuesta que una organización posee para enfrentar las consecuencias de sus acciones, sobre los diferentes públicos con los cuales se relaciones considerando los distintos grupos de interés y las futuras generaciones.” (Diners Club, 2001, p.19)
EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO EN LA ORGANIZACIÓN ES:
Parte de la estrategia global de RSE y de vinculación con la comunidad
GESTIONADO POR:
Departamento de Responsabilidad Social
GESTIONADO MEDIANTE
Organización de la sociedad civil/Programa de la empresa/Gobierno o Entidad pública
EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO SE VIENE DESARROLLADO:
Durante los últimos 7 años
PARTICIPACION DEL PERSONAL EN ACTIVIDADES DE VC DURANTE 2011
35%
FRECUENCIA DE PARTICIPACION DEL PERSONAL DIRECTIVO EN VC
Escasamente
AREAS DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO
Educación y Medio Ambiente
PRESUPUESTO DESTIONADO AL PROGRAMA VC
<= 1%
PROGRAMAS DE RSE QUE INTEGRA VOLUNTARIADO CORPORATIVO
MARATON DEL CUENTO: Fomentar habilidades lectoras en niños y niñas SEMBREMOS EL ARBOL QUE CONSUMIMOS: Sembrar un árbol por el equivalente en papel consumido COMPETENCIAS CIUDADANAS: Fomento de deberes, derechos y valores para una mejor convivencia.

FUNDACIÓN REPSOL
“El Modelo de Responsabilidad Corporativa de Repsol comprende: Los valores y principios de actuación de la compañía derivados de los compromisos adquiridos en materia de Responsabilidad Corporativa” (Repsol, 2012)
EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO EN LA ORGANIZACIÓN ES:
Una iniciativa de los empleados respaldada por la organización
GESTIONADO POR
Grupo de personas voluntarias con el apoyo de la Unidad de Relaciones Externas/ Programa de la empresa
EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO SE VIENE DESARROLLADO:
Durante los últimos cinco años
PARTICIPACION DEL PERSONAL EN ACTIVIDADES DE VC DURANTE 2011
=<30%
FRECUENCIA DE PARTICIPACION DEL PERSONAL DIRECTIVO EN VC
Regularmente
AREAS DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO
Educación, Medio Ambiente, otros.
PRESUPUESTO DESTIONADO AL PROGRAMA VC
Ninguno
PROGRAMAS DE RSE QUE INTEGRA VOLUNTARIADO CORPORATIVO
Acciones puntuales de reforestación, construcción de viviendas, visitas a hospitales, etc.

FUNDACIÓN TELEFÓNICA
“El plan estratégico de Responsabilidad Corporativa se lo hace gestionando los impactos del negocio y aprovechando las oportunidades, en el marco del diálogo transparente y continuo con nuestros grupos de interés” (Telefónica, 2010, p.8)
EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO EN LA ORGANIZACIÓN ES:
Una iniciativa de los empleados respaldada por la organización
GESTIONADO POR
Fundación Telefónica
EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO SE VIENE DESARROLLADO:
Hace 10 a 15 años
PARTICIPACION DEL PERSONAL EN ACTIVIDADES DE VC DURANTE 2011
=<50%
FRECUENCIA DE PARTICIPACION DEL PERSONAL DIRECTIVO EN VC
Escasamente
AREAS DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO
Educación, Medio Ambiente, y Capacitación en el expertise de la empresa
PRESUPUESTO DESTIONADO AL PROGRAMA VC
Mayor al 10% o 15%
PROGRAMAS DE RSE QUE INTEGRA VOLUNTARIADO CORPORATIVO ((Telefónica, 2010, p.8)
PROGRAMA PRONIÑO: Erradicar el trabajo infantil a través del acceso sostenido a una educación de calidad PROGRAMA JOVENES: Alentar la formación profesional, proyectos de emprendimiento y empleabilidad PROGRAMA CALIDAD EDUCATIVA: Articular conocimiento y uso de TICs en modelo pedagógico DEBATE Y CONOCIMIENTO: Promueve el uso de las TICS al desarrollo


“La meta de los esfuerzos de sustentabilidad es ser recibidos como un buen vecino corporativo. Esto tiene diversos componentes, empezando con un compromiso para no realizar daño al ambiente, pasando por las relaciones que construimos, apoyamos el crecimiento social y económico en las comunidades donde hacemos negocio” (Halliburton, 2012)
EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO EN LA ORGANIZACIÓN ES:
Una iniciativa de los empleados respaldada por la organización
GESTIONADO POR
Fundación PATCH
MEDIANTE:
Organización de la sociedad civil
EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO SE VIENE DESARROLLADO:
Durante los últimos cinco años
PARTICIPACION DEL PERSONAL EN ACTIVIDADES DE VC DURANTE 2011
No reporta
FRECUENCIA DE PARTICIPACION DEL PERSONAL DIRECTIVO EN VC
5%
AREAS DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO
Educación, Salud
PRESUPUESTO DESTIONADO AL PROGRAMA VC
=<1%
PROGRAMAS DE RSE QUE INTEGRA VOLUNTARIADO CORPORATIVO (Grupo Facebook, 2012)
Proyectos de desarrollo y acción social en coordinación con ONGs e instituciones públicas Campañas de donación de sangre Campañas de donación de alimentos

KINROSS
“Agregamos valor a través del desarrollo de minería responsable que involucra: temas ambientales, laborales, temas de relaciones con las comunidades, con todos nuestros stakeholders” (Herdoiza, comunicación personal, junio 2012)
EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO EN LA ORGANIZACIÓN ES:
Eje clave en la política de responsabilidad social
GESTIONADO POR
Departamento de Responsabilidad Social
EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO SE VIENE DESARROLLADO:
Durante los últimos cinco años
PARTICIPACION DEL PERSONAL EN ACTIVIDADES DE VC DURANTE 2011
<= 50%
FRECUENCIA DE PARTICIPACION DEL PERSONAL DIRECTIVO EN VC
En gran medida
AREAS DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO
Educación y Medio Ambiente
PRESUPUESTO DESTIONADO AL PROGRAMA VC
<=1%
PROGRAMAS DE RSE QUE INTEGRA VOLUNTARIADO CORPORATIVO **(Herdoiza, comunicación personal, junio 2012)**
PROGRAMA REFORESTACION: En Pichincha y Zamora en donde la empresa realiza operaciones a través de programas con organizaciones o personajes públicos. PROGRAMA DE APOYO A LA NIÑEZ: Alianza con Aldeas SOS y Fundación Cecilila Rivadeneira.

4.3. Análisis de resultados de encuestas corporativas

Se interpretará los resultados obtenidos a las preguntas planteadas a los responsables del VC en cada empresa:

1) El voluntariado corporativo en la organización es:

a. Parte de un programa de vínculo con la comunidad

b. Una actividad puntual realizada cada cierto tiempo

c. Una iniciativa de los/las empleados/as respaldada por la organización

d. Eje clave en la política de responsabilidad social

En el cuadro No.7 y gráfico No.20 se aprecia que 3 de las 6 empresas encuestadas, representando el 50%, consideran que un programa de voluntariado corporativo debe ser iniciativa de los empleados respaldada por la organización; 2 empresas representando el 33% consideran que es parte de un programa de vínculo con la comunidad y 1 empresa representando el 17% define su programa VC como eje clave en la política de responsabilidad social.

Cuadro No.7
Enfoque de Voluntariado Corporativo

1. El voluntariado corporativo en la organización es:	REPSOL	KINROSS	BANCO PICHINCHA	TELEFONICA	HALLIBURTON	DINERS	TOTAL
Parte de un programa de vínculo con la comunidad			1			1	2
Una actividad puntual realizada cada cierto tiempo							0
Una iniciativa de los/las empleados/as respaldada por la organización	1			1	1		3
Eje clave en la política de responsabilidad social		1					1
						TOTAL	6

Fuente: Empresas encuestadas
Elaborado por: Carla Chacón

Gráfico No.20
Enfoque de Voluntariado Corporativo



Fuente: Empresas encuestadas
Elaborado por: Carla Chacón

2) El voluntariado corporativo es gestionado por:

a. Unidad de Recursos Humanos

b. Departamento de Responsabilidad Social

c. Gerencia de cada departamento

d. Otros (Asociación Voluntaria, Fundación)

Según el cuadro No. 8 y gráfico No.21 se puede visualizar que 4 de las 6 empresas encuestadas representando el 67% contestaron que otras entidades gestionan el voluntariado; tal es el caso de Repsol en donde, el VC es facilitado desde el área de relaciones externas como un asunto privado de los empleados; en Halliburton, el VC es promocionado desde el comité directivo de los empleados; en el Banco del Pichincha y Telefónica, se maneja desde la Fundación Crisfe y Fundación Telefónica. Dos empresas representando el 33% restante contestaron que el VC es administrado por el departamento de RSE, siendo estas Diners y Kinross.

Cuadro No. 8
Unidad responsable de gestionar VC

2. El voluntariado corporativo es gestionado por:	REPSOL	KINROSS	BANCO PICHINCHA	TELEFONICA	HALLIBURTON	DINERS	TOTAL
a. Unidad de Recursos Humanos							0
Departamento de Responsabilidad Social			1			1	2
c. Gerencia de cada departamento							0
Otros. Comité de empleados, Fundación	1	1		1	1		4
						TOTAL	6

Fuente: Empresas encuestadas
Elaborado por: Carla Chacón

Gráfico No.21
Unidad responsable de gestionar VC



Fuente: Empresas encuestadas
Elaborado por: Carla Chacón

3) En la organización, el voluntariado corporativo se viene desarrollando:

a. Hace 10-15 años

b. Durante los últimos 5 años

c. Hace un año

d. Menos de un año

En el cuadro No. 9 y gráfico No. 22 se observa que de las seis empresas de la muestra encuestada, cinco (83%) han desarrollado su programa VC durante la última década y

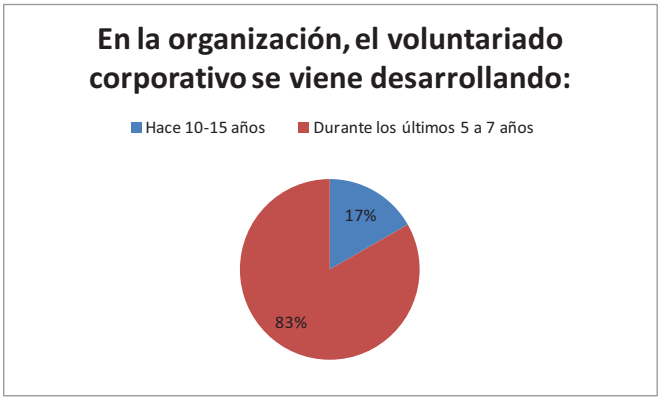
solamente la Fundación Telefónica (17%) ha realizado un avance importante desde el inicio de operaciones en el año 2004.

Cuadro No.9
Período de implementación del programa VC

3. En la organización, el voluntariado corporativo se viene desarrollando:	REPSOL	KINROSS	BANCO PICHINCHA	TELEFONICA	HALLIBURTON	DINERS	TOTAL
Hace 10-15 años				1			1
Durante los últimos 5 a 7 años	1	1	1		1	1	5
c. Hace un año							0
d. Menos de un año							0
						TOTAL	6

Fuente: Empresas encuestadas
Elaborado por: Carla Chacón

Gráfico No. 22
Período de implementación del programa VC



Fuente: Empresas encuestadas
Elaborado por: Carla Chacón

4) ¿Cuál fue la participación del personal en las actividades del voluntariado promovidas por la empresa durante el año 2011?

a. <=30%

b.<=50%

c.>=50%

d. Otro

En el cuadro No. 10 y gráfico No. 23 se observa que el período 2011, dos empresas (50%) reportan una participación igual o menor al 50% en las actividades de voluntariado corporativo; otras tres firmas (33%) tienen acciones de voluntariado por parte de menos o

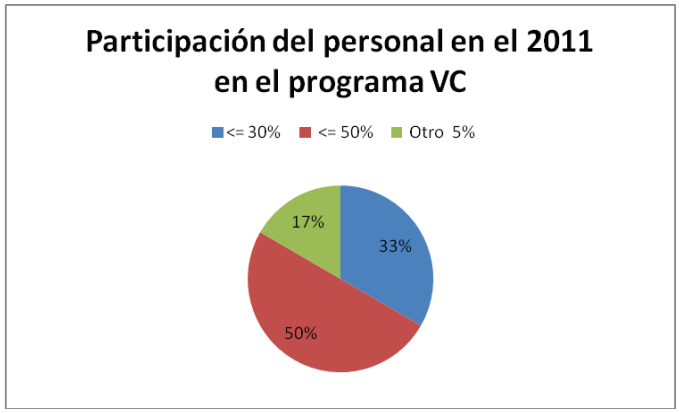
igual al 30% del personal. Una última empresa (17%) no tiene definida la participación de sus empleados/as.

Cuadro No.10
Porcentaje de empleados en iniciativas VC

4. Cuál fue la participación del personal en las actividades de voluntariado promovidas por la empresa durante el año 2011?	REPSOL	KINROSS	BANCO PICHINCHA	TELEFONICA	HALLIBURTON	DINERS	TOTAL
a. <= 30%	1		1			1	3
b. <= 50%		1		1			2
c. >=50%							0
d. Otro 5%					1		1
						TOTAL	6

Fuente: Empresas encuestadas
Elaborado por: Carla Chacón

Gráfico No. 23
Porcentaje de empleados en iniciativas VC



Fuente: Empresas encuestadas
Elaborado por: Carla Chacón

5) ¿El personal directivo participa en actividades de voluntariado?

a. En gran medida

b. Regularmente

c. Escasamente

d. Nunca

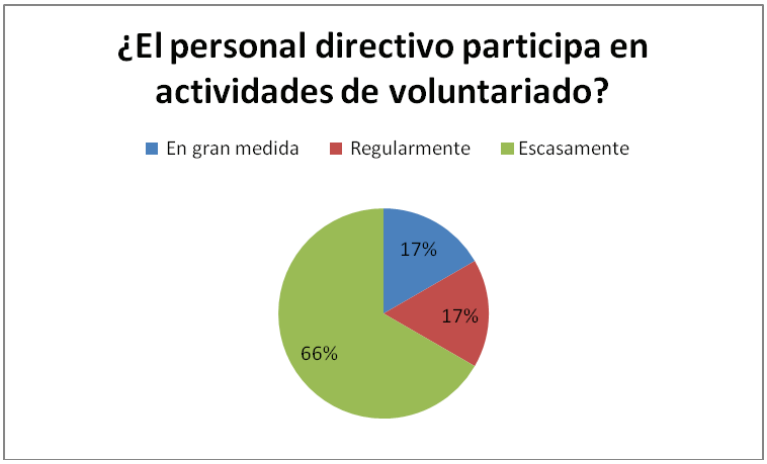
En el cuadro No. 11 y gráfico No. 24 se visualiza que cuatro de las seis empresas consultadas (67%) reporta una baja participación de los niveles directivos o gerenciales en las actividades de voluntariado corporativo. La plana directiva de Kinross tiene una alta participación en tanto que la de Repsol tiene una participación de tipo regular.

Cuadro No.11
Participación personal directivo en la organización

5. El personal directivo participa en actividades de voluntariado?	REPSOL	KINROSS	BANCO PICHINCHA	TELEFONICA	HALLIBURTON	DINERS	TOTAL
a. En gran medida		1					1
b. Regularmente	1						1
c. Escasamente			1	1	1	1	4
d. Nunca							0
						TOTAL	6

Fuente: Empresas encuestadas
Elaborado por: Carla Chacón

Gráfico No.24
Participación personal directivo en la organización



Fuente: Empresas encuestadas
Elaborado por: Carla Chacón

6) El programa de voluntariado corporativo es realizado mediante:

a. Organización de la sociedad civil

b. Fundación de la empresa

c. Programa de la empresa

d. Gobierno o entidad pública

En el cuadro No. 12 se observa que las empresas escogieron varias opciones al ser consultadas sobre los medios que utilizan para realizar VC, dando un total de 11 respuestas. En el gráfico No. 25 se visualiza que cuatro empresas prefieren realizar un trabajo conjunto

con organizaciones de la sociedad civil que se articula al mismo tiempo con programas de la empresa (opción escogida por cuatro empresas). Dos empresas implementan su programa de VC a través de Fundaciones propias. Una empresa realiza alianzas con entidades de Gobierno para ejecutar sus actividades.

Cuadro No.12
Alianzas para realizar VC

6. El programa de voluntariado corporativo es realizado mediante:	REPSOL	KINROSS	BANCO PICHINCHA	TELEFONICA	HALLIBURTON	DINERS	TOTAL
a. Organización de la sociedad civil		1	1		1	1	4
b. Fundación de la empresa			1	1			2
c. Programa de la empresa	1	1	1			1	4
d. Gobierno o entidad pública						1	1
						TOTAL	10

Fuente: Empresas encuestadas
Elaborado por: Carla Chacón

Gráfico No.25
Alianzas para realizar VC



Fuente: Empresas encuestadas
Elaborado por: Carla Chacón

7) ¿En qué áreas se realiza el voluntariado corporativo?

a. Educación

b. Salud

c. Capacitación en el expertise de la empresa

d. Medio Ambiente

e. Otro

En el cuadro No. 13 también se observa que las empresas escogieron varias opciones al ser consultadas sobre las áreas de preferencia para realizar VC, dando un total de 15 respuestas, incluyendo tres respuestas en la categoría de otros que corresponden a: empresarialidad, construcción y actividades de solidaridad. Según el gráfico No. 26, el voluntariado se realiza de manera transversal en varias áreas sociales. Cinco empresas consultadas le dan una gran importancia al medio ambiente y a la educación que está dirigida principalmente a niños/as de escasos recursos. En segundo lugar, se obtiene tres respuestas para señalar otras áreas de interés para realizar voluntariado. Una empresa señaló su preferencia por el área de salud y otra empresa en realizar voluntariado en capacitación según el expertise corporativo.

Cuadro No.13 Áreas de VC en la empresa

7. En qué áreas se realiza el voluntariado corporativo?	REPSOL	KINROSS	BANCO PICHINCHA	TELEFONICA	HALLIBURTON	DINERS	TOTAL
a. Educación	1	1		1	1	1	5
b. Salud					1		1
c. Capacitación en el expertise de la empresa			1				1
d. Medio Ambiente	1	1	1	1		1	5
e. Otro	1		1	1			3
						TOTAL	15

Fuente: Empresas encuestadas
Elaborado por: Carla Chacón

Gráfico No.26
Áreas de VC en la empresa

¿ En qué áreas se realiza el voluntariado corporativo?



Fuente: Empresas encuestadas
Elaborado por: Carla Chacón

8) ¿Qué parte del presupuesto destinado a la responsabilidad social, se destina a actividades de voluntariado?

a. <=1%

b. <= 5%

c. >5%

d. 10% al 15%

e. Otro

En el cuadro No. 14 se observa que en todas las empresas, el presupuesto, del monto total que tienen para implementar RSE, destinado a las actividades de VC es mínimo. En el gráfico No.27 se evidencia que tres empresas (50%) cuentan con menos o igual al 1% de su

presupuesto para esta área. Una empresa (17%) dedica menos o igual al 5% de su presupuesto para VC y las dos restantes (33%) no definen cuánto se invierte en esta área.

Cuadro No.14
Inversión en VC

8. Qué parte del presupuesto destinado a la responsabilidad social, se destina a actividades de voluntariado?	REPSOL	KINROSS	BANCO PICHINCHA	TELEFONICA	HALLIBURTON	DINERS	TOTAL
<=1%		1			1	1	3
<=5%			1				1
c. > 5%							0
10% al 15%							0
Otro	1			1			2
						TOTAL	6

Fuente: Empresas encuestada
Elaborado por: Carla Chacón

Gráfico No.27
Inversión en VC



Fuente: Empresas encuestadas
Elaborado por: Carla Chacón

A continuación se interpreta los resultados de las dos últimas preguntas abiertas que han sido agrupadas de acuerdo a un criterio general.

9) Por favor explique cuáles han sido los efectos positivos del voluntariado corporativo en su organización.

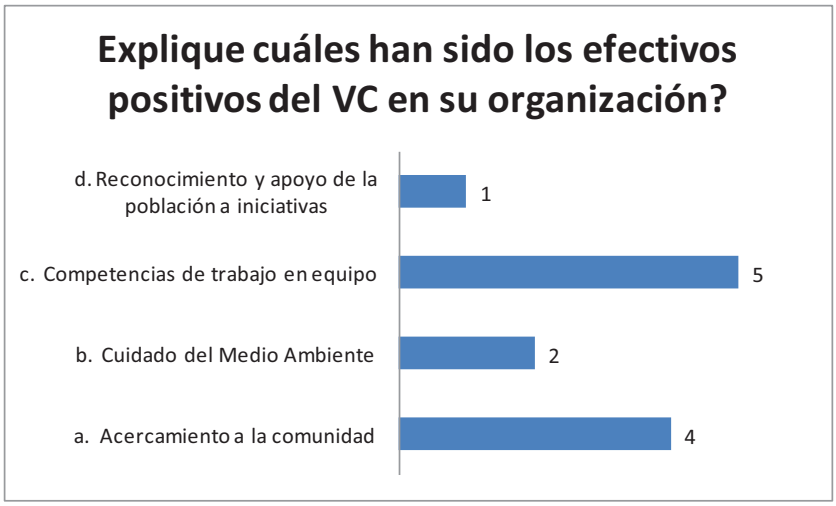
En el cuadro No. 15 y gráfico No. 28 se indica que los beneficios de implementar un programa de voluntariado corporativo en la empresa son múltiples por lo que se obtuvo 12 respuestas. Se obtuvieron cinco respuestas para ubicar al trabajo en equipo como el mayor beneficio del voluntariado; cuatro respuestas para indicar que el acercamiento a la comunidad es un efectivo positivo; dos respuestas para reconocer el aporte del voluntariado al cuidado del medio ambiente y una respuesta para mostrar que el voluntariado propicia el reconocimiento y apoyo de la población a iniciativas.

Cuadro No.15
Beneficios del VC para la empresa

9. Explique cuáles han sido los efectos positivos del VC en su organización?	REPSOL	KINROSS	BANCO PICHINCHA	ELEFONICA	HALLIBURTON	DINERS	TOTAL
a. Acercamiento a la comunidad	1		1	1		1	4
b. Cuidado del Medio Ambiente	1					1	2
c. Competencias de trabajo en equipo	1	1		1	1	1	5
d. Reconocimiento y apoyo de la población a iniciativas			1				1
						TOTAL	12

Fuente: Empresas encuestadas
Elaborado por: Carla Chacón

Gráfico No. 28
Beneficios del VC para la empresa



Fuente: Empresas encuestadas
Elaborado por: Carla Chacón

10) ¿Cuáles son las dificultades encontradas en la implementación del programa VC?

En el cuadro No. 16 y gráfico No. 29 se puede apreciar que la implementación del programa VC enfrenta varias problemáticas que son compartidas por las empresas. Cinco respuestas están orientadas a la falta de motivación de los empleados para participar activamente en el voluntariado; cuatro respuestas manifiestan que otra dificultad es el poco tiempo del personal y una respuesta señala el escaso acompañamiento a los voluntarios corporativos.

Cuadro No. 16
Dificultades para implementar VC

10. Cuáles son las dificultades encontradas en la implementación del programa VC?	REPSOL	KINROSS	BANCO PICHINCHA	TELEFONICA	HALLIBURTON	DINERS	TOTAL
a. Limitación de tiempo del personal	1	1		1		1	4
b. Escaso acompañamiento al proceso de voluntariado por parte de la empresa			1				1
c. Falta de motivación de los empleados	1	1		1	1	1	5
						TOTAL	10

Fuente: Empresas encuestadas
Elaborado por: Carla Chacón

Gráfico No. 29
Dificultades para implementar VC



Fuente: Empresas encuestadas
Elaborado por: Carla Chacón

4.4. Análisis de resultados de encuestas a empleados

A continuación se interpretara las respuestas obtenidas de la encuesta aplicada a los 116 empleados:

11) El voluntariado es:

a. Asistencia Social

b. Apoyo Gratuito

c. Transformación en acción

d. Agente de desarrollo sostenible

En el cuadro No. 17 y gráfico No. 30 se observa que los empleados tienen diversas maneras de definir al voluntariado por lo que no lo ubican en una sola categoría. Del total de las 164 respuestas, se obtuvieron 56 para asistencia social, 43 para transformación en acción, 33 como agente de desarrollo sostenible y 32 como apoyo gratuito.

Cuadro No. 17
Visión del Voluntariado Corporativo

1. El voluntariado es:	
a. Asistencia Social	56
b. Apoyo Gratuito	32
c. Transformación en acción	43
d. Agente de Desarrollo Sostenible	33
Total	164

Fuente: Empleados encuestados
Elaborado por: Carla Chacón

Gráfico No. 30
Visión del Voluntariado Corporativo



Fuente: Empleados encuestados
Elaborado por: Carla Chacón

12) ¿Has realizado voluntariado en tu empresa?

a. Si

b. No

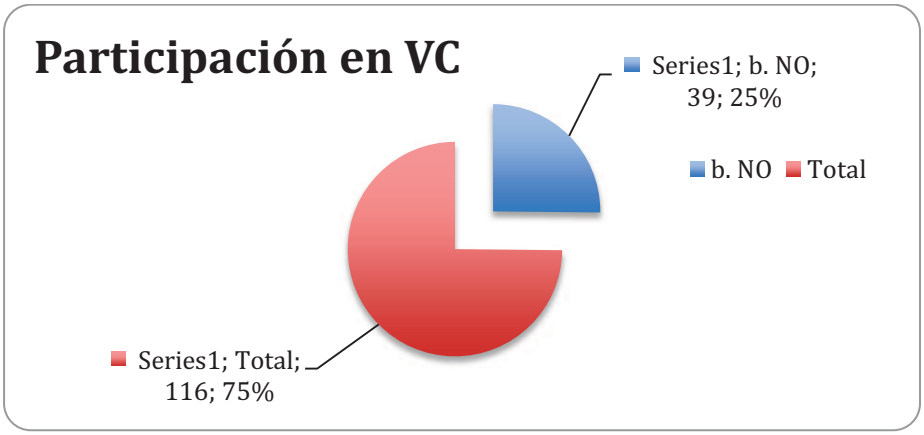
En el cuadro No. 18 y gráfico No. 31, se puede visualizar que la mayor parte de los empleados de las empresas (77) han participado en actividades de voluntariado, representando el 66%, frente a un importante 34% de empleados que no ha realizado este tipo de actividades en su empresa.

Cuadro No. 18
Participación en VC

2. ¿Has realizado voluntariado en tu empresa?	
a. SI	77
b. NO	39
Total	116

Fuente: Empleados encuestados
Elaborado por: Carla Chacón

Gráfico No. 31
Participación en VC



Fuente: Empleados encuestados
Elaborado por: Carla Chacón

13) ¿En qué áreas realizó voluntariado?

a. Educación

b. Salud

c. Capacitación en el expertise de la empresa

d. Ambiente

e. Otros

En el cuadro No. 19 y gráfico No. 32 de las 131 respuestas obtenidas, 45 corresponden a múltiples areas de voluntariado, 32 respuestas corresponde al área elegida para actividades de voluntariado en educación, 27 respuestas indican que el voluntariado realizó en la temática de medio ambiente, 14 respuestas señalan la capacitación en el expertise de la empresa como forma de voluntariado y 13 respuestas se obtuvieron para el área de salud.

Cuadro No. 19
Áreas de preferencia en VC

3.¿ En que áreas realizó el voluntariado?	
a. Educación	32
b. Salud	13
c. Capacitación en el área de espertise de la empresa	14
d. Ambiente	27
c. Otros	45
Total	131

Fuente: Empleados encuestados
Elaborado por: Carla Chacón

Gráfico No.32
Áreas de preferencia en VC



Fuente: Empleados encuestados
Elaborado por: Carla Chacón

14) ¿Cuál es el mayor beneficio que usted recibió como fruta de la experiencia de voluntariado?

a. Compromiso con la organización

b. Aprendizaje mutuo

c. Desarrollo de nuevas competencias

d. Otros

En el cuadro No. 20 y Gráfico No. 33 de las 120 respuestas obtenidas, 58 afirman que el voluntariado corporativo es una forma de aprendizaje mutuo; 27 respuestas muestran el compromiso con la organización al realizar actividades de voluntariado; 20 respuestas consideran al voluntariado como una oportunidad para desarrollar nuevas competencias; 15 respuestas señalan que el voluntariado beneficia en otros ámbitos.

Cuadro No. 20
Beneficios de VC

4. ¿Cual es el mayor beneficio que usted recibió como fruto de esta experiencia?	
a. Compromiso con la organización	27
b. Aprendizaje mutuo	58
c. Desarrollo de Nuevas Competencias	20
d. Otros	15
	120

Fuente: Empleados encuestados
Elaborado por: Carla Chacón

Gráfico No. 33
Beneficios de VC



Fuente: Empleados encuestados
Elaborado por: Carla Chacón

15) ¿Con qué frecuencia se involucraría en actividades de voluntariado?

a. Una vez al año

b. Cada vez que lo requiera la organización

c. Frecuentemente

d. Ninguna

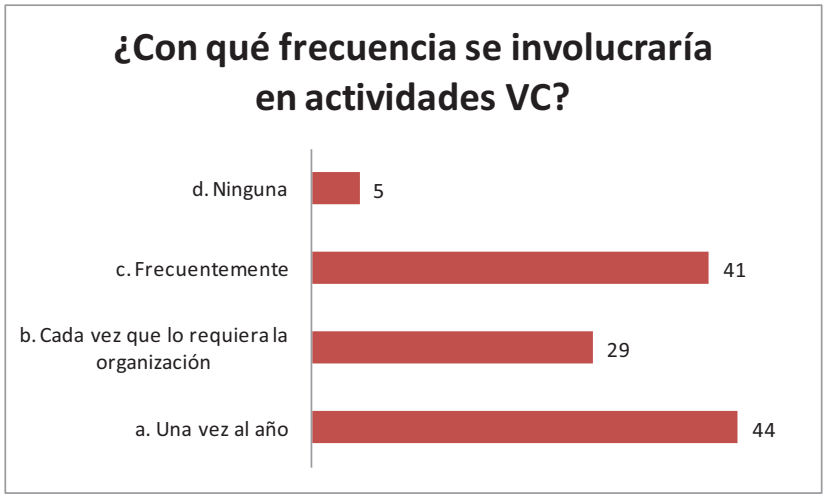
De acuerdo al cuadro No. 21 y el gráfico No. 34, los empleados de las empresas consultadas podrían realizar acciones de voluntariado con frecuencia sin considerar un tiempo en específico. De las 119 respuestas obtenidas, 44 afirman que se podría realizar una vez al año; 41 respuestas señalan una participación frecuente; 29 respuestas indican que estarían dispuestos cada vez que la empresa les convoque. Solamente 5 respuestas son negativas.

Cuadro No.21
Periodicidad para realizar actividades VC

5.¿ Con que frecuencia se involucraría en actividades de voluntariado?	
a. Una vez al año	44
b. Cada vez que lo requiera la organización	29
c. Frecuentemente	41
d. Ninguna	5
Total	119

Fuente: Empleados encuestados
Elaborado por: Carla Chacón

Gráfico No. 34
Periodicidad para realizar actividades VC



Fuente: Empleados encuestados
Elaborado por: Carla Chacón

16) ¿Cuáles son las razones que dificultan la participación en acciones de voluntariado?

a. Falta de tiempo

b. Desconocimiento

c. Limitado apoyo institucional

d. Ausencia de propuestas interesantes

Según el cuadro No. 22 y Gráfico No. 35, los trabajadores de las empresas en cuestión señalan que la falta de tiempo es el principal impedimento para realizar voluntariado (64 respuestas). En segundo lugar, reconocen que no saben cómo efectuar acciones a favor de la comunidad (26 respuestas). Con base a 22 respuestas, otra dificultad es la falta de propuestas interesantes en las cuales pudieran involucrarse. Una última razón es el limitado apoyo institucional respaldado por 10 respuestas.

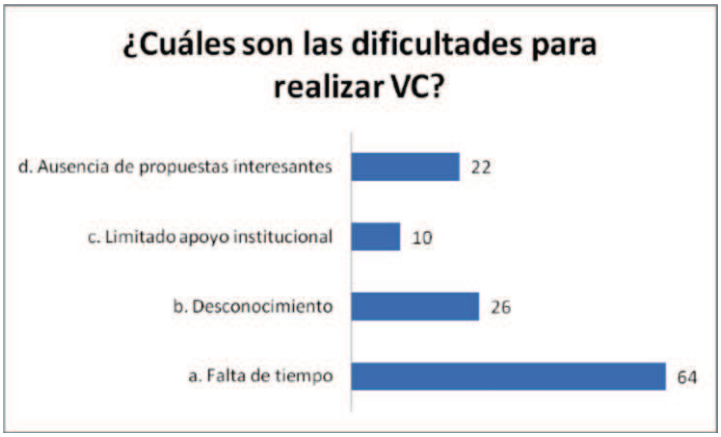
Cuadro No. 22
Dificultades para realizar VC

¿Cuales son las razones que dificultan la participación en acciones de voluntariado?	
a. Falta de tiempo	64
b. Desconocimiento	26
c. Limitado apoyo institucional	10
d. Ausencia de propuestas interesantes	22
Total	122

Fuente: Empleados encuestados
Elaborado por: Carla Chacón

Gráfico No.35
Dificultades para realizar VC

¿Cuáles son las dificultades para realizar VC?



Fuente: Empleados encuestados
Elaborado por: Carla Chacón

17) La mejor propuesta de tiempo para realizar voluntariado es:

a. Tiempo extra personal

b. Los fines de semana

c. Durante las horas de trabajo pagadas

d. Durante las vacaciones

e. Otro

En el cuadro No. 23 y gráfico No. 36 se observa que de las 143 respuestas obtenidas, 61 prefieren realizar voluntariado durante los fines de semana, 53 hacen referencia a invertir tiempo extra de sus actividades personales; 17 responden que se puede realizar voluntariado durante horas de trabajo; 7 responden que lo harían en otro tipo de momentos libres y 5 responden que se dedicarían al voluntariado durante las vacaciones.

Cuadro No.23
Períodos para realizar VC

¿ La mejor propuesta para realizar el voluntariado es?:	
a. Tiempo extra personal	53
b. Los fines de semana	61
c. Durante las horas de trabajo pagadas	17
d. Durante las vacaciones	5
e. Otro	7
Total	143

Fuente: Empleados encuestados
Elaborado por: Carla Chacón

Gráfico No. 36
Períodos para realizar VC

¿La mejor propuesta para realizar voluntariado es?



Fuente: Empleados encuestados
Elaborado por: Carla Chacón

18) ¿Se siente identificado y/o motivado a participar en el programa de voluntariado propuesto en la organización?

a. Si

b. No

De acuerdo al cuadro No. 24 y gráfico No. 37 se observa que del total de empleados encuestados, el 81% se siente motivado en su organización para realizar actividades de voluntariado. En tanto que el 16% contesta de manera negativa. El 3% no contesta.

Cuadro No 24
Motivación de los empleados por el VC

8.¿Se siente identificado y/o motivado a participar en el programa de voluntariado propuesto por su organización?	
a. Si	94
b. No	19
c. No sabe/ No contesta	3
Total	116

Fuente: Empleados encuestados
Elaborado por: Carla Chacón

Gráfico No.37
Motivación de los empleados por el VC

¿Se siente motivado para realizar VC?



Fuente: Empleados encuestados
Elaborado por: Carla Chacón

A continuación se interpreta los resultados de las dos últimas preguntas abiertas que han sido categorizados de acuerdo a un criterio general.

19) Por favor indique cuáles serían sus recomendaciones para mejorar el programa de voluntariado corporativo en su organización?

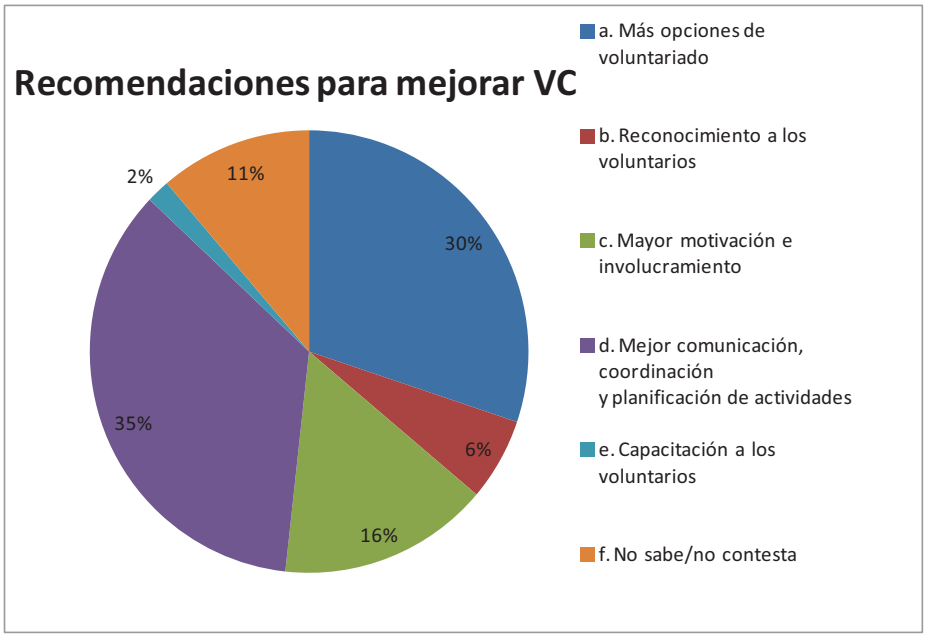
En el cuadro No. 25 y gráfico No. 38 se aprecia que los empleados tienen diversas recomendaciones para mejorar el programa VC en su empresa o el grupo de voluntariado de los empleados. De las 116 encuestas realizadas, 41 personas representando el 35%, sugieren una mejor comunicación, coordinación y planificación de las actividades; 35 personas representando el 30% de la muestra solicitan más opciones de voluntariado sea en la temática, horarios o grupos de interés; 18 personas representando el 16% recomiendan despertar una mayor motivación e involucramiento de los empleados; 13 personas representando el 11% no señaló ninguna opción; 7 personas representando el 6% señalan que debe realizarse el reconocimiento a los voluntarios y solo 2 personas con el 2% restante recomiendan la capacitación.

Cuadro No. 25
Recomendaciones para VC

9. ¿Por favor, indique cuáles serían sus recomendaciones para mejorar el programa de VC en su organización?	
a. Más opciones de voluntariado	35
b. Reconocimiento a los voluntarios	7
c. Mayor motivación e involucramiento	18
d. Mejor comunicación, coordinación y planificación de actividades	41
e. Capacitación a los voluntarios	2
f. No sabe/no contesta	13
Total	116

Fuente: Empleados encuestados
Elaborado por: Carla Chacón

Gráfico No.38
Recomendaciones para VC



Fuente: Empleados encuestados
Elaborado por: Carla Chacón

20) En su opinión, cómo el voluntariado auspiciado por la organización puede contribuir a los objetivos estratégicos de la organización?

De acuerdo al cuadro No. 26 y gráfico No. 39, se observa que el 45% de los empleados encuestados no conocen como se vincula la contribución del voluntariado a los objetivos de la empresa. Por otro lado, el 22% de empleados señalan que la manera es propiciando el apoyo y vínculo con la comunidad; el 14% de empleados indican que el voluntariado fomenta los principios y valores organizacionales; 11% manifiestan que el voluntariado apoya a construir una buena imagen corporativa; 8% aseguran que el voluntariado facilita el trabajo en equipo.

Cuadro No. 26
Articulación del VC con objetivos estratégicos

10. ¿Cómo el voluntariado auspiciado por la organización puede contribuir a los objetivos estratégicos de la organización?	
a. Buena imagen corporativa	13
b. Fomenta los principios organizacionales	16
c. Apoyo y vínculo con la comunidad	26
d. Trabajo en equipo	9
e. No sabe/ no contesta	52
Total	64

Fuente: empleados encuestados
Elaborado por: Carla Chacón

Gráfico No. 39
Articulación del VC con objetivos estratégicos



Fuente: Empleados encuestados
Elaborado por: Carla Chacón

CAPÍTULO CINCO: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

A fin de determinar las conclusiones del estudio realizado a las empresas encuestadas y de los resultados obtenidos en la investigación, en primera instancia se describirá la situación particular del voluntariado en cada una de las empresas.

BANCO DEL PICHINCHA

El programa de Voluntariado Corporativo del Banco del Pichincha es todavía incipiente, no cuenta con una estructura sólida de gestión de sus voluntarios. La relación con la Unidad de Recursos Humanos para intervenir y coordinar acciones en conjunto es débil. El voluntariado en la organización es el único programa que incorpora estratégicamente a sus empleados/as, aprovechando sus capacidades, en actividades que tienen estrecha relación con los objetivos de la entidad al promover la educación financiera y el micro emprendimiento en grupos de todas las edades, convirtiendo al programa en un proceso ganar-ganar. Es muy probable que la cultura de desarrollo económico local y educación financiera impulsados desde los proyectos de RSE, aseguren a largo plazo potenciales clientes desde los sectores rurales y áreas urbano-marginales. El Banco del Pichincha se ha embarcado en programas de responsabilidad social en donde el voluntariado corporativo es un elemento de apoyo, más no el foco central del programa. Los empleados cuentan con las herramientas y competencias para brindar un servicio de calidad a la gente. Se puede advertir que falta un proceso de sensibilización y motivación a nivel nacional ya que el nivel de participación es bajo en comparación con la cantidad de personal que trabaja en el Banco. Según las memorias de RSE

2010 y 2011, reportan que 252 y 352 (207 como mentores y 145 como voluntarios en campaña de Navidad) respectivamente. Si bien el Banco del Pichincha a través de su Fundación ha logrado excelentes resultados en sus programas para mejora de la educación de personas en desventaja, es preciso mencionar que se mantienen actividades de tipo asistencialista en los cuales se inserta el voluntariado. Tal es el caso de la participación del personal en campañas de navidad y entrega de donaciones de ropa usada. La nueva concepción del voluntariado de alto impacto se abre a una lógica en la que el voluntariado dignifica a la persona y colabora con la persona para guiarle a un camino hacia el desarrollo. Se mantiene la práctica de donar "cosas usadas" lo cual puede desvirtuar el acercamiento de los colaboradores a la comunidad.

Se debe tomar en cuenta que la empresa presentó una mayor cantidad de encuestas que enriquece la posibilidad de recibir retroalimentación más completa.

DINERS CLUB

El programa de voluntariado corporativo de Diners Club está considerado dentro de su informe de sustentabilidad 2011 como un programa formal de movilización de empleados para contribuir a la inversión en educación como parte de la línea estratégica de responsabilidad social de la empresa. Se enfocan en involucrar al personal en iniciativas de capacitación de todo tipo a niños y jóvenes para el desarrollo de competencias educativas que apunten a reducir los índices de baja escolaridad en el país. Es interesante notar la ausencia de programas de voluntariado en la temática de educación financiera que podría ser de mayor interés para los/as empleados/as. Según lo conversado con la Directora de RSE, se requiere un esfuerzo adicional para alentar la participación de los empleados en temas diversos, ya que

por lo general, existe un especial interés en temas ambientales que requieren salidas de oficina. Al no contar con un presupuesto representativo para la temática de voluntariado (1% del presupuesto de RSE), se dificulta el traslado del personal para involucrarse en los proyectos que ha desarrollado la empresa en áreas rurales y además, se planifica de manera limitada iniciativas que correspondan a las expectativas de los empleados. Para implementar el programa VC, el departamento de responsabilidad social, es el encargado de presentar las propuestas y organizar las actividades. En este sentido, se nota una falta de apropiación de parte de los empleados que pueda liderar un proceso interno para nuevas adhesiones y propuestas de voluntariado. Diners se considera como una empresa con herramientas de RSE potentes para desarrollar estrategias sostenibles de voluntariado corporativo, si involucra desde un principio a los empleados para la construcción de una propuesta novedosa y motivadora.

REPSOL

El programa de voluntariado corporativo de la empresa Repsol YPF es más bien una propuesta de los y las empleado/as al no contar con el respaldo institucional de la empresa como política RSE, en cuanto a términos económicos, flexibilidad de horarios y reconocimiento formal, temas que son mencionados por el personal como puntos a mejorar. Como indica la Directora de Relaciones Externas, los contratos del personal tienen una cláusula según la cual *"*desde el 2011, se impide cualquier tipo de donación fuera de lo que está firmado en el contrato, es una acción voluntaria a título personal. Esto se desarrolla con recursos personales y tiempo personal de cada empleado" (Larrea, Silvana, comunicación personal, 2012). Este tipo de programa tiene su lado positivo y negativo. Por un lado, al ser promovido por los/las empleados/as, el programa VC se auto-define, cobra identidad propia y

se genera un compromiso de base, potenciando un mayor colaboración entre colegas. Aunque no se debe descartar el riesgo potencial de que el grupo de voluntariado sea percibido y atribuido a un grupo exclusivo, restándole su carácter integrador. Por otro lado, el programa VC no se considera como un elemento estratégico de la responsabilidad social sino como una actividad opcional y aislada en la cual la empresa no tiene un rol articulador. Esto se nota en la medida en que el programa VC no se maneja desde la Fundación Repsol que debería canalizar los recursos humanos propios a los proyectos de desarrollo que se emprende con la comunidad de manera más estratégica. La Unidad de Relaciones Externas realiza un tipo de facilitación para organizar al personal y establecer contactos con organizaciones de la sociedad civil; sin embargo, no se ha logrado incorporar a más del 30% en actividades de voluntariado durante el año 2011 (Repsol tuvo 922 trabajadores en el año 2011). Es importante destacar que aunque la empresa reconoce que es una iniciativa propia del personal, solicita que durante las actividades, los empleados porten camisetas con el logo institucional, lo cual contradice la política de manejo personal del voluntariado. El VC en Repsol no se considera como una oportunidad para que la empresa pueda obtener beneficios, por lo que esta podría ser la razón por la que no está alineada con una visión de mejora en la gestión de recursos humanos. Además, las actividades que se realizan son puntuales y abarcan un pequeño universo frente a la capacidad de la empresa para impactar su entorno. Una de las actividades registradas como sostenible, fue la de apadrinar a dos niños que vendían caramelos en las afueras de la oficina, lo cual permitió que regresen a las aulas. Aunque esta intervención ha cambiado la vida de dos familias con los recursos de los empleados, se podría decir que la empresa tiene la capacidad para realizar un proyecto más sostenible que incida a gran escala en las políticas públicas, usando al voluntariado como herramienta de desarrollo.

TELEFÓNICA

El programa de voluntariado corporativo en Telefónica es uno de los pioneros en el Ecuador con resultados tangibles de aplicación a nivel nacional y la más alta participación de los/las empleados en relación con otras empresas (455 empleados según estimaciones para el 2012). El programa VC es liderado por la Fundación Telefónica a través de la cual se ha integrado al personal para realizar voluntariado en los proyectos de desarrollo, por ejemplo, el programa de erradicación del trabajo infantil. El VC se puede realizar desde otro escenario, como lo explica, María de los Ángeles Albuja, Coordinadora de Voluntariado, "el voluntariado corporativo se da como un eje transversal, las personas se pueden sumar a las actividades desarrolladas a nivel corporativo" (comunicación personal, 2012). Es decir, el Departamento de Responsabilidad Social puede ofrecer opciones de voluntariado según la alianza pública o privada que se desarrolle con otros actores. Es importante mencionar que aunque la Alta Gerencia no participa de manera regular en las actividades, ha apostado al crecimiento del programa siguiendo la línea de su casa matriz, poniendo a disposición de sus empleados el uso de horas o jornadas de trabajo como parte de la política corporativa global, lo cual ha logrado proyectar una imagen corporativa positiva en los medios públicos. El programa VC en Telefónica puede considerarse de alto impacto por cuanto ha logrado unir sus intereses corporativos con los intereses de la comunidad dado que utiliza la educación para empoderar a las personas, con especial énfasis en niños y jóvenes, eliminando las brechas de acceso digital y al mismo tiempo generando espacios de diálogo para promover la importancia de las tecnologías. Estos elementos le permiten hacerse de una importante reputación como activo intangible de largo alcance. Finalmente, es importante mencionar que aunque existe una activa participación de los empleados en Telefónica, falta todavía por convencer a los mandos medios para que se de mayor reconocimiento, permisos y respaldo a la labor de sus trabajadores, lo cual podría ser facilitado por la Unidad de Recursos Humanos

para que no se limite solamente a descontar del rol de pagos las contribuciones económicas voluntarias del personal como actualmente sucede.

Los informes de responsabilidad y sostenibilidad de Telefónica dan cuenta sobre el aporte del voluntariado en los proyectos y programas de la empresa de una manera más bien modesta y testimonial. Es necesario un análisis de los beneficios que la empresa obtiene de sus empleados a través del voluntariado corporativo, para reportarlo como contribución a la gestión de los impactos, gestión de las oportunidades y gestión de diálogo

HALLIBURTON

El programa de voluntariado corporativo de Halliburton es una iniciativa joven de la empresa en Ecuador y liderada por un grupo de empleados, ocho en total, como una opción para movilizar aquellos profesionales (cuyas habilidades han sido identificadas previamente) en visitas a favor de la comunidad en temas como infraestructura educativa o familiar. Se debe mencionar que el programa VC se realiza como una actividad altruista que en ciertos momentos carece de contenido propio, es decir, de una concepción filosófica en cuanto a lo que implica ser voluntario/a y realizar voluntariado para el desarrollo a fin de motivar sus empleados. El desafío que se presenta es sumar voluntarios/as a las actividades ya que solamente el 5% participa con lo cual estamos hablando de un bajo interés de la gente, por lo que habría que replantear los objetivos del voluntariado del personal y establecer estrategias motivadoras.

Es interesante destacar que Halliburton implementa sus actividades de voluntariado a través de alianzas con organizaciones de la sociedad civil, lo cual tiene sentido ya que el ámbito social es nuevo para la empresa y puede apoyarse en el conocimiento de un socio

externo que le conecte con los beneficiarios. Actualmente, se está consolidando la Fundación PATCH, Programa de Ayuda y Trabajo Comunitario Halliburton, para darle una estructura más fuerte, como señala su Director Luis Recalde, ante *"*la gran demanda, o las necesidades que hay en la sociedad, estamos cambiando de programa a fundación*"* (Recalde, comunicación personal, 2012). A pesar de los esfuerzos realizados para conseguir información local, se encontró poca o casi nula fuentes de información, lo cual podría hacer notar que el énfasis para sistematizar las experiencias es todavía débil, que podría compensarse de alguna manera con las presentaciones o videos cortos que se comparten en reuniones semanales de personal. Por otro lado, el programa VC aunque difícilmente está vinculado al giro del negocio de manera directa, puede contribuir a diseñar planes y estrategias de participación del personal para mitigar las acciones por la explotación de petrolero y servicios alternos que tengan impacto en la protección del medio ambiente.

KINROSS

El programa de voluntariado corporativo en Kinross se destaca en tres aspectos fundamentales: participación de empleados/as, participación Alta Gerencia y articulación entre áreas.

Por un lado, Kinross reporta una alta participación de sus empleados/as en las actividades de voluntariado corporativo. Kinross mantiene una cultura organizacional con altos estándares de servicio a la comunidad y respeto al medio ambiente, no solamente como parte de una política de responsabilidad social sino como un ejercicio de convivencia espontáneo sustentando en principios y valores organizacionales. Como muestra de ello, Kinross ha sido reconocido como Mejor Lugar para Trabajar en el año 2010. Además, la

empresa ha propuesto estratégicamente la vinculación de la familia en las actividades que se realizan durante los fines de semana, lo cual ha dado buenos resultados.

En segundo lugar, la Alta Gerencia de Kinross participa de manera activa en las actividades de voluntariado, lo cual la diferencia del resto de empresas en donde, los/as directivos/as se integran escasamente en las salidas o visitas fuera del ámbito laboral. Esta podría ser la razón por la cual, los/las empleados/as reciben la influencia positiva de sus líderes para la labor social, como lo indica el Director Ejecutivo de la Fundación Cecilia Rivadeneira, Micael Norero: "Kinross tiene un grupo de voluntariado fuera de la empresa que se lo coordina a través de la Directora de RRHH, todo esto a título personal y el nivel humano de las personas es impresionante" (comunicación personal, 2012). El progreso que ha tenido Kinross en desarrollar una cultura de voluntariado se ve reducido de alguna manera por la falta de visibilización del aporte de los empleados en el informe corporativo global 2011.

Finalmente, es importante mencionar que Kinross maneja el programa VC bajo el liderazgo del departamento de RSE con el apoyo de un comité con representantes de todas las áreas de trabajo, en la cual, se encuentra incluida el área de Recursos Humanos. De esta manera, se genera una visión compartida de lo que se pretende lograr con los empleados/as y todos tienen la oportunidad de plantear propuestas para que el programa crezca, se defina y auto-gestione. Es preciso indicar, que la empresa co-financia las iniciativas de sus empleados/as para un mayor impacto.

Se podría entonces concluir que la situación del voluntariado en las empresas es:

- El voluntariado corporativo ha evolucionado en su enfoque y actualmente no es considerado como una actividad aislada para dar una alternativa de ayuda social a los empleados sino que se inserta dentro de una estructura y periodicidad formal a cargo de una unidad responsable, sea como parte de una asociación voluntaria de los empleados o dentro del programa de vinculación con la colectividad, permitiendo que el programa pueda ser planificado, promocionado, evaluado, reportado como práctica inspiradora y cuente con recursos financieros.
- El voluntariado corporativo no está integrado totalmente desde un inicio dentro de la planificación RSE de una empresa como un eje transversal a las intervenciones que se realizan con la comunidad, gobierno y en proyectos a gran escala con actores de influencia a nivel local y nacional. Se lo utiliza más bien para cubrir espacios puntuales a través de la coordinación con las unidades a cargo de la gestión del voluntariado.
- Las empresas han designado la responsabilidad de la gestión de voluntariado a diversas entidades tales como: fundaciones, comités de empleados, unidad RSE, entre otras. Existe un vacío en la estructura orgánica para ubicar al programa de voluntariado corporativo de una manera estratégica; de hecho, en ciertos casos ha pasado de un área a otra, lo cual no le da estabilidad.
- La mayor parte de las seis empresas entrevistadas no articula la participación de su personal en iniciativas de voluntariado con la evaluación de desempeño llevada a cabo por la Unidad de Recursos Humanos en coordinación con la supervisión. Desde esta perspectiva, el voluntariado podría ser poco reconocido y por tanto, el personal no se

sentiría alentado sino encuentra un valor agregado a la hora de ser valorado por resultados técnicos/profesionales.

- Dado que la mayor parte de empresas de este estudio son las pioneras en el tema del voluntariado corporativo, se puede concluir que el VC está presente en el país desde hace 5 años; es decir, tiene un camino relativamente corto en relación a Europa y América del Norte. Sin embargo, el VC en Ecuador se ha ido consolidando cada vez más, con una proyección positiva a largo plazo, aunque se mantiene todavía invisible ante la sociedad y la opinión pública, con la excepción de Telefónica Movistar con más de 10 años, conocida por iniciar programas de voluntariado corporativo transnacionales como parte de la visión de sus fundadores.
- Uno de los grandes retos que tienen las empresas es conseguir una mayor participación de los empleados en las actividades de voluntariado. En el año 2011 se logró incorporar a 3 o 4 de cada 10 empleados/as.
- La mayor parte de empresas encuestadas señalaron como una preocupación que el personal directivo participa escasamente en las actividades planteadas, lo cual refleja una falta de interés en los asuntos en los que la empresa se asocia para ejercer su ciudadanía corporativa. Las empresas reconocen que la integración de sus gerentes, es todavía un desafío que debe ser abordado de una manera más estratégica. Si el personal directivo no conoce lo que sus empleados hacen fuera de la oficina para apoyar a la comunidad, es poco probable que pueda sentir la necesidad de apoyar las iniciativas o sentirse orgulloso de los logros de sus empleados por los procesos de transformación a los que contribuyen.
- Las empresas coinciden en que la implementación de ciertas actividades debe ser realizada con el apoyo de organizaciones de voluntariado que cuentan con capacidades instaladas y conocen la dinámica local. El modelo de voluntariado corporativo permite

la asociación con diversos actores para sacar adelante un proyecto. Esta práctica resulta muy útil por cuanto, es un ejercicio colectivo que crea sinergias. Además coinciden en elaborar directamente sus programas en sintonía con las expectativas de los empleados/as a fin de contar con una identidad propia y aportar a un sector estratégico.

- Los programas de VC reflejan mayor énfasis en los ámbitos de educación y medio ambiente que además son los ámbitos que el Estado Ecuatoriano se encuentra impulsando a través de grandes reformas a nivel de políticas públicas y a la vez se alinea con los requerimientos de la ISO26000.
- La educación y el medio ambiente son áreas de voluntariado que las empresas prefieren ya que apelan a una mayor sensibilidad, dado que en el área de educación, el grupo meta es la niñez y en el área ambiental son acciones de protección que contribuyen al movimiento ecológico.
- Es importante resaltar el programa VC del Banco del Pichincha a través de la Fundación Crisfe, alinea su programa VC con el expertise de la empresa a fin de aprovechar las capacidades y habilidades de los empleados, y sobre todo para integrarlo con beneficios para el giro del negocio. Esta práctica se encuentra muy desarrollada en Europa y América del Norte para aprovechar las potencialidades del servicio social para el giro del negocio.
- No existe un entendimiento claro de cómo aplicar el voluntariado profesional para desarrollar un programa corporativo que vaya en línea con el centro del negocio (core business).
- La mayor parte de empresas destina a los programas VC, aportes mínimos entre el 1% y 5%, como parte del presupuesto de la empresa. Tiene sentido en la medida en la que el voluntariado puede alcanzar grandes resultados con pocos recursos y por lo

general son los empleados quienes contribuyen de manera personal o realizan campañas de colecta de fondos. El valor se encuentra en la fuerza transformadora del voluntariado. Por otro lado, es preciso tomar en cuenta que las empresas que permiten que sus empleados realicen labores de voluntariado durante jornadas de trabajo, están realizando un aporte, que aunque en especie, se traduce finalmente en una inversión económica, hora/hombre que debería ser valorizado.

- Entre los principales beneficios que las empresas resaltan acerca del voluntariado tienen que ver con el desarrollo de habilidades para trabajo en equipo de sus colaboradores. Este beneficio constituye una competencia que en la actualidad, todas las empresas buscan y el voluntariado es una herramienta útil para alcanzar el mejoramiento en la dinámica de trabajo con colegas, socios y amigos.
- La dificultad para implementar un programa de voluntariado corporativo se basa en la baja participación de los empleados en las actividades propuestas por la empresa. Esto podría deberse a la falta de motivación, generación de expectativas y opciones de voluntariado interesantes, todo esto entendido como un proceso que debe ser trabajado antes de lanzar la convocatoria para el registro de los colaboradores.

Conclusiones de la encuesta aplicada a los empleados reflejan que:

- El concepto de voluntariado tiene diferentes enfoques entre los empleados, lo cual hace notar que las empresas podrían tener debilidades a la hora de comunicar el aporte del voluntariado en una sociedad. De hecho, todavía se mantiene la visión tradicional de un voluntariado de asistencia social y de ayuda gratuita, términos relacionados actualmente con caridad y obras de benevolencia. Sin embargo, también se debe reconocer que el voluntariado es considerado como transformación social y agente de desarrollo sostenible, términos relacionados con un enfoque inclusivo, participativo y progresista.
- La mayor parte de empleados reconocen haber realizado actividades de voluntariado en su empresa, lo cual muestra la evolución que ha tenido esta práctica en empresas grandes de Quito que hace diez años se hubiera considerado como ámbito de competencia exclusivo de la sociedad civil y la ciudadanía común. Sin embargo, existe un grupo representativo que nunca ha realizado voluntariado en su empresa.
- Las áreas en las que se realizó el voluntariado corresponden a educación y medio ambiente. Esto podría deberse a que son áreas que implican un reto diferente para los empleados que los saca de su labor cotidiana para trasladarlos a un trabajo de campo, interacción con niñez y juventud y en donde se pueden ver resultados a corto plazo. Por otro lado, es preocupante la baja participación de los empleados en el área de expertise de su empresa, debido en parte por la falta de propuestas de la empresa.
- Se valida el enunciado de que el voluntariado beneficia no solamente a quien recibe la ayuda sino a quien la otorga. En este sentido, todos los empleados han podido ubicar beneficios de su labor voluntariado. La mayor parte indica que el voluntariado sirvió como una experiencia de aprendizaje, lo cual proporciona un crecimiento a nivel personal y profesional.

- Por otro lado, el voluntariado no ha logrado generar un sentido de compromiso con la organización en la mayoría de los casos, lo cual demuestra que el voluntariado no está logrando cumplir totalmente con un propósito clave en sus colaboradores como es la lealtad con los valores corporativos. En la misma línea se encuentra el desarrollo de nuevas competencias ya que los empleados no lo ven como un beneficio directamente relacionado con la experiencia del voluntariado que podría deberse a la falta de articulación con una estrategia de recursos humanos y la medición de este beneficio en particular.
- Los empleados afirman tener apertura y disponibilidad para realizar actividades de voluntariado en cualquier tipo de horarios y periodicidad, lo cual ayudaría a fortalecer a los programas VC.
- La mayor parte de los empleados se sienten motivados a realizar actividades de voluntariado lo cual contradice la percepción de las empresas de que su personal no participa por un tema de escasa motivación. Las empresas podrían no haber dado una buena lectura a la falta de involucramiento de sus colaboradores y por otro lado los empleados podrían no tener los mecanismos para expresar sus motivaciones.
- Los empleados coinciden en varias recomendaciones que podrían hacer mejor su programa VC, esto representa un gran avance para generar cambios importantes. Por un lado, se sugiere mejorar la planificación, comunicación y coordinación, lo cual evidencia cierta improvisación en la organización de las actividades que al mismo tiempo no son comunicadas adecuadamente y a tiempo. De hecho, el empleo recurrente de emails no es suficiente para llegar al personal. El paradigma del voluntariado es que puede ser manejado de una manera informal amparado en la buena voluntad de las personas; esta es una de las razones por las que la gente se desmotiva.

- Los empleados no tienen claridad sobre cómo vincular el aporte del voluntariado corporativo con los objetivos estratégicos de la empresa. Se asocia el voluntariado como una práctica más bien ajena a los intereses de la empresa. Pocas respuestas acertaron parcialmente en concluir que el voluntariado corporativo puede contribuir a la imagen corporativa de la empresa y a los valores organizacionales.

5.2. Recomendaciones

Las conclusiones mencionadas llevan a proponer las siguientes recomendaciones:

- Es importante reconocer el potencial que tiene el involucramiento y la participación de los empleados en el proceso de fortalecimiento del programa VC para asegurar que los programas RSE de la empresa puedan ser desarrollados con el apoyo de las acciones de un grupo de voluntariado empoderado y comprometido.
- Se recomienda que la empresa integre las acciones del voluntariado en su planificación anual de responsabilidad social para una mejor articulación con los programas RSE y el sistema de recursos humanos.
- La entidad más adecuada para gestionar el programa VC en articulación con otras áreas es la Unidad de Recursos Humanos a fin de que los empleados puedan recibir acompañamiento profesional durante todo el proceso del voluntariado y la empresa potencie los beneficios que se generen como resultado de nuevas o más desarrolladas competencias en sus colaboradores que deben ser canalizadas hacia sus espacios de trabajo a través del rol facilitador de RRHH. Las empresas a través de una eficiente gestión de recursos humanos deben potenciar la motivación de sus empleados/as hacia un mejor desempeño que resulte en un conjunto de habilidades, capacidades y actitudes que dinamicen el logro de objetivos estratégicos.

- Dada la trayectoria del voluntariado corporativo en el país, las empresas estudiadas deberían desarrollar un proceso de gestión de conocimiento que incluya sistematización de buenas prácticas, lecciones aprendidas y testimonios de sus empleados durante los últimos cinco años, período en el cual la mayor parte de empresas señalaron haber desarrollado su programa de voluntariado corporativo. Esto permitirá visibilizar la contribución al desarrollo del país por parte del sector privado a través de su recurso más valioso representando por sus colaboradores.
- A fin de fortalecer la participación de los empleados en el programa de voluntariado corporativo, se recomienda realizar un proceso de sensibilización a la temática del voluntariado que inicie desde el programa de inducción para las nuevas personas contratadas, pasando por una capacitación más enfocada a los temas que afectan al entorno (esta parte podría estar a cargo de una organización de voluntariado especializada) y que termine con reconocimiento y retroalimentación positiva a la labor del voluntariado.
- Una buena práctica empresarial sería realizar una encuesta de ámbitos de interés de voluntariado para sus profesionales. Muchas veces, las actividades se aprecian como impositivas cuando son siempre organizadas desde la Unidad Responsable o como un mandato gerencial. Se daría una mayor participación, si los/as empleados/as tendrían la oportunidad de proponer ideas y co-ejecutarlas.
- Con el propósito de aumentar la participación del personal directivo en las iniciativas de voluntariado, se recomienda que la unidad responsable de este tema solicite respaldo a la Gerencia General para posicionar el tema en reuniones con los altos mandos que tengan que ver con las estrategias de responsabilidad social. El papel de la unidad de recursos humanos es clave para transmitir las expectativas del personal en relación al compromiso de sus supervisores con la comunidad.

- El programa VC de una empresa debería apoyarse en organizaciones de la sociedad civil que le proporcionen el vínculo y la estrategia de acercamiento con la comunidad. Se recomienda establecer alianzas con la Mesa de Voluntariado, red asociada y organizada que podría facilitar herramientas, metodologías y una serie de contactos con los beneficiarios a nivel local o en el campo.
- Las empresas podrían aprovechar las capacidades y habilidades de sus colaboradores para fortalecer las estructuras de Organizaciones de Voluntariado que actualmente están pasando por un debilitamiento y cuentan con limitado personal para atender a los beneficiarios, no obstante, la ventaja de estas organizaciones va en el sentido de que conocen a los colectivos, han interactuado mutuamente y tienen todo una trayectoria en ayuda al desarrollo.
- Las empresas deberían articular sus programas con los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir para encontrar posibles puntos de encuentro en los que el trabajo conjunto con las entidades gubernamentales sea necesario, de esta manera, se están atendiendo las prioridades locales con un mayor impacto en el desarrollo humano.
- Una alternativa de voluntariado de alto impacto podría ser la participación de empleados/as en módulos de educación ambiental en estrecha coordinación con escuelas, colegios y/o universidades. Cabe indicar que aunque una empresa opera en actividades de explotación petrolera, minera y/o forestal, tiene un rol preponderante a favor del medio ambiente y debería establecer una hoja de ruta combinada para atender el giro de su negocio mientras implementa medidas menos agresivas y adecuadas para afectar su entorno.

- El voluntariado podría implementar junto con el departamento de responsabilidad social u otras áreas relacionadas, la campaña de "huella ecológica"[8] en primer lugar como organización y la de sus empleados para identificar su nivel de contaminación, capacidad de regeneración de los recursos y reducción de las emisiones de carbono que sus actividades diarias generan de acuerdo a las sugerencias del Cuadro No. 27. De esta manera, cumple con la expectativa asociada a ISO 26000: Implementar medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores que suponen el uso de las mejores prácticas y otros niveles de referencia

Cuadro No. 27

<table>
<tr><th colspan="3">Temas a ser promovidos en el lugar de trabajo por los/las voluntarios/as para reducir impacto de huella ecológica</th></tr>
<tr><th>Energía</th><th>Agua</th><th>Uso de materiales</th></tr>
<tr><td>Ahorrar luz durante el día para trabajar</td><td>Cerrar la llave mientras no se utilice al cepillarse los dientes</td><td>Uso limitado de plásticos</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Apagar aparatos electrónicos como impresoras, computadores de escritorio, laptops al final del día</td><td rowspan="2">Reciclaje de aguas
Ejm: Utiliza un plato hondo para lavar cualquier cosa y aprovecha esa agua para regar las plantas</td><td>Impresiones de doble lado y evitar innecesarias</td></tr>
<tr><td>Reciclaje de celulares dados de baja dentro del inventario</td></tr>
<tr><td>No utilizar el auto para ir al trabajo por lo menos una vez a la semana</td><td>Tips para consumo responsable de agua</td><td>Reciclaje de papel, cartón y sobres.</td></tr>
<tr><td>Uso de focos ahorradores</td><td>Evitar botar desperdicios en los inodoros</td><td>Plantar y adoptar un árbol</td></tr>
</table>

Fuente: Carla Chacón y http://www.atl.org.mx (julio 2012)
Elaborado por: Carla Chacón

[8] Ver Glosario de Términos

- El voluntariado corporativo podría integrar en sus planes según la guía de la ISO 26000, iniciativas culturales que podrían alentar la valorización de grupos históricamente excluidos en un contexto de respeto de sus derechos. Las empresas podrían ofertar opciones de voluntariado cultural para atraer mayor participación de sus colaboradores puesto que no todas las personas son afines a actividades frecuentes de voluntariado ambiental o educativo. El voluntariado corporativo cultural podría apoyar la construcción de identidad y amor por la patria al promocionar las herencias arqueológicas, tesoros artísticos o científicos en salidas a museos locales con grupos de niños o jóvenes.
- A fin de garantizar un voluntariado de alto impacto, es recomendable que las empresas escojan como principal campo de acción, temas que tengan relación con su enfoque de negocios y que puedan retornar la inversión. Las actividades de voluntariado deben ser realizadas de acuerdo al expertise de la empresa para aprovechar las capacidades de sus profesionales.
- Se debe replicar como buena práctica, las políticas de responsabilidad social promoviendo que los empleados elaboren una propuesta de voluntariado durante el año que incluya una estrategia de movilización de fondos para co- financiarla con fondos de sus casas matriz y de esta manera se impulsa la participación conjunta.
- Las unidades responsables del VC deberían analizar la relación de los recursos destinados por la empresa o los empleados con los impactos generados en la comunidad, los beneficios directos e indirectos en términos de capital humano, mercadeo social, alianzas estratégicas, ampliación de cartera de clientes, entre otros. De esta manera, se puede visibilizar el aporte del voluntariado en cifras ante el comité directivo para un potencial incremento en el presupuesto.

- Para fortalecer el programa VC, se debería presentar sus beneficios como parte de la estrategia de construcción de equipo (teambuilding) y medir sus resultados a través de una encuesta en clima organizacional y mejoras en los procesos entre áreas.
- El voluntariado no debería realizarse solamente como una actividad de integración, sino que debería articularse con objetivos claros para el desarrollo de nuevas competencias como: enfoque al cliente, comunicación, orientación a resultados, trabajo en equipo, desarrollo de colaboradores, pensamiento analítico y solución de problemas
- A fin de fomentar la participación de los empleados, se debería en primer lugar levantar un diagnóstico, desde un enfoque más conceptual, de las percepciones que tiene el personal acerca del voluntariado través de metodologías grupales, encuestas o un espacio más dinámico como grupos focales. De esta manera, se puede elaborar una inducción para entender la cultura del voluntariado ya que hay muchos estereotipos y desconocimiento sobre el tema; sobre todo tomando en cuenta que el profesional del sector privado ha tenido o tiene limitado acercamiento a los procesos sociales desde una intervención más personal.
- Una vez que se ha realizado la capacitación, se debería invitar a los empleados a proponer sus ideas. Para que no haya mucha dispersión, es imprescindible socializar antes el marco que rige al programa VC en sus objetivos generales y líneas de acción prioritarias. Es clave identificar aquellas personas con capacidad de liderazgo que sirvan de apoyo para integrar a sus colegas.
- Es preciso elaborar un sistema de acompañamiento a los voluntarios activos a antes, durante, después de las actividades ya que de esta manera se garantiza su compromiso a largo plazo que los haga sentirse parte de una causa importante. Sobre todo

concluida la actividad, es importante asegurar la retroalimentación positiva que los mantenga conectados con las iniciativas por venir.

- Se debería prestar mayor énfasis en involucrar aquellas personas que nunca han realizado voluntariado en la empresa a través de un acercamiento más personalizado en caso de que sea falta de motivación; facilidades en horarios y reducción temporal de carga de trabajo en caso de que sea falta de tiempo; opciones en otros ámbitos en caso de que sea falta de interés por la propuesta actual.
- La unidad de Recursos Humanos debería coordinar el programa VC con el apoyo del área RSE de la empresa ya que es la instancia responsable de manejar las herramientas de desarrollo del personal en cuanto a capacitación, competencias, clima organizacional y puede trabajar para sacar el mayor provecho del voluntariado en cuanto a los beneficios asociados como aprendizaje, compromiso, lealtad, trabajo en equipo, entre otros.
- Se recomienda aprovechar el potencial de participación expresado positivamente por los empleados realizando una evaluación de cómo se ha llevado el voluntariado y re-direccionarlo a través de un mejor enfoque y estrategia por parte de la empresa. Es importante desarrollar programas a corto, mediano y largo plazo para adaptarlos en función de la disponibilidad de tiempo de los empleados y de esta manera asegurar la cooperación de todos.
- Se debería establecer un mejor sistema de comunicación en donde los empleados puedan tener espacios para expresar lo que piensan en torno a la propuesta de voluntariado. En muchas ocasiones, las actividades se organizan sin consultar a los empleados, y se imponen quitando al programa VC, el carácter de libre elección y voluntad.

- Se recomienda planificar las actividades de voluntariado al principio del año a través de un proceso participativo para comunicarlas con la debida anticipación mediante de canales más interactivos sin la dependencia excesiva de la tecnología. Si la unidad responsable del VC no tiene la capacidad para encargarse de todos los detalles, podría apoyarse en una organización de voluntariado que se encargue de la coordinación logística y programática con la comunidad. Existen muchas organizaciones que han manejado cientos de voluntarios, necesitan del voluntariado profesional y están dispuestas a realizar alianzas con el sector privado para lo cual se podría firmar un compromiso de mutuo acuerdo que los respalde.
- La empresa debe trabajar arduamente en mostrar a sus empleados que las acciones de voluntariado que realizan aportan al giro del negocio, lo cual se traduce en mayores utilidades y por ende más beneficios para los empleados.
- Se recomienda potenciar al programa VC para posicionar a la empresa en el mercado a fin de posicionar productos y servicios, captar clientes, asociación de marca con prácticas RSE, buena imagen corporativa, capacidad de negociación con actores locales, entre otros.
- La colaboración entre el sector privado y el programa de Voluntarios de la ONU debería realizarse mediante una alianza institucional a fin de que estas organizaciones puedan aprender la una de la otra, tomando en cuenta que el sector privado tiene un conocimiento limitado de su contribución al desarrollo y el programa VNU de la misma manera, conoce muy poco del manejo empresarial. En la entrevista realizada a las empresas, la mayor parte contestó que les interesaría trabajar con las Naciones Unidas en este y otros ámbitos.
- Se propone la siguiente hoja de ruta en líneas generales como base para iniciar un trabajo en conjunto tomando en cuenta tanto el programa de voluntariado corporativo

que la empresa haya desarrollado y los lineamientos de manejo de voluntariado del Programa VNU.

Hoja de ruta para implementar un programa de voluntariado de alto impacto

1) Mapeo participativo de iniciativas de voluntariado:

Este proceso puede ser realizado a través de consultas en grupos focales, entrevistas individuales, como un punto de agenda en talleres de construcción de equipo (teambuilding), reuniones de personal, foro virtual y/o encuestas dirigidas. La adecuada facilitación en el proceso de consulta es clave para encaminar las opciones en el contexto de lo que la empresa puede ofrecer, la creación de valor y sobre todo lo que la comunidad necesita.

2) Alineación con Planificación estratégica

Los proyectos o actividades de voluntariado corporativo deben articularse con la política de responsabilidad social de la empresa y con la intención de apalancar los objetivos estratégicos de la organización.

3) Realización de proyecto

   a) Definición de acciones de voluntariado
   b) Resultados por alcanzar
   c) Cronograma de actividades
   d) Elaboración de presupuesto
   e) Metas
   f) Responsables
   g) Resultados de participación de los empleados

4) Alianza con sociedad civil
5) Estrategia de comunicación interna y externa
6) Evaluación y Retroalimentación

- El programa VNU cuenta con una estrategia para trabajar con la empresa privada en el desarrollo del voluntariado corporativo a través de:
  - Facilitar el acercamiento entre empresa privada y organizaciones de voluntariado solventes a través de su capacidad de liderazgo en el sector.
  - Capacitación del personal en las nuevas tendencias mundiales entre los cuales se puede destacar:
    a) Pacto Global
    b) Objetivos de Desarrollo del Milenio
    c) Informe de Desarrollo Humano
  - Levantamiento de necesidades de formación en voluntariado
  - Sensibilización y capacitación sobre voluntariado para el desarrollo a los/las empleados a través de metodologías participativas.
  - Medición del aporte económico del voluntariado con la guía VNU: Asesoramiento de Contribución del Voluntariado para el Desarrollo
  - Articulación de iniciativas de voluntariado corporativo con instituciones públicas y sociales para mayor impacto a nivel nacional.
  - Actualización en temas de interés para gestión de proyectos como género, medio ambiente, derechos humanos, etc.
  - Coordinación de esfuerzos a través del voluntariado corporativo y voluntariado ONU para dar respuesta a problemáticas locales en materia de gestión de riesgos,

tecnologías de la información, fortalecimiento de capacidades, participación ciudadana y cambio climático.

BIBLIOGRAFÍA

Acción RSE (2012). *¿Qué es la RSE? Recuperado en septiembre 2012, de* www.accionrse.cl.

Aranguren, Luis. (1997), *Los caminos de la solidaridad*: Acontecimiento 13. Recuperado de http://www.mounier.es/revista/pdfs/045033037.pdf

Asamblea General de las Naciones Unidas (1948), *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, Artículo 1. Nueva York: Autor.

Aubrey, C. Daniels (1999), *Bringing Out the Best in People, How to Apply the Astonishing Power of Positive Reinforcement*. Estados Unidos: McGraw-Hill.

Ballen, M. Saúl. (2007), *Administre su empresa de la estrategia a la práctica. En* Capítulo 9 y 11, Evaluación de Desempeño, México: Alfaomega.

Banco del Pichincha (2012). Fundación Crisfe . Recuperado el 30 de septiembre 2012 de, http://www.pichincha.com/web/servicios.php?ID=150.

Benítez, Julio Cesar (2008), *El voluntariado en el Ecuador y su inserción en las políticas públicas*. Quito-Ecuador.

Benítez, Julio César (2008), *Mundos del Trabajo: pluralidad y transformaciones contemporáneas*. En El Voluntariado en el Mundo Laboral en Ecuador (295). Quito-Ecuador: FLACSO.

Boccalandro, Bea (2010), *The End of Employee Volunteering: A necessary step to Substantive Employee Engagement in Community*. Berlin, Alemania: Centrum fur Corporate Citizenship Deutschland

Carlisle, Anthony. (2012), *Olympic volunteer effort as 'Games Makers' make London 2012 a success. R*ecuperado de http://www.iave.org/content/olympic-volunteer-effort-%E2%80%98game-makers%E2%80%99-make-london-2012-success. Londres.

Centro de Voluntariado de Sao Paulo (2012), Traducción del portugués de *Manual Do Programa Coracao Voluntario.* Sao Paulo, Brasil: Autor.

Centro Europeo de Voluntariado (2006), Traducción del inglés de *Manifesto de Voluntariado en Europa*, Inglaterra: Autor

Comisión Europea, EuropeAid, URBAL, Oficina de Cooperación (2007), *Presupuesto Participativo y Voluntariado, Ciudades más democráticas y solidarias*. Bruselas, Bélgica:Autor.

Cornejo, B. Venza, A. (1998), *Responsabilidad Social: Una empresa de todos*. Quito, Ecuador: Fundación Esquel.

Deci, Edward. Ryan, M. Richard (1985)*, Motivación intrínseca y autodeterminación en el comportamiento humano*, Estados Unidos: Plenum Press

Dessler, Gary (2001), *La Administración Estratégica de Recursos Humanos y el Tablero de Control*. Estados Unidos:

Diners Club del Ecuador (2011), *Informe de Sustentabilidad Corporativa*. Quito, Ecuador

Fombrun, J. Charles, Gardberg, A. Naomi, Barnett, L. Michael (2000), *Opportunity Platforms and Safety Nets: Corporate Citizenship and Reputational Risk.* En Business and Society Review (105:1). Estados Unidos.

FORUM Empresa, Fundar, Bancaja (2012), *Voluntariado Corporativo en España y Latinoamérica*, Rasgos comunes y distintivos. Santiago de Chile.

Fundación Telefónica (2010), *Informe Anual de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad*. Quito, Ecuador: Autor.

García, Oscar. (2004), *La pasión de seguir, Voluntariado Transformador, sin excusas, sin fronteras,* Buenos Aires: Seguir Creciendo.

Gobierno Nacional de la República del Ecuador (2012), *Hacia la conferencia de Naciones Unidas sobre desarrollo sostenible Rio+20*. Quito, Ecuador: Ministerio Coordinador de Patrimonio.

Gobierno Nacional de la República del Ecuador (2010), La iniciativa Yasuní-ITT, Desde una perspectiva Multicriterial. Quito-Ecuador: Autor

Gobierno Nacional de la República del Ecuador (2008), Constitución de la República del Ecuador, Montecristi, Manabí: Autor.

Halliburton (2012), Informe RSE. Recuperado en octubre 2012 de, www.halliburton.com

International Standard Organization (2009), ISO 26000' *ISO/TMB WG SR. Ginebra: Autor.*

Juárez, Cecilia. (19 y 20 abril de 2001), *Voluntariado del empleado: una alternativa de colaboración en la que todos ganan.* Ponencia del II Encuentro de Investigación y Desarrollo del Sector Social. Córdoba, Argentina.

Konwerski, P. Nashman, H. (2007), *Philantherapy: a paradigm of social exchange with dual benefits.* En Voluntary Action 8. Inglaterra.

Kotler, P., Lee, N. (2005), *Corporate Social Responsibility, Doing the Most Good for Your Company and your Cause.* Estados Unidos: Wiley.

Ministerio de Relaciones Laborales (2012), *Proyecto presidencial Servicio Civil Ciudadano, recuperado de* www.serviciocivilciudadano.gob.ec. Quito, Ecuador.

Lemonche, Paloma (2011), *Voluntariado Corporativo, Un puente de Colaboración entre Empresa y la Sociedad*. Madrid, España: Forética.

MCLLELAND, David (1973), *Testing for competence rather than intelligence*. En American Psychologist, Estados Unidos.

Moreno, Jaime (2010), *Unidad 1: Teoría de la Motivación, Cátedra: Gestión del Desempeño*, Quito, Ecuador.

Municipio Metropolitano de Quito (2012), *Responsabilidad Social*. Recuperado en febrero 2012, de http://www.responsabilidadsocial.quito.gob.ec/.

Navarro, G. Fernando (Eds.) (2012), *Responsabilidad Social Corporativa, De la Teoría a la Práctica.* Madrid, España: Esic.

ONUMUJERES (2008), *Presupuestos Sensibles al Género*. Recuperado en agosto 2012, de www.presupuestoygenero.net

ONUMUJERES (2012), Áreas Focales, Recuperado en agosto 2012 de, www.unwomen.org/es

Organización de las Naciones Unidas (2012), *Informe Objetivos de Desarrollo del Milenio*. New York: Autor.

Organización de las Naciones Unidas (2012), Business.un.org Colaborando por un mundo mejor. Recuperado en junio 2012, de http://business.un.org/es. New York.

Organización de las Naciones Unidas (1970), *Resolución de las Naciones Unidas, 26/59*, 1918 sesión plenaria. Nueva York, Estados Unidos.

Organización de los Estados Americanos (2001), Carta *Democrática Interamericana*, Art. 6. Washington: Autor.

Pachamama Alliance (2012), *Objetivo del Taller "Despertando el Soñador*". Recuperado de, http://www.pachamama.org/workshops

Plataforma de Voluntariado de España (2012), *¿Qué es voluntariado?*. Recuperado de, www.plataformavoluntariado.org. España.

Pesce, Dante (2010), *Presentación Gestión de Responsabilidad Social para la Sostenibilidad de los Negocios y Norma ISO 26000 de RS*, Valparaíso-Chile.

Ponce, J. Falconí, F. (2011) *El trabajo infantil en Ecuador- Marco Institucional Evolución Histórica y Análisis Costo Beneficio de su Erradicación*. Quito, Ecuador: MIES

Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (2011), *Resumen Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo*. Bonn-Alemania: Autor.

Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (2011), Informe anual 2011. En sección Estadísticas. Bonn-Alemania: Autor.

Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (2010), Descripción de asignación para Voluntarios de las Naciones Unidas. Bonn, Alemania

Repsol (2012), Memoria Anual 2011. Recuperado en octubre 2012, de http://www.repsol.com/ec

Steele, Rob (2010), *Comunicado de prensa para lanzamiento oficial ISO 26000*, Suecia.

Tavazza, Luciano. (1995), *El nuevo rol del voluntariado social.* Buenos Aires: Lumen.

Telefónica Movistar Ecuador (2010), *Informe Anual de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad*, Quito, Ecuador.

Universidad Católica de Valparaiso, VINCULAR, GIZ y Federal Ministry for Economic Cooperation and Development (2010), *Folleto Descubriendo ISO 2600. Chile.*

United Nations Volunteer Programmme (2012), *Volunteer Toolkit, Promoting Volunteerism for Peace and Development*. Bonn-Alemania: Autor.

ANEXOS

ANEXO No. 1 REGISTRO DE HORAS DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

NOMBRE EMPLEADO:

PUESTO:

UNIDAD:

# HORAS	ACTIVIDAD	RESULTADO	COMPETENCIA ADQUIRIDA

TOTAL HORAS:

FIRMA EMPLEADO:

FIRMA SUPERVISOR/A:

ANEXO No 2.

RESOLUCION DE LAS NACIONES UNIDAS PARA CREACIÓN DEL PROGRAMA DE VOLUNTARIOS DE LAS NACIONES UNIDAS



Resolutions adopted on the reports of the Second Committee 53

difficulties encountered in promoting science and technology and their application to development since the United Nations Conference on the Application of Science and Technology for the Benefit of the Less Developed Areas, held at Geneva in 1963;

(*b*) Suggest ways and means of implementing various recommendations made and measures agreed upon, and of removing difficulties which have been identified;

(*c*) Suggest practical ways and means of strengthening international co-operation in the new applications of science and technology in the economic and social fields;

(*d*) Suggest additional forms of international action within the framework of the United Nations system, to ensure that scientific and technical achievements are more effectively applied to the needs of all countries, giving special consideration to the situation of the developing countries;

9. *Requests* the Secretary-General to submit his study to Member States and to the competent organs of the United Nations system for analysis and discussion in order to facilitate the submission of the study to the General Assembly through the Economic and Social Council, so that it may be considered at the time of the first biennial review of the International Development Strategy for the Second United Nations Development Decade;

10. *Requests* the Secretary-General to inform the Economic and Social Council at its fifty-first session of the progress made in preparing his study.

1918th plenary meeting,
7 December 1970.

2659 (XXV). United Nations Volunteers

The General Assembly,

Recalling its resolution 2460 (XXIII) of 20 December 1968,

Taking note of Economic and Social Council resolution 1444 (XLVII) of 31 July 1969 and also of the report of the Secretary-General on the feasibility of creating an international corps of volunteers for development,[24]

Convinced that the active participation of the younger generation in all aspects of social and economic life constitutes an important factor in ensuring the increased effectiveness of collective efforts necessary for a better society,

Convinced also that voluntary service in development assistance activities is a rewarding form of such participation and one that can make a substantial contribution to their success by the provision of an additional source of trained manpower, provided that:

(*a*) Such service is well planned and directed, utilizes volunteers recruited and serving on as wide a geographical basis as possible, including in particular the developing countries, and the necessary resources are made available,

(*b*) Volunteers have the technical and personal qualifications required for the development of recipient countries, including the transfer of skills,

(*c*) Volunteers are not sent to a country without the explicit request and approval of the recipient Governments concerned,

1. *Welcomes* the Secretary-General's proposals contained in his report;

2. *Decides* to establish within the existing framework of the United Nations system, with effect from 1 January 1971, an international group of volunteers, the members of which shall be designated collectively and individually as United Nations Volunteers;

3. *Requests* the Secretary-General:

(*a*) To designate the Administrator of the United Nations Development Programme as the Administrator of the United Nations Volunteers;

(*b*) In consultation with the Administrator of the United Nations Development Programme, to appoint a co-ordinator, within the framework of the Programme, to promote and co-ordinate the recruitment, selection, training and administrative management of the activities of the United Nations Volunteers within the United Nations system in collaboration with the United Nations agencies concerned and in co-operation with organizations dealing with national and international voluntary service and, where appropriate, with relevant youth organizations;

4. *Invites* Governments of States Members of the United Nations or members of specialized agencies, international non-governmental organizations and individuals to contribute to a special voluntary fund for the support of the activities of the United Nations Volunteers;

5. *Requests* the Secretary-General and the Administrator of the United Nations Development Programme to report, through the Governing Council of the Programme and the Economic and Social Council, to the General Assembly at its twenty-sixth session on the experience gained from the operation of the United Nations Volunteers programme in implementing the present resolution and to make such proposals as they deem advisable to enable the United Nations Volunteers to serve better the aims and ends in view.

1918th plenary meeting,
7 December 1970.

2681 (XXV). Unified approach to economic and social planning in national development

The General Assembly,

Recalling its resolution 2436 (XXIII) of 19 December 1968, in which it endorsed the guidelines for an integrated approach to the goals and programmes for the Second United Nations Development Decade contained in Economic and Social Council resolution 1320 (XLIV) of 31 May 1968,

Recalling further its resolution 2542 (XXIV) of 11 December 1969 containing the Declaration on Social Progress and Development, in which it drew particular attention to the importance of planning for social progress and development as an integral part of balanced over-all development planning,

Reaffirming Economic and Social Council resolution 1409 (XLVI) of 5 June 1969, in which the Council requested the Secretary-General to review and evaluate all means at his disposal to further the integrated aims of the Second United Nations Development Decade,

[24] E/4790.

ANEXO No. 3 RESOLUCION ASAMBLEA GENERAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Acknowledging the role in the achievement of national and international development goals that has been entrusted to the United Nations Volunteers programme and the potential of that programme for the advancement of the role of youth in development,

1. *Considers* the United Nations Volunteers programme to be a major operational unit of the United Nations for the execution of youth programmes, especially of pilot projects to increase the participation of youth in development activities and training programmes for youth workers, such programmes to be undertaken only after consultation with the Governments of the recipient countries concerned;

2. *Decides* to expand the terms of reference of the Special Voluntary Fund for the United Nations Volunteers to include the receipt of additional contributions for the purpose of implementing youth programmes requested by developing countries;

3. *Appeals* to Governments and all other potential sources for contributions to the Special Voluntary Fund for the United Nations Volunteers to help finance such youth programmes;

4. *Requests* the Secretary-General and the Administrator of the United Nations Development Programme:

(*a*) To hold joint intersecretariat consultations at least once every year to discuss the implementation of the programmes described above on the basis of principles and programme objectives laid down by the relevant policy-making bodies;

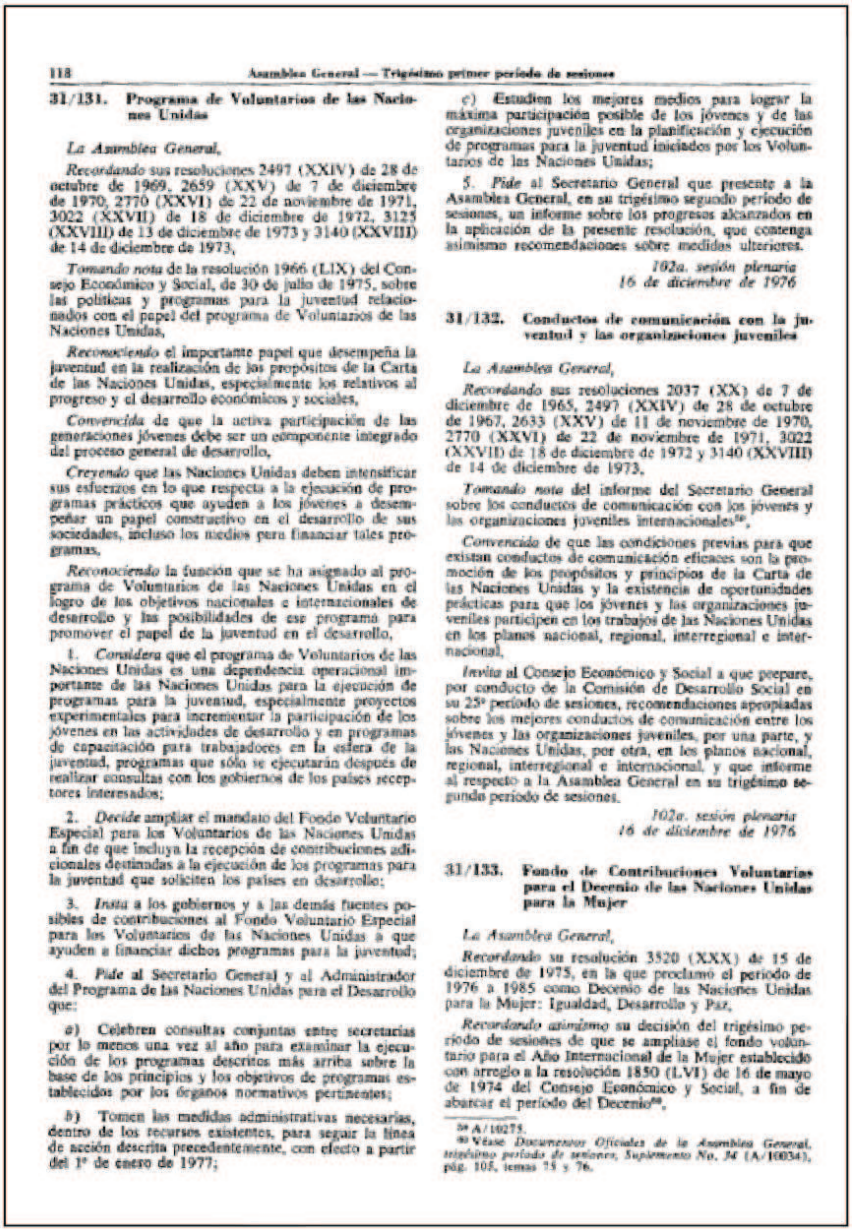
(*b*) To take whatever administrative action is necessary within existing resources to implement the course of action described above with effect from 1 January 1977;

(*c*) To study the best ways and means of ensuring the participation, to the fullest extent possible, of youth and youth organizations in the planning and implementation of youth programmes launched by the United Nations Volunteers;

5. *Requests* the Secretary-General to submit to the General Assembly at its thirty-second session a progress report on the implementation of the present resolution with recommendations for further action.

102nd plenary meeting
16 December 1976

ANEXO No. 4 RESOLUCION ASAMBLEA GENERAL DE LAS NACIONES UNIDAS II



31/131. Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas

La Asamblea General,

Recordando sus resoluciones 2497 (XXIV) de 28 de octubre de 1969, 2659 (XXV) de 7 de diciembre de 1970, 2770 (XXVI) de 22 de noviembre de 1971, 3022 (XXVII) de 18 de diciembre de 1972, 3125 (XXVIII) de 13 de diciembre de 1973 y 3140 (XXVIII) de 14 de diciembre de 1973,

Tomando nota de la resolución 1966 (LIX) del Consejo Económico y Social, de 30 de julio de 1975, sobre las políticas y programas para la juventud relacionados con el papel del programa de Voluntarios de las Naciones Unidas,

Reconociendo el importante papel que desempeña la juventud en la realización de los propósitos de la Carta de las Naciones Unidas, especialmente los relativos al progreso y el desarrollo económicos y sociales,

Convencida de que la activa participación de las generaciones jóvenes debe ser un componente integrado del proceso general de desarrollo,

Creyendo que las Naciones Unidas deben intensificar sus esfuerzos en lo que respecta a la ejecución de programas prácticos que ayuden a los jóvenes a desempeñar un papel constructivo en el desarrollo de sus sociedades, incluso los medios para financiar tales programas,

Reconociendo la función que se ha asignado al programa de Voluntarios de las Naciones Unidas en el logro de los objetivos nacionales e internacionales de desarrollo y las posibilidades de ese programa para promover el papel de la juventud en el desarrollo,

1. *Considera* que el programa de Voluntarios de las Naciones Unidas es una dependencia operacional importante de las Naciones Unidas para la ejecución de programas para la juventud, especialmente proyectos experimentales para incrementar la participación de los jóvenes en las actividades de desarrollo y en programas de capacitación para trabajadores en la esfera de la juventud, programas que sólo se ejecutarán después de realizar consultas con los gobiernos de los países receptores interesados;

2. *Decide* ampliar el mandato del Fondo Voluntario Especial para los Voluntarios de las Naciones Unidas a fin de que incluya la recepción de contribuciones adicionales destinadas a la ejecución de los programas para la juventud que soliciten los países en desarrollo;

3. *Insta* a los gobiernos y a las demás fuentes posibles de contribuciones al Fondo Voluntario Especial para los Voluntarios de las Naciones Unidas a que ayuden a financiar dichos programas para la juventud;

4. *Pide* al Secretario General y al Administrador del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo que:

a) Celebren consultas conjuntas entre secretarías por lo menos una vez al año para examinar la ejecución de los programas descritos más arriba sobre la base de los principios y los objetivos de programas establecidos por los órganos normativos pertinentes;

b) Tomen las medidas administrativas necesarias, dentro de los recursos existentes, para seguir la línea de acción descrita precedentemente, con efecto a partir del 1º de enero de 1977;

c) Estudien los mejores medios para lograr la máxima participación posible de los jóvenes y de las organizaciones juveniles en la planificación y ejecución de programas para la juventud iniciados por los Voluntarios de las Naciones Unidas;

5. *Pide* al Secretario General que presente a la Asamblea General, en su trigésimo segundo período de sesiones, un informe sobre los progresos alcanzados en la aplicación de la presente resolución, que contenga asimismo recomendaciones sobre medidas ulteriores.

102a. sesión plenaria
16 de diciembre de 1976

31/132. Conductos de comunicación con la juventud y las organizaciones juveniles

La Asamblea General,

Recordando sus resoluciones 2037 (XX) de 7 de diciembre de 1965, 2497 (XXIV) de 28 de octubre de 1967, 2633 (XXV) de 11 de noviembre de 1970, 2770 (XXVI) de 22 de noviembre de 1971, 3022 (XXVII) de 18 de diciembre de 1972 y 3140 (XXVIII) de 14 de diciembre de 1973,

Tomando nota del informe del Secretario General sobre los conductos de comunicación con los jóvenes y las organizaciones juveniles internacionales[59],

Convencida de que las condiciones previas para que existan conductos de comunicación eficaces son la promoción de los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas y la existencia de oportunidades prácticas para que los jóvenes y las organizaciones juveniles participen en los trabajos de las Naciones Unidas en los planos nacional, regional, interregional e internacional,

Invita al Consejo Económico y Social a que prepare, por conducto de la Comisión de Desarrollo Social en su 25º período de sesiones, recomendaciones apropiadas sobre los mejores conductos de comunicación entre los jóvenes y las organizaciones juveniles, por una parte, y las Naciones Unidas, por otra, en los planos nacional, regional, interregional e internacional, y que informe al respecto a la Asamblea General en su trigésimo segundo período de sesiones.

102a. sesión plenaria
16 de diciembre de 1976

31/133. Fondo de Contribuciones Voluntarias para el Decenio de las Naciones Unidas para la Mujer

La Asamblea General,

Recordando su resolución 3520 (XXX) de 15 de diciembre de 1975, en la que proclamó el período de 1976 a 1985 como Decenio de las Naciones Unidas para la Mujer: Igualdad, Desarrollo y Paz,

Recordando asimismo su decisión del trigésimo período de sesiones de que se ampliase el fondo voluntario para el Año Internacional de la Mujer establecido con arreglo a la resolución 1850 (LVI) de 16 de mayo de 1974 del Consejo Económico y Social, a fin de abarcar el período del Decenio[60],

[59] A/10275.
[60] Véase *Documentos Oficiales de la Asamblea General, trigésimo período de sesiones, Suplemento No. 34* (A/10034), pág. 105, temas 75 y 76.

ANEXO NO. 5

LINEAMIENTOS DE LAS NACIONES PARA REALIZAR UN RELATO DE VOLUNTARIADO

El relato de un/a voluntario/a debe ser una redacción breve (máximo 500 palabras) sobre su experiencia como voluntario/a del programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU). Estos relatos se publican en el sitio web del programa VNU (**http://www.unv.org/es/voces-de-voluntarios.html**) para ofrecer información a los lectores –que pueden ser tanto voluntarios/as potenciales como actuales voluntarios VNU, otras agencias de la ONU, asociados del programa, entre otros– sobre las experiencias vividas por los voluntarios durante sus cometidos.

Este tipo de relato ayuda a divulgar el trabajo que lleva a cabo el programa VNU y la labor realizada por los voluntarios. También ofrece una oportunidad única para expresar ideas y reflexiones y para apoyar a aquellas personas que decidan seguir el mismo camino. Estos relatos son, en definitiva, una especie de legado electrónico.

El estilo y formato de los relatos es libre, puesto que depende de la forma de expresarse de cada uno.

Las siguientes indicaciones son consejos de redacción para que los relatos de los voluntarios sean apropiados y fáciles de entender:

- Piense en cuál es la idea que desea destacar: ¿cuál es el objetivo de su labor como voluntario/a, cuál ha sido el mayor desafío, el éxito más importante, la lección más útil aprendida? (por ejemplo: “Los voluntarios VNU ayudan a otras personas a contribuir al desarrollo. Yo pensé que iba a enseñar a otros a colaborar como voluntarios para el desarrollo, pero enseguida me di cuenta de que muchas personas, a su manera, ya participaban activamente como voluntarios”);
- Señale de qué manera su contribución como voluntario/a VNU marca la diferencia, sobre todo en relación a la idea que desea destacar (por ejemplo: “Las personas que he conocido no se refieren a sí mismas como voluntarias, pero se ayudan activamente las unas a las otras. Estoy orgullosa de que mi trabajo ayude a la gente a darse cuenta de que sus esfuerzos como voluntarios pueden contribuir a su propio desarrollo”);
- Destaque cuáles son los efectos directos de su contribución: ¿de qué forma ayuda usted mejorar la vida de las personas de la comunidad y/o región en la que trabaja?;
- Comparta sus reflexiones sobre lo que significa trabajar como voluntario: ¿qué efecto ha tenido el voluntariado en su vida y en la vida de las personas que ha conocido y con las que ha trabajado?;
- No olvide hablar de su trabajo diario como voluntario VNU: describa cuáles son sus responsabilidades, el tipo de trabajo que lleva a cabo, la gente con la que trabaja, etc.;
- Mencione aspectos culturales si son relevantes: comente (de forma breve) las diferencias con su país de origen e indique lo que ha aprendido de otra cultura;
- Evite hacer comentarios sobre la situación política del país o afirmaciones sobre la fase de desarrollo o situación social del mismo. Evite las generalizaciones y los estereotipos;

- Estos relatos no son un medio para enviar quejas o peticiones; para eso, contacte directamente con su supervisor/a o con la Oficina País (en Quito) del Programa de VNU;
- Evite usar términos técnicos y extenderse demasiado. Las historias deben ser claras y sencillas, redactadas de forma natural y cómoda, como si se tratara de una carta a un familiar o a un amigo (pero que puede leerla todo el mundo);
- Sea positivo: el tono del programa VNU debe ser seguro, claro, incluyente y sincero.
- Envíe una foto (en formato jpg) en la que aparezca usted haciendo su trabajo, además de una foto tipo retrato en la que se le vea claramente: por favor, ¡no envíe fotos de grupo!

ANEXO No. 6

ENTREVISTAS A RESPONSABLES DE EMPRESAS EN EL AREA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO REALIZADAS EN EL MES DE JUNIO 2012

HALLIBURTON Solving challenges.™

EMPRESA HALLIBURTON

ENTREVISTA A SR. LUIS RECALDE

GERENTE IT Y PRESIDENTE PROGRAMA PATCH

1. Cómo definiría la política de responsabilidad social de su empresa?

En Halliburton, en cada país hay un programa de voluntariado con un nombre diferente. Es una iniciativa de HB pero llevada a cabo por los empleados. Halliburton canaliza fondos a la fundación para que pueda ayudar, la compañía no puede desembolsar fondos. No garantiza el objetivo final.

La Fundación es de los empleados a través del voluntariado. Para Ecuador, se inició como un programa de ayuda comunitaria, por eso las iniciales PATCH. Programa de Ayuda y Trabajo Comunitario.

Ahora nosotros viendo la gran demanda, o las necesidades que hay en la sociedad, estamos cambiando de programa a fundación. Inicialmente fue un grupo de personas que querían ayudar pero ante las necesidades que hay, los miembros del programa inicial decidieron ir más allá porque antes era más interno. Se cambia de programa de ayuda y trabajo comunitario a Fundación PATCH. Estamos realizando el cambio, se están realizando logos para convertirse en un ente más responsable en la ayuda social con una página web, twitter, etc. Vamos a organizarle como una fundación, con el equipo.

Dentro de las políticas que tiene Halliburton, existe el área comunitaria. Internamente esto es manejado por HSE. Al ser HB, una empresa en servicios petroleros hay una vinculación directa con el medio ambiente, en donde se hace mal un trabajo, se puede dañar al medio ambiente.

En ese sentido, lo que se hace es canalizar necesidades focalizadas en ese sector. Dentro de esto, hay presupuestos destinados a nivel global, hay el programa CHOICE propio de HB. Se pregunta a Ecuador, lo que se va hacer en este año. Por ejemplo, una colecta para ancianos que están en el sector del Oriente, sin albergue para recaudar 20,000. HB pide que demuestre que se recolectó para contribuir con la misma cantidad transferida a la cuenta. Normalmente debes presentar un proyecto, definir objetivos, presupuestas y HB reserva esos recursos.

2. **¿Cómo se alinea esta política con las prioridades nacionales y contribución al desarrollo del país?**

Actualmente, se está ayudando a tres escuelas, un par de ellas en el Oriente. En Quito, se ayuda a una escuela por la Mena. Ahora hay un proyecto en Ibarra con una escuela particular que está al aire libre. HB contribuirá con sillas, mesas y equipo de computación. Esto se realiza de acuerdo a las necesidades que tiene la Fundación. La gente de Halliburton trae sus contactos. Hay un comité que analiza, el impacto social de esa ayuda para aprobar.

3. **¿Dentro de esa política, se contempla el apoyo a actividades de voluntariado corporativo?**

Tenemos un plan de trabajo anual. Se hacen grupos. Digamos hay 20 voluntarios, se nombra un líder para analizar las ayudas que se necesitan sean de tipo material o económica. Para nosotros, en Quito, hay un proyecto para hacer un albergue en San José de Minas, para el barrio de Chonta. Una familia donó una casa para tener a los abuelitos. HB va a realizar la recaudación de fondos.

Hay fechas especiales, en las cuales, los empleados se dedican a realizar

4. ¿Cómo se capta a los/las voluntarios?

La captación de voluntarios es a través de reuniones mensuales. Son actividades trimestrales. Se hace un video o ppt para informar de lo que se ha realizado. Otras veces se pide algún tipo de ayuda. Es un tema emocional.

5. ¿Tienes un grupo fijo de voluntarios?

Somos ocho

6. ¿Cuál cree que son las ventajas que brinda a la empresa, un programa de voluntariado corporativo?

Es hacer más humanas a las personas, en el sentido, de que tú al ayudar a alguien, eres más sensible con tu gente y puedes ser más eficiente. A parte del stress laboral, el desahogarte haciendo ayuda social. Contagias ese tipo de vibra buena. Cuando entras al voluntariado, ves que hay que gente que necesita más.

7. ¿Notas una diferencia?

La gente es más comprometida. No es lo mismo el voluntario que da dinero. La gente que está involucrada, trabaja más de lo que se le pide, más allá de su jornada laboral. Por ejemplo, a mi me eligieron como Presidente. Pero tengo responsabilidades adicionales a nivel regional y global. Puedo asistir a las reuniones del voluntariado. Tengo mi satisfacción personal. Te hace crecer como persona y a nivel profesional te hace ver mejor como profesional.

8. **La norma ISO 26000 establece que la organización debe contribuir al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad. ¿Cuáles son los ámbitos de acción en los que la empresa pueda contribuir mediante el voluntariado?**

Para el próximo año, debe certificar. Es la parte de HCE. Podemos contribuir pero no somos responsables. El problema es a qué organización vas ayudar y eso se somete a aprobación por el comité.

9. **¿Cuál cree que son los retos para implementar un programa de este tipo?**

El reto es mantener a los voluntarios porque se acaban los voluntarios, se acaba la dirección.

10. **¿Tiene su empresa relación con proyectos, programas u organizaciones que ofrezcan oportunidades de voluntariado a sus empleados/as?**

El enfoque de PATCH es ser un ente intermediario entre otras empresas para focalizar la ayuda a otras organizaciones. Se ayuda a la Fundación del Padre Carolo, Fundación de Esclerosis Múltiple y ellos llegan a más necesitados. Ser canalizadores de ayuda a ellos para que sigan con sus objetivos.

11. ¿Cuál sería la estrategia que promovería la empresa para desarrollar un programa de voluntariado que tenga acogida en el personal?

Con hechos se puede demostrar que algo funciona o no. Falta promocionar. Lo que vamos hacer es poner en las carteleras en las áreas de las oficinas, promocionar las actividades de la fundación. La gente dice que le gusta participar en ese momento pero luego ya no se compromete.

Se identifica habilidades de las personas antes de ir a las actividades que están abiertos a cualquier persona que quiera participar del voluntariado. Fue grato en una última visita a un albergue a Atuntaqui, fue la mamá de una voluntaria que era especialista en trato a gente con discapacidades. Hubo mucha participación con las dinámicas.

12. ¿Cuál es el papel del área/unidad de Recursos Humanos para esta iniciativa?

La unidad de recursos humanos no tiene ningún rol.

13. ¿Le gustaría recibir asesoría por parte del programa de Voluntarios de las Naciones Unidas para fortalecer su programa de voluntariado corporativo con un enfoque hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y los principios del Pacto Global?

Encantado. Se puede organizar una presentación para toda la gente. Por suerte, la gerencia está involucrada. Mi apoyo es con el Gerente General, él es Presidente del Club Rotario.

ENTREVISTA

SRA. MARIA CLARA HERDOIZA

GERENTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

EMPRESA KINROSS

1. **¿Cómo definiría la política de responsabilidad social de su empresa?**

La responsabilidad social para Kinross es más bien una actividad transversal que hacemos en toda la compañía y en todas nuestras actividades. De hecho, la visión de la compañía lo expresa de una manera muy clara. Es decir, nosotros agregamos valor a través del desarrollo de minería responsable que involucra: temas ambientales, laborales, temas de relaciones con las comunidades, con todos nuestros stakeholders. Es decir, cómo a través de las acciones de la empresa, generamos valor para todas las partes.

2. **¿Cómo se alinea esta política con las prioridades nacionales y contribución al desarrollo del país?**

Para nosotros, está perfectamente alineado y me parece que es la única manera de trabajarlo. Nosotros tenemos y obviamente, somos uno de los ejes estratégicos del país. Tenemos por un lado la responsabilidad de sacar adelante ese eje estratégico en lo que a nosotros corresponde, con los mejores estándares ambientales, sociales y con lo que tiene que ver incluso con la preparación del desarrollo humano para este nuevo desarrollo y desafío que vive el Ecuador. Más allá de eso, cuando vemos los temas específicos en los cuales tenemos

proyectos de desarrollo sostenible para los diferentes stakeholders de la zona, nosotros seguimos la línea que ha marcado el Plan Nacional del Buen Vivir. Todos nuestros proyectos tienen una coordinación absolutamente estrecha con las autoridades de gobierno central, local y con las comunidades. Creemos en el trabajo a través del diálogo, la coordinación y las alianzas. Uno solo no puede hacer nada y debe estar totalmente alineado con los stakeholders.

3. **Dentro de esa política, ¿se contempla el apoyo a actividades de voluntariado corporativo?**

El voluntariado para nosotros es un eje importante, no solamente como un tema de apoyo social sino como una estrategia para contribuir a que esta generación de valor pueda hacerse en todos los ámbitos y medios. Todos aquellos que trabajamos en minería, tenemos muy claro que tenemos la oportunidad de hacer un proceso nuevo en el país y exitoso. La única forma de en realidad compartir esto, es que además del tiempo que damos y aparte de las responsabilidades que tenemos, las podemos compartir con otros.

4. **¿Qué tipos de actividades realizan integrando a los/las voluntarios/as?**

Ha sido un tema interesante puesto que nosotros iniciamos con un diagnóstico de cuáles eran las actividades que la gente quería desarrollar, porque el tema cuando es voluntario, debe ser un compromiso personal, que uno emprende y que sabe además cuando exactamente lo que vas a desarrollar. En ese sentido, el primero paso que dimos fue hacer una encuesta, que nos llevó algunos focos estratégicos que podíamos desarrollar. Hemos dado algunos pasos en esto, pero es una actividad en construcción. El primer interés que ha sido generalizado es en dos ámbitos específicos. Uno en temas ambientales, lo cual nos parece importante cómo agregarnos a otras acciones que están emprendiendo otras organizaciones.

En ese sentido, el tema de reforestación fue el primer paso. Se ha hecho reforestación en algunas zonas del país, a través de jornadas específicas de voluntariado en Quito y Zamora donde están nuestras operaciones. En una segunda fase, estamos hablando de temas de reciclaje, hemos venido haciendo investigación de qué cosas podemos hacer, cómo podemos hacer mejor uso de nuestros recursos en general. Se comenzó con un diagnóstico y estamos viendo a través del reciclaje de lo que podíamos hacer, esto es más fuerte en Quito.

El segundo eje, es lo que tiene que ver con apoyo a niñez. Se ha hecho las primeras actividades en una alianza estratégica con ALDEAS SOS, y hemos visto que si bien hay varias cosas que necesitan de mejoramiento de infraestructura. Esperamos que ese mejoramiento salga no de los fondos que se entreguen, sino del trabajo en realidad que los voluntarios puedan entregar a esa labor.

Por un lado se hizo la identificación de cómo estaba este centro de las aldeas SOS en el Panecillo, y que cosas les hacía falta para que sea más bonito y más seguro, se hizo una identificación del lado de seguridad industrial y también para que el lugar sea más agradable. Dentro de eso, si bien se hizo un tema mixto. Tenemos un fondo de voluntariado de la empresa y un voluntariado de los empleados. Los viernes se viene en jean y se hace un aporte voluntario para ese fondo. Recogemos algo de dinero para que como comité de voluntariado podamos ayudar más allá de la empresa y ser un apoyo mayor. El comité realiza una propuesta a la empresa, y la empresa hace un match en cantidad de dólares. Los fondos deben salir de una iniciativa personal. En esta iniciativa, se compraron los materiales para hacer arreglos de la infraestructura (pintura, juegos infantiles). Se hizo una minga con las familias y voluntarios.

Se hizo actividades a niños en Navidad, se les llevó al cine, ahí participaron algunos de los voluntarios. Luego con las ALDEAS SOS, existe está visión que tienes de la madre cuidadora del hogar, y se hizo una cena navideña. En Zamora, se vio la posibilidad de arreglar un parque infantil que está en el centro de la ciudad para que los niños tengan esparcimiento y puedan compartir tiempo de una manera sana. Eso se hizo con los empleados en Zamora. Se pinto unos murales con apoyo artístico, fue interesante porque los niños se iban sumando.

5. ¿Tienen un grupo fijo de voluntarios o van rotando?

Esto ha sido un reto porque la idea es construir el voluntariado y tratar de mantener a la gente la mayor cantidad de tiempo posible enganchados en las actividades.

6. ¿Cuántos son?

En Quito se tiene 40

El personal de la empresa son 280

En campo se logró 70

7. ¿Cuál cree que son las ventajas que brinda a la empresa, un programa de voluntariado corporativo?

Ayuda a construir identidad. Los grupos cuando nos juntamos por áreas técnicas o temáticas, es en función de trabajo. Mientras que si uno se une por una causa en común, al final tienes un logro personal de haber desarrollado una tarea que te has auto-impuesto de alguna forma pero a la vez te da la pertenencia y participas en un grupo con el cual compartes un mismo ideal y te da la posibilidad de tomar las decisiones que la empresa toma en alguna medida.

En nuestro caso, la minería cuando esté en pleno apogeo y desarrollo va a generar gran cantidad de recursos y el mantenerte conectado con la forma de la que esos recursos están beneficiando al resto, a la final te ayuda a que tus objetivos personales trasciendan. El ver tu trabajo, tu decisión, es parte de lo que el voluntariado te pueda ayudar a construir de manera conjunta. A la final las empresas estamos conformadas por personas y se vuelve algo más real.

8. **La norma ISO 26000 establece que la organización debe contribuir al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad. ¿Cuáles son los ámbitos de acción en los que la empresa pueda contribuir mediante el voluntariado?**

Hemos aplicado hasta ahora el GRI (Global Reporting Initiative). Estamos terminando para finales de julio cerrar con la publicación de nuestra memoria más reciente de sostenibilidad. En general, como están bastante alineados el GRI con la ISO 26000, yo diría que tenemos varios de los aspectos cubiertos. En el GRI tenemos calificación A pero con auto-declaración. Desconozco este año pero nos mantenemos en auto-declaración.
En cuanto a la memoria, hacemos memorias bi-anuales.

9. **¿Cuál cree que son los retos para implementar un programa de este tipo?**

Nosotros al tener operaciones en Quito y operaciones en la provincia de Zamora, en alguna medida tenemos como reto el conectarnos. Más allá de que por la zona geográfica, puede existir una distancia. Más allá de que las actividades de trabajo nos tengan una línea de comunicación, a mi me parece, que la posibilidad de tener actividades que van generando estos resultados más amplios va a ayudar a que esto fluya de mejor manera. Y la otra que por supuesto, es importante es mantener el grupo activo. A la final en el tiempo, cuando uno va

viviendo la experiencia de voluntariado, lo que va pasando es que uno va replanteando esos objetivos y hay muchas casos en los que podemos decir, podemos mejorar esto y aquello y hay otros en los que dicen "estoy cansado", "no tengo tiempo" o no todas las actividades me interesan de la misma forma. El resto es mantener la comunicación. Mantenernos alineados en que lo que estamos haciendo, independiente de la zona geográfica, finalmente es un objetivo colectivo.

10. ¿Tiene su empresa relación con proyectos, programas u organizaciones que ofrezcan oportunidades de voluntariado a sus empleados/as?

En general si, en el primer año hicimos temas de reforestación en un proyecto que llevaba Pepe Jijón, el escalador de montañas, el tiene un proyecto de reforestar el país. Ha sido interesante trabajar con él e ir a diferentes sectores del país. Vamos a tener otra reforestación a finales de septiembre, y claro es ir sumándonos a un trabajo que él tiene con las comunidades indígenas y eso lo hacemos con el grupo de la oficina de Quito y nos movemos a diferentes sectores. En Zamora lo hacemos directamente con el trabajo comunitario y las relaciones que hemos venido estableciendo de manera más formal.

En el tema de fundaciones, lo hacemos con las ALDEAS SOS. Este año hemos emprendido una relación con la fundación Cecilia Rivadeneira. Ellos tienen un tema más formal de formación de voluntarios y ahí estamos viendo cuántas personas se quieren unir. El tema es ir dando opciones, para ver por dónde vamos ir enfocándonos. Hemos trabajado también con la Fundación por Una Vida, hicimos un tema muy puntual, en atención con enfermedades incurables en el Baca Ortiz.

Debemos diferenciar la realidad Quito y la realidad provincia, en esta última no tienes fundaciones ni ONGs. A la final hay que hacer un tema combinado. Igual en Quito para que

puedas despertar ese mismo interés de participar y hacer cosas, hay que ver actividades que te den la oportunidad de desarrollarte. En Zamora, esta todo por hacer, entonces podemos aprender de la experiencia acá para replicarlos allá. Ambos escenarios te generan cosas positivas.

El tema de Fundación ha sido analizado, pero para nosotros la responsabilidad corporativa es una experiencia más amplia; si solamente, le dejamos por un lado esto. Hoy por hoy no es una opción.

11. ¿Cuál sería la estrategia que promovería la empresa para desarrollar un programa de voluntariado que tenga acogida en el personal?

Hay dos tipos de motivaciones:

1) La motivación interna propia y esa motivación te va a llevar a entender como tú trasciendes con esta acción específica. En todo trabajo, la motivación es la retribución en este caso es una retribución emocional. Que tan acertados estamos siendo en escoger actividades para que la retribución emocional sea importante, es un aspecto al que debemos ponerle mucho interés. En eso habíamos pensando para este año, desarrollar un proyecto en el cual seamos los propios colaboradores de la empresa, los que planteen lo que quieren hacer y que el proyecto que gane el fondo del voluntariado para desarrollar esa idea, sea el que más voluntarios sume. Ahí tenemos una iniciativa que va en esta línea de motivación intrínseca.
2) En cuanto a la motivación extrínseca, a la final fue interesante cuando fuimos a realizar reforestación en una zona muy alejada, muy fría y claro dimos chompas a los voluntarios y en ese momento no nos dimos cuenta que debíamos haber hecho también para las familias y todo el mundo estaba encantado. A la final, esta

entrega motiva y te genera pertenencia al grupo y en alguna medida logras el objetivo.

Otro tema importante ha sido involucrar a la familia para que sea actividad que no les saque del núcleo familiar los días que tienes la posibilidad de descansar y compartir. Esto ha ayudado a la idea de pertenencia.

12. ¿Cuál es el papel del área/unidad de Recursos Humanos para esta iniciativa?

Nosotros tenemos un tema integrado, porque lo que estamos haciendo es que no lo manejamos por área sino a través de un comité en el cual participan diferentes áreas. Yo soy la responsable pero tenemos participación de RRHH, Finanzas, Legal, Comunicaciones.
En RRHH, a veces hay temas internos en la empresa que requieren una donación y un apoyo. Se han desarrollado fichas y formularios para evaluar los casos, líneas generales y procedimientos para crear una estándar con temas casa adentro. El tema de participación y motivación, RRHH apoya sobre todo cuando lo hacemos en campamento, ese es un trabajo que debe ser más conjunto.

Barbara Reyes, voluntaria de la organización y quien participa en la entrevista nos indica que se suma las actividades. La idea es que otras áreas vayan potencializando este tema, no es un tema exclusivo del área de responsabilidad sino de identidad de la empresa. El voluntariado es un ejercicio de ir descubriendo, conociendo. Los temas de voluntariado deben ser bien planteados desde una estructura y un ejercicio de constancia. Hay gente súper entusiasta, que se involucra, que cree pero si no se suman es porque es un proceso que va creciendo porque en realidad la gente está sensibilizada.

13. ¿Le gustaría recibir asesoría por parte del programa de Voluntarios de las Naciones Unidas para fortalecer su programa de voluntariado corporativo con un enfoque hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y los principios del Pacto Global?

Toda ayuda es bienvenida, por ahora, en realidad, no estamos haciendo reportes a nivel Ecuador para el Pacto Global. No hemos hecho informes particulares para Ecuador, es porque todavía somos proyecto, la operación no ha comenzado entonces nuestra información se suma a la de la corporación. Al ser un proceso en construcción, toda ayuda es bienvenida. Creemos que ponemos un granito de arena pero los grandes cambios se hacen con muchos.

ENTREVISTA

SRA. SILVANA LARREA

GERENTE RELACIONES EXTERNAS

EMPRESA REPSOL

1. ¿Cómo definiría la política de responsabilidad social de su empresa?

En Repsol tenemos un mandato corporativo que está alineado con el Pacto Global, con la declaración de los Derechos Humanos y con una serie de principios corporativos que obligan temas de equidad de género, inclusión de personas con discapacidad, inclusión familiar, mejoras en el clima laboral, aparte de las actividades que se puedan hacer para afuera. También cumplimiento legal, siempre vamos más allá de las normas establecidas. Tenemos dos líneas de acción con la comunidad: relaciones comunitarias en el bloque 16 que son fundamentalmente huaoraníes y quichuas y la Fundación Repsol que viene actuando diez años a través de calificación de proyectos de interés social en el tema de capacitación, negocios inclusivos, equidad de género. Ahora tenemos 8 proyectos en ejecución. Al interior de la empresa se toman una serie de medidas de conciliación familiar, clima laboral que es parte de la RSE y llevado por RRHH en coordinación con Relaciones Externas.

2. ¿Cómo se alinea esta política con las prioridades nacionales y contribución al desarrollo del país?

Repsol es una multinacional, los temas son globales porque actuamos en más de 30 países. Al final de cuentas no son coyunturas de cada país, nosotros tenemos una línea de acción común en cada país y por supuesto el cumplimiento de la legislación en cada país en el que estamos pero con líneas corporativas que se cumplen al margen y que van más allá.

3. Dentro de esa política, ¿se contempla el apoyo a actividades de voluntariado corporativo?

El voluntariado es una acción voluntaria ya que la empresa no otorga horas libres a los voluntarios, no otorga un presupuesto. El contrato que tenemos desde el 2011 impide cualquier tipo de donación fuera de lo que está firmado en el contrato, es una acción voluntaria a título personal Esto se desarrolla con recursos personales y tiempo personal de cada empleado. Si bien se llama como voluntariado corporativo y la gente se identifica con camisetas de Repsol, es una actividad absolutamente voluntaria. El contrato indica que ningún recurso vaya a otra cosa que no sea alguna actividad de exploración y explotación. Como empresa no se podría destinar un presupuesto al voluntariado con tiempo de los empleados.

4. ¿Cuál cree que son las ventajas que brinda a la empresa, un programa de voluntariado. corporativo?

Yo diría que más que a la empresa, a los voluntarios. Nosotros hemos hecho una actividad que se ha institucionalizado, y hemos capacitado a los empleados para que entiendan que no solo es dar dinero sino dar su tiempo, su capacidad. Hemos planteado un programa muy en la línea de sostenibilidad, de medio ambiente, capacitación, más allá de lo que tú puedas dar en dinero. La gente se ha sentido muy enriquecida por las actividades. El

voluntariado si consta en un acápite de los informes de responsabilidad corporativa. Tenemos un slogan que dice “Voluntariado Repsol, si podemos hacer la diferencia”.

5. ¿Tienen voluntarios más activos que otros? Cuántos?

Hay un núcleo bastante activo. Ni siquiera podemos tener una cuenta, los fondos son manejados por fuera pero se reportan cada tres meses. Dentro de este núcleo te olvidas de las jerarquías y los cargos. Ahora se han incorporado mucho los hijos y/o amigos de los empleados. Tenemos un núcleo de unos 20 que representan todas las áreas pero tenemos actividades en las que se suman muchos. Por ejemplo, hemos hecho una actividad con un techo para mi país, reforestación en el parque Metropolitano del Sur, agasajo navideño del Baca Ortiz (ahí se dieron donaciones).

6. La norma ISO 26000 establece que la organización debe contribuir al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad. ¿Cuáles son los ámbitos de acción en los que la empresa pueda contribuir mediante el voluntariado?

Nuestros fondos están calificados por el GRI que sigue la ISO 26000. Los temas son ambientales, de apoyo a la niñez, equidad de género, capacitación.

7. ¿Cuál cree que son los retos para implementar un programa de este tipo?

Motivar a la gente porque tenemos empleados en Quito y en el bloque 16, esta gente trabaja 14 días y viene 14 de descanso. De sus 14 días de descanso, tiene días para el voluntariado, lo cual es muy loable. La gente ha estado muy motivada para levantar fondos.

8. ¿Tiene su empresa relación con proyectos, programas u organizaciones que ofrezcan oportunidades de voluntariado a sus empleados/as?

Reforestación lo hicimos con el Municipio de Quito en coordinación con la EMMOP. Queremos hacer acciones que tengan sostenibilidad. En este caso, tuvimos que plantar todo el cordón que van el parque metropolitano del sur que va de contención hacia la carretera.

Se coordinó directamente con el hospital Baca Ortiz al igual que con un Techo para mi País, todo esto con capacitaciones previas. Lo de capacitación se hace con Junior Achievement. Estamos por sacar un proyecto con la Casa de Reposo San Juan de Dios.

Hay acciones puntuales, por ejemplo, los voluntarios hacen un aporte anual para sacar a niños que vendían caramelos y pueda estar escolarizados.

9. ¿Cuál sería la estrategia que promovería la empresa para desarrollar un programa de voluntariado que tenga acogida en el personal?

Fundamentalmente, hemos hecho un video de 4 minutos en el que la gente da su testimonio del voluntariado. Cada persona que ha ido, han dicho que es enriquecedor. La gente que no ha participado todavía, está ansiosa de cada actividad en las que la participación promedio es de 20,30, 40.

10. ¿Cuál es el rol del área/unidad de Recursos Humanos para esta iniciativa?

El voluntariado siempre pasaba de área a área. Se hace coordinación con todas las áreas. Hay un buzón de correo electrónico sobre el voluntariado. RRHH se involucra en la medida en que haya que coordinar algunas cosas. Las competencias que se generan es: apertura de mente frente a la realidad de las personas, son cosas vivenciales que te hacen más

permeable y más visible. Los colaboradores pueden poner esta experiencia en su gestión por compromisos. La alta dirección se incorpora.

11. ¿Le gustaría recibir asesoría por parte del programa de Voluntarios de las Naciones Unidas para fortalecer su programa de voluntariado corporativo con un enfoque hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y los principios del Pacto Global?

Hay una fuerte corporativa en el tema. Nos interesan los contactos, nos enriquece.



ENTREVISTA

SRTA. MARIA ANGELES ALBUJA, COORDINADORA DE VOLUNTARIADO

FUNDACIÓN TELEFÓNICA MOVISTAR

1.¿Cómo definiría la política de responsabilidad social de su empresa?

La Fundación como tal nace desde Telefónica hace 14 años. La situación de Ecuador es interesante porque nace el programa Pro Niño para erradicar el trabajo infantil y éste ha sido replicado a nivel regional como un modelo a seguir. Hace tres años, el tema de RS se separa del tema de empresa y corporación. Antes había tres personas voluntarias que realizaban las acciones de la fundación. Actualmente se cuenta con un equipo de 10 personas. La Fundación trabaja fundamentalmente con ejes temáticos, promoviendo el bienestar y el desarrollo social, a través de programas y proyectos sustentables, lo cuales no son aislados. Por ejemplo, el programa de jóvenes es un resultado de la implementación del programa PRONIÑO. Es importante destacar que se trabaja con 17 ONGs a nivel nacional en 18 provincias del país.

2. ¿Cómo se alinea esta política con las prioridades nacionales y contribución al desarrollo del país?

Si se alinea puesto que el fundamento es la erradicación del trabajo infantil y a través de esto se realiza procesos más sostenidos con las familias. Se trabaja en proyectos

sustentables donde por ejemplo en una comunidad X se gestiona con fondos y seguimiento para que niños no trabajen la arcilla. El Gobierno plantea la erradicación del trabajo infantil. Otros temas en los cuales se está trabajando son: intervención en basurales, programa de aulas conjuntamente con el Ministerio de Educación. La alianza público-privada es muy importante.

La política de responsabilidad social está perfectamente alineada como eje estratégico del país. Se toman en cuenta estándares ambientales y sociales, junto con la preparación del talento humano. Proyectos de desarrollo sostenible siguen la línea que ha marcado la línea del buen vivir en coordinación con gobierno central, local y comunidades.

3. Dentro de esa política, ¿se contempla el apoyo a actividades de voluntariado corporativo?

Hay dos maneras de realizar voluntariado en la empresa:

a) Contribución con tiempo y talento, vinculado a ONGs. Por ejemplo: Escuela del programa aulas

Es importante mencionar que el voluntariado corporativo se da como un eje transversal, las personas se pueden sumar a las actividades desarrolladas a nivel corporativo. En el tema ambiental se han dado experiencias.Si se está en alianza con alguna organización, voluntarios también participan

b) Contribución económica a las actividades de voluntariado

Una de las características del Voluntariado corporativo es que los voluntarios se identifican con la empresa y lo hacen con una camiseta como distintivo. Se da una participación en proyectos más sostenidos de 6 meses.

4. ¿Cuál cree que son las ventajas que brinda a la empresa, un programa de voluntariado corporativo?

La empresa se beneficia por un tema de imagen positiva hacia el público en general. Las personas adquieren conocimientos y sensibilidad en temas. Se establecen competencias como eficacia, eficiencia y proactividad en cosas.

5. La norma ISO 26000 establece que la organización debe contribuir al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad. ¿Cuáles son los ámbitos de acción en los que la empresa pueda contribuir mediante el voluntariado?

Erradicación del trabajo infantil y educación.

6. ¿Cuál cree que son los retos para implementar un programa de este tipo?

El programa se puede fortalecer con procesos de capacitación más sostenidos, temas de sensibilización y con un tema de involucramiento en la alta dirección. Además, se necesita un mayor nivel de reconocimiento a este tipo de actividades. Sin embargo, el Presidente de Telefónica, Juan de Luque da un buen soporte al voluntariado. Actualmente, se debe involucrar a los mandos medios. Sería importante socializar más, es un tema de desconocimiento.

7. ¿Tiene su empresa relación con proyectos, programas u organizaciones que ofrezcan oportunidades de voluntariado a sus empleados/as?

Se realizan proyectos propios.

8. ¿Cuál sería la estrategia que promovería la empresa para desarrollar un programa de voluntariado que tenga acogida en el personal?

Mayor involucramiento de los mandos medios.

9. ¿Cuál es el papel del área/unidad de Recursos Humanos para esta iniciativa?

Es importante para coordinar el voluntariado, por ejemplo, RRHH trabaja con la Fundación con el proyecto de mentores. Las horas de voluntariado se pueden utilizar con DHO. El voluntariado debe ser planificado, respaldado y autorizado por el jefe aunque el tema del tiempo en voluntariado corporativo, es complejo. El perfil de voluntarios corporativos son específicos, no tienen voluntariado de base.

Los horarios son extendidos y el voluntario podrían hacer fin de semana con sus familias. En telefónica existen 60 voluntarios activos y 455 voluntarios a nivel general, dentro están los económicos y se descuenta de rol de pagos.

10. ¿Le gustaría recibir asesoría por parte del programa de Voluntarios de las Naciones Unidas para fortalecer su programa de voluntariado corporativo con un enfoque hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y los principios del Pacto Global?

Si, se desea mejorar relación de trabajo en temas de formación y temas de cooperación ya que hay cosas que no se han desarrollado todavía.

ENTREVISTA

SR. PAUL ARIAS GUEVARA

DIRECTOR EJECUTIVO

FUNDACION CRISFE/BANCO DEL PICHINCHA

1. ¿Cómo definiría la política de responsabilidad social de su empresa?

La política de RSE apunta a lograr mejoras en la educación, en emprendimiento y condiciones de vida para las personas

2. ¿Cómo se alinea esta política con las prioridades nacionales y contribución al desarrollo del país?

La Fundación lo ha venido haciendo desde hace 18 años y su objetivo es mejorar condiciones de vida para los ecuatorianos. Como Banco, la contribución se resume en hacer las cosas bien y mejorar el servicio para la gente en el tiempo con el enfoque específico de servicio financiero y ahora se habla de educación financiera.

3. Dentro de esa política, ¿se contempla el apoyo a actividades de voluntariado corporativo?

El voluntariado corporativo es un proceso ganar-ganar, la gente gana compartiendo de su tiempo. El promedio de voluntarios activos participando en el proyecto Emprender FE es de 80 voluntarios/as.

Existen dos tipos de voluntarios:

-Voluntariado económico en el cual aproximadamente 5,000 personas contribuyen

-Voluntariado compartiendo tiempo.

4. ¿Cuál cree que son las ventajas que brinda a la empresa, un programa de voluntariado corporativo?

Es parte de la formación integral. Ayuda a la vinculación con la sociedad. Impacta en tres valores: servicio, responsabilidad (recibe información del emprendedor), imaginación e innovación. Profesional de la banca se dedican a realizar voluntariado en lo que saben hacer, el sistema financiera. Por ejemplo, la iniciativa reconocida por un voluntario en marketing fue determinante para asesor el establecimiento de una bisutería con tendencias alternativas.

5. La norma ISO 26000 establece que la organización debe contribuir al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad. Cuáles son los ámbitos de acción en los que la empresa pueda contribuir mediante el voluntariado?

Emprendimiento para desarrollar potencialidades de la gente

Proyectos de emprendimiento pequeños

Educación Financiera

Faros del Saber, espacio para inversión en capacitación.

Desarrollo local

Brechas digitales

6. ¿Cuál cree que son los retos para implementar un programa de este tipo?

Tienen voluntarios pero no se mantienen. Formación. Identificar habilidades de los voluntarios.

Es un proceso de ir viendo las ventajas, la persona va con el tiempo vinculando eso con su vida. Lo más importante es que la persona se haga responsable porque hay dificultad la persistencia en la gente.

Actualmente, se está sistematizando las motivaciones porque la persona se integra como voluntario. El relacionamiento dentro de un contexto diferente al que vivo, se ha visto que está ligado al desarrollo personal, se integra. Le gusta ser voluntario.

En la Fundación, se da un proceso de formación: normas básicas de cómo comportarse. Interiorizar.

7. ¿Tiene su empresa relación con proyectos, programas u organizaciones que ofrezcan oportunidades de voluntariado a sus empleados/as?

Se ha buscado alianzas con ONGs. La Fundación ha generado vínculo con voluntarios extranjeros a través de una ONG extranjera. La relación con otros actores es importante porque se han desarrollado iniciativas. Para que volver hacer cosas que ya se están haciendo?

8. ¿Cuál sería la estrategia que promovería la empresa para desarrollar un programa de voluntariado que tenga acogida en el personal?

Desarrollar proyectos en los cuales los voluntarios se inserten como el emprendimiento. Crisfe debe generar los proyectos. Se podrá atraer ejecutivos si hay mayor oferta de proyectos para voluntariado. Es importante también crear cultura de voluntariado

9. ¿Cuál es el papel del área/unidad de Recursos Humanos para esta iniciativa?

No se involucra la alta dirección. Los procesos de desarrollo personal incluyen voluntariado y por tanto es mandatorio. Recursos Humanos maneja los planes de desarrollo, coordinar a los voluntarios y apoyo en las sinergias con otras organizaciones para generar un gran impacto. La alta dirección se involucra de alguna manera, por ejemplo, el Vicepresidente Legal del Banco realizó voluntariado. Sin embargo, siempre va a faltar esa participación en la empresa.

10. ¿Le gustaría recibir asesoría por parte del programa de Voluntarios de las Naciones Unidas para fortalecer su programa de voluntariado corporativo con un enfoque hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y los principios del Pacto Global?

SI. Sobre todo en temas de educación, inclusión financiera.

ENTREVISTA

SRA. MARIA AUGUSTA BUSTAMANTE

GERENTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESA DINERS CLUB Y PRESIDENTA CONSORCIO ECUATORIANO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

1. ¿Cómo definiría la política de responsabilidad social de su empresa?

Modelo de gestión para crear sustentabilidad económica, social y ambiental con efectos en el medio ambiente, comunidad y para las generaciones futuras.

2. ¿Cómo se alinea esta política con las prioridades nacionales y contribución al desarrollo del país?

Durante mucho tiempo se ha apoyado mediante el plan decenal de educación y en línea con los objetivos del pacto global. Diners ha ayudado a cerrar brechas educativas, lo cual va de la mano con la universalización de la educación básica.

El enfoque hacia objetivos de desarrollo educativo, inclusión tecnológica, diversidad, programas internos, personas con discapacidad.

3. Dentro de esa política, ¿se contempla el apoyo a actividades de voluntariado corporativo?

Dentro de la planificación anual, alineada a programas de apoyo a la comunidad. Hemos trabajado con UNICEF con los programas de medio ambiente.

Se han realizado eventos anuales como: Maratón del cuento, reciclaje, al trabajo en bicicleta, navidad solidarias.

4. ¿Cuáles cree que son las ventajas que brinda a la empresa, un programa de voluntariado corporativo?

Apoyo a organización de actividades,. Contribuye a un tema de clima laboral. En Diners, tenemos el reconocimiento "Great place to work". También se da la Identidad de marca y contribuye a que la gente esté más orgullosa. Se cuenta con alrededor de 460 Voluntarios móviles aunque dependiendo de la actividad se inscriben.

5. La norma ISO 26000 establece que la organización debe contribuir al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad. Cuáles son los ámbitos de acción en los que la empresa pueda contribuir mediante el voluntariado?

No usamos la ISO 26000, porque el GRI tiene todos los indicadores de la ISO 26000, lo cuales ya cumplimos. Sin embargo, el ámbito de acción es la educación, la participación ciudadana, medio ambiente, etc.

6. ¿Cuál cree que son los retos para implementar un programa de este tipo?

Sobre todo el Tiempo. Hay que lograr que se destine tiempo. Las actividades de voluntariado generalmente hay que hacerlas el fin de semana y tiene apertura para que vayan las familias.

7. ¿Tiene su empresa relación con proyectos, programas u organizaciones que ofrezcan oportunidades de voluntariado a sus empleados/as?

Se desarrollan proyectos propios anclados a plan global. Las alianzas con otros actores se dan solamente en el marco del plan estratégico de UNICEF.

El proyecto de Capacidades Ciudadanas, se trabaja con colegios de Quito. En Guayaquil, se tiene relación con el Municipio de Guayaquil y ACORVOL. Se hace alianzas y las ONGS construyen el programa social.

8. ¿Cuál sería la estrategia que promovería la empresa para desarrollar un programa de voluntariado que tenga acogida en el personal?

Hay que partir del aporte social. Hacer las actividades en un entorno cercano más que el trabajo en sectores rurales. Se puede participar en las cosas que se hacen en ciudades para articularlas de mejor manera.

9. ¿Cuál es el papel del área/unidad de Recursos Humanos para esta iniciativa?

La Unidad de RRHH está Integrada. Ellos realizan y coordinan las evaluaciones de clima laboral.

10. ¿Le gustaría recibir asesoría por parte del programa de Voluntarios de las Naciones Unidas para fortalecer su programa de voluntariado corporativo con un enfoque hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y los principios del Pacto Global?

No. Ya tenemos alianza con UNICEF.

ANEXO NO. 7

ENTREVISTAS A PERSONAS DIRECTIVAS DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL CON EXPERIENCIAS DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO REALIZADAS EN EL MES DE JUNIO 2012



ENTREVISTA

SR. MICAEL NORERO, DIRECTOR EJECUTIVO

FUNDACION CECILIA RIVADENEIRA

1. ¿Cuál es la tendencia actual de la responsabilidad social corporativa?

Cada vez existe más responsabilidad en tema de voluntariado corporativo porque:

1) Desde los Gobiernos están implantando leyes para su promoción, ya no es un acto voluntario sino un mandato por ley, sobre todo en la parte de la docencia, las Universidades están empezando a tener regulaciones tanto para los alumnos como los docentes. Si consideramos una institución, una Universidad como una empresa, tendríamos la parte de voluntariado.
2) Desde las empresas, les obliga por parte de ley, involucrarse en temas de responsabilidad social. Por ejemplo, en las mineras tienen sus propios grupos de voluntariado y se auto-organizan y desde RRHH se promueve.

La experiencia en la Fundación es que cada vez, tenemos más llamadas de diferentes organizaciones que quieren participar y unirse tanto públicas como privadas, de hecho, en los Ministerios estas leyes también aplican y ahí también hay grupos de voluntariado que pueden hacer voluntariado haciendo algunas horas extras más, atendiendo a personas en los diferentes servicios que prestan los ministerios o incluirse en lo que ofertamos las fundaciones.

2. ¿Considera usted que las empresas pueden contribuir a través de estos programas a las prioridades nacionales y desarrollo del país? Por qué?

Son horas de trabajo que aunque sean voluntarias, son horas de trabajo efectivas y si están bien direccionadas por supuesto.

3. ¿Cuál es el potencial del voluntariado corporativo articulado con las acciones e intervenciones de su organización?

El potencial más importante es darles a las personas la oportunidad de vivir el voluntariado, simplemente porque creemos que dar a los demás sin pedir nada a cambio es probablemente uno de los regalos más grandes que nos puede dar la vida. Tenemos un intercambio justo, estas personas, dan su tiempo por una causa pero a la vez se sienten más llenas por la actividad que están emprendiendo y es algo que hasta que no se ejerce, no se puede vivir.

4. ¿Podría compartir una experiencia de voluntariado corporativo con una empresa?

Kinross tiene un grupo de voluntariado fuera de la empresa que se lo coordina a través de la Directora de RRHH, todo esto a título personal y el nivel humano de las personas es impresionante.

Se ha mostrado interés de parte de la Policía y Ministerios como la Secretaría de Pueblos.

5. ¿Las organizaciones de voluntariado cuentan con la estructura necesaria para recibir de manera efectiva el apoyo de profesionales de las empresas?

Si tenemos una estructura, en la Fundación tenemos abogados, médicos, jubilados, gente de todo tipo y estrato. La idea es que cada persona aporta lo que puede desde el inicio pero nosotros encauzamos la actividad del voluntariado a través de la formación. Damos talleres mensuales y estamos en la elaboración junto con la UDLA de un programa de dirección de gestión de proyectos sociales, va hacer como si fuera un diplomado con 4 meses de estudio, con varios ponentes y se entrega una certificación universitaria. Nosotros simplemente no creemos que aparte de querer dar y aportar lo que tú tienes, pueden mejorar las pericias y aptitudes para que tu trabajo sea más efectivo y aunque no todo lo apliques dentro del voluntariado, también hace que te respalde. A todos nuestros voluntarios, damos títulos de la universidad respaldando cuántas horas de formación están teniendo.

Hemos trabajado con Repsol, Boehring Ingelheim, UDLA, San Francisco, UTE y canales de televisión como ECUAVISA.

6. ¿Cuál es el valor agregado que la organización puede aportar a la empresa en la implementación de un programa de voluntariado corporativo?

No trabajamos desde el punto de vista de voluntariado corporativo, enfocándolo de esta manera, los voluntarios corporativos son como cualquier otro. Los beneficios que tienen son la colaboración y el trabajo conjunto en un modelo que está bien estructurado y realmente van a ver que el optimismo, solidaridad y un cambio social profundo es posible a través de determinadas acciones. Articularse dentro de estas acciones, les aporta esta visión de trabajo integral, un trabajo profundo en el cual se deja de ver a las fundaciones como agentes que puedan trabajar por buen corazón. El beneficio no es económico sino un beneficio social y el involucramiento en este cambio en la filosofía de las fundaciones es importante. Desde la Fundación, estamos cambiando esto a través de auditorías, regulaciones con ISO 9000 y

cuantificamos cuántas horas llega tarde un voluntario y cuánto nos cuesta a nivel de beneficios sociales. Es una experiencia más plena y profunda de lo que es la actividad civil. Una experiencia que cambie la vida de los empleados a nivel profundo y personal, la integración del grupo y por último, el reconocimiento de marca para ellos. Normalmente una marca que tiene un alto índice de responsabilidad social está demostrado que posiciona su marca de una forma preferencial frente a sus empleados, disminuyendo las rotaciones de personal.

7. ¿Cuál sería la estrategia de acercamiento al sector privado para gestionar o fortalecer un programa de voluntariado corporativo?

Depende del objetivo, si quieres captar voluntarios, la estrategia debe ser exactamente igual que la que tienes con otros voluntarios. Si tus programas tienen la suficiente profundidad y capacidad de atraer. Si tienes un programa horrible, si te toca vender a través del marketing. Pero si tienes un buen programa y tienes algo que realmente toca a la gente, no hace falta venderlo de una forma especial. Lo diferente es que los programas de RS de las empresas, vengan acompañadas de una ayuda económica. Por ejemplo, si nos haces una capacitación a nuestros voluntarios, formación específica y luego nos incluyes dentro de las actividades, te damos una aportación. Hay empresas que nos entregan carritos de lectura para los hospitales, apoyo para comprar los mandiles para los voluntarios y ahí el approach es diferente, más bien de tipo comercial. Llegas y les vendes cuáles los beneficios, recargando un poco más el cómo justificar su inversión. Por ejemplo, hay proyectos sociales en los cuales tenemos dos comunicaciones. Tenemos una comunicación que es Fundación y otra que son Fundación y colaboradores. Con el socio deportivo, trabajamos con la fundación Real Madrid y con la UDLA, tenemos muchos eventos que tienen mucho interés, y si alguna empresa decide colaborar con nosotros, evidentemente aparece en las menciones. Es diferente

aparecer en un espacio publicitario que aparecer dentro de una actividad social, aparece tu marca pero no aparece de la misma manera y tampoco la receptividad de tu marca. Dentro de una empresa, aunque hagan responsabilidad social, todos los directores de RS y de marketing tienen que justificar al nivel directivo porque lo hacen. Una de las justificaciones es evidentemente cuál es la profundidad del trabajo social, hay empresas como REPSOL que le da igual publicitarse o no porque tienen un derecho de explotación. Simplemente tienen una responsabilidad con el Gobierno, y lo que les interesa es la parte social. Hay otras empresas que necesitan justificar ante el comité directivo, y deben mostrar el beneficio social y la marca se beneficia por abc razones y cómo se potencia.

8. Mencione los beneficios que el personal de una empresa puede obtener al involucrarse en actividades de voluntariado a corto, mediano y largo plazo?

Para el profesional, es la formación de esta persona en determinadas actividades en las que no está habituado a su entorno tanto la gestión de conflictos, actividades interpersonales; es decir, es un desarrollo profesional más la capacitación que se les da. Tienes un desarrollo y crecimiento personal tanto por las personas que conoces y lo que vives. El mayor regalo que puede llevarse una persona que es descubrir cómo (que parece una ley que no existe en la economía) cuanto más das, más estás recibiendo y aunque no pidas nada, das más y más estás recibiendo. Esa lección de vida no se puede explicar en una clase, no se puede explicar en un power point, necesita que la gente lo viva y lo experimente. Creemos que los grupos humanos, con nuestro trabajo se consoliden y se llegue a una humanización de las estructuras de las empresas.

9. ¿Tienes un promedio de cuántos voluntarios han pasado por la Fundación?

Serían 100 personas en voluntariado puntual, de las cuales, un 30% se ha quedado en la fundación y aparte de hacer su voluntariado normal bajo la empresa, ahora se queda con nosotros. Si la experiencia del voluntariado es grata, la gente puede mantenerse en cualquier tipo de actividad.

10. Le gustaría recibir asesoría de parte del programa de Voluntarios ONU para fortalecer la alianza con el sector privado con un enfoque hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y Principios del Pacto Global?

Por supuesto, lo que sean un aporte de conocimiento es muy importante, de hecho la Fundación, la llamamos la familia por ser una combinación de varios actores de la cual nos nutrimos.

Necesitamos articular la ayuda social y agrupar las organizaciones que trabajan en el área del cáncer. Hay mucha atomización y poco trabajo coordinado. El trabajo debe apuntarse a la generación de políticas públicas porque el Estado tiene una responsabilidad, y la sociedad una corresponsabilidad. Lo que intentamos es que los niños sufran menos discriminación. Los niños que tienen cáncer sufren discriminación y queremos entrar a las escuelas, colegios y universidades para cambiar esta realidad.

SRTA. VANESSA GUERRERO, DIRECTORA DE FORMACION Y VOLUNTARIADO

SRTA. ISABEL MUÑOZ, DIRECTORA DE RELACIONES EXTERNAS

FUNDACION UN TECHO PARA MI PAIS

1. ¿Cuál es la tendencia actual de la responsabilidad social corporativa?

El tema de la RS ha crecido bastante, se junta a muchas más iniciativas, más que nada ya no tienen una visión de una filantropía por parte de las empresas, más allá de eso van en un trabajo más de la mano con la comunidad o en puntos estratégicos en donde ellos causan impactos. Entonces, si sentimos las necesidades de las empresas cuando nos piden trabajar. Podría complementar que bajo el modelo de Techo, las empresas están interesadas en realizar este voluntariado corporativo porque intervienen varios actores de la empresa en una actividad conjunta en donde se pierden las jerarquías, lo cual genera una interacción nueva y se destacan aptitudes para diferentes roles que no se había analizado en el espacio usual de trabajo. Es la experiencia que nosotros brindamos cuando se construye una vivienda de emergencia porque es tanto el Gerente como cualquier otra persona que se haya sumado, al ser listas abiertas para la construcción.

2. ¿Considera usted que las empresas pueden contribuir a través de estos programas a las prioridades nacionales y desarrollo del país? Por qué?

Yo creo que muchas empresas están buscando generar otra clase de impacto positivo en lo que es la sociedad, y para eso están buscando mayores alternativas que no consistan de una asistencia paternalista tradicional. Lo que veo es un espectro más amplio del trabajo que buscan hacer, están trabajando para hacer planes de desarrollo, no sé de qué manera están relacionados con los aportes el Plan Nacional del Buen Vivir pero su aporte es más bien integral.

3. ¿Cuál es el potencial del voluntariado corporativo articulado con las acciones e intervenciones de su organización?

Nos encontramos en esa primera etapa en el que el único vinculo y la intervención inicial que hemos tenido es justamente la construcción de la vivienda de emergencias pero esta no es nuestra etapa final pero es una de las etapas que tenemos para llegar a un fin común. Actualmente, tenemos conversaciones con empresas en donde buscan una intervención más amplia, es decir, el voluntariado en sí, empieza a exigir una intervención más constante de ellos y lo que se está empezando a generar son equipos de voluntarios de Techo dentro de las mismas empresas. Se les ha dado la propuesta de apadrinar, de hacerse cargo como Coordinadores de barrios para ayudar con el acompañamiento, más que nada se involucren en todo el proceso y no solamente construir. Más que nada es un pedido puntual desde el voluntariado hacia el Techo.

4. ¿Podría compartir una experiencia de voluntariado corporativo con una empresa?

Si tenemos separadas las construcciones corporativas con construcciones de otros tipos. Tenemos empresas aliadas que han venido construyendo y trabajando con nosotros desde el

2008. Por ejemplo, Kubiec Conduit, empresa en techos, que han sido nuestro sponsor en este año y los anteriores. Lo que generan ellos es una construcción corporativa planteada dentro del calendario del año en donde intervienen todos los empleados. Obviamente, nuestra exigencia es que sea una aportación voluntaria y no pueden obligar a sus empleados a que asistan a una construcción. Es así que hemos ido aumentado el número de viviendas construidas, a través de los años, porque hay involucramiento más grande. Al principio, se involucraban las personas más afines a ese tipo de trabajo como el departamento de responsabilidad social. En este año, la más grande fue en Diciembre con 110 voluntarios. Desde el 2008, el promedio sería de 490 voluntarios.

5. ¿Con cuáles otras empresas han construido?

Farmaenlace, 20 viviendas de emergencias

Produbanco, 20 viviendas desde el 2008 a nivel de Quito, Guayaquil y Cuenca. Promedio son 200.

6. ¿Hay voluntarios que se han mantenido luego de la etapa corporativa?

En Cuenca, sabemos que hay personas interesadas de Produbanco en querer sumarse a las diferentes iniciativas. Lo que estamos descubriendo, es que muchos voluntarios de una empresa, comunican a otras empresas, la experiencia para que se interesen.

Tenemos la experiencia de que los voluntarios que han pasado por el Techo se motivan a realizar las actividades con su familia. Es un voluntariado que hacemos con familia, una persona específica de una empresa decide construir con sus hijos, sobrinos, hermanos.

7. ¿Las organizaciones de voluntariado cuentan con la estructura necesaria para recibir de manera efectiva el apoyo de profesionales de las empresas?

Es algo que estamos desarrollando este año. Es dar seguimiento a los voluntarios corporativos como empezar a vincularlos en las diferentes actividades. Actualmente, en la construcción de viviendas de emergencia, necesitamos 10 voluntarios pero en nuestra segunda etapa que es habilitación social, necesitamos muchas más manos y más que nada mucho más compromiso. Personas que se vinculen con las comunidades en varias actividades y sobretodo en la capacitación de oficios, para dar opciones de puestos de trabajo para las familias. Estamos vinculando en ese marco, buscando cuáles son nuestras empresas tipo para poder mantener un equipo permanente que nos ayude a capacitar, de la misma forma, lo que estamos procurando es empezar a vincularnos a través de la empresa que vaya acorde con su línea de trabajo. Por ejemplo, farmacéuticas que vayan en su línea de asistencia médica. Ellos tienen expertise.

8. ¿Cuáles son los retos que como organización tienen para asociarse con las empresas en programas de voluntariado corporativo?

Actualmente, es el tema de aportaciones por el tema del SRI porque en Ecuador no existe la posibilidad de que un monto de donación se descuente del impuesto a la renta. Al momento, en que una empresa nos dona 10, 20 o 30 mil dólares, eso simplemente suma al momento que deben devengar para el impuesto a la renta. Es nuestro limitante pero no puedo seguir aumentando gasto.

9. ¿Cuál es el valor agregado que la organización puede aportar a la empresa en la implementación de un programa de voluntariado corporativo?

Es vincular a todo el personal en donde se pierde el tema de jerarquías y sobretodo la experiencia que tienen los voluntarios, en el momento de la construcción. Siempre nos hemos acostumbrado que la pobreza sea parte del paisaje, a que no importa si hacemos o no algo y el momento en que un voluntario corporativo va y vive esta realidad, la reacción a su vida diaria y rutina cambio porque deja esta posición de "yo soy pobrecito", "mis deudas me ahogan" y se dan cuenta que no están hundidos y existen personas en peor situación con un estado de ánimo y visión hacia la vida muy distinta.

Esta experiencia de una construcción no solo de la gente con la que trabajas sino este trabajo conjunto con la familia con la que estas construyendo, es un trabajo de hombro a hombro en donde la familia se involucra. Voluntarios generan el proceso y están enseñado a las personas incluso mayores a ellos en cómo hacer las cosas. También genera otra experiencia, rompe esquemas y produce otro tipo de reacciones, estamos hablando de Gerentes con chicos jóvenes que les dicen cómo construir. Esa manera de romper esquemas es el aporte que damos a todo el personal corporativo que muchas veces se enamora de la experiencia.

10. ¿Cuál sería la estrategia de acercamiento al sector privado para gestionar o fortalecer un programa de voluntariado corporativo?

Hasta ahora, hemos tenido este acercamiento de uno a uno tratando de visibilizar el tema de la pobreza, tratamos de concientizar, visibilizar el problema, mostrándoles cifras reales de lo que pasa, y la causa por la que trabajamos. Mostrarles que este no es un proyecto

improvisado y que ha sido replicado en 19 países, y si es así, significa que hay una gran experiencia de por medio.

Es una estrategia que debemos mantener porque al masificar un ingreso al sector privado puede generar rupturas en la seriedad del trabajo que realizamos. Nosotros no podemos perder el foco de que trabajamos para familias y de que es un vínculo humano: uno a uno.

11. Mencione los beneficios que el personal de una empresa puede obtener al involucrarse en actividades de voluntariado a corto, mediano y largo plazo?

El proceso de teambuilding al realizar las actividades, es por eso que nos contactan. Cuando cambian de personal, están estructurando un equipo nuevo o cuando tienen problemas con su equipo usual. Lo que hacen es que esta experiencia les une más, porque de lo contrario no salen adelante. Yo creo que como empresa es el valor más grande que tienen, adicional al valor humano de vivir la experiencia. Es una actividad fuera de lo común que participan los mismos actores (colegas), se comunican de una manera distinta y conocen entre ellos estas nuevas aptitudes, estos nuevos roles y eso les permite ser más claros en la comunicación interna. Realmente genera un muy buen ambiente de trabajo, puede verse como conversan e interactúan en un ambiente menos desestresante de la oficina. Generar este tema de teambuilding es lo que ha motivado al empresario a participar con nosotros.

12. ¿Le gustaría recibir asesoría de parte del programa de Voluntarios ONU para fortalecer la alianza con el sector privado con un enfoque hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y Principios del Pacto Global?

Totalmente porque si en nuestra perspectiva de trabajo, está el hacer algo es generar un sustento académico por detrás de lo que hacemos en nuestro trabajo y generar está capacidad de recibir esta experiencia previa, nos ayudaría sin duda a fortalecer lo que hacemos como institución, específicamente si estamos encaminándonos a objetivos estratégicos mucho más claro que tenemos como Techo que hablan sobre incidencia política, desarrollo comunitario y que demandan de eso una parte académica muy fuerte por detrás, que tenga toda esta base sólida y que de alguna manera ratifique el trabajo que estamos haciendo.

Nosotros por ser una organización que trabaja con jóvenes universitarios y profesionales, tenemos la sed de aprender más, ya que es parte de nuestro ser en esta etapa.

SR. JULIO CESAR BENÍTEZ

DIRECTOR EJECUTIVO, ASOCIACION SCOUTS

1. ¿Cuál es la tendencia actual de la responsabilidad social corporativa?

Yo creo que podríamos dividir en dos grandes grupos

1) Hay un mayor nivel de consciencia de las empresas en relación a que su rol no está solamente en la generación de utilidades para la empresa sino en la generación de un valor agregado en toda la cadena de valor y esa consciencia si permite que haya una óptica más amplia para, además del proceso productivo y comercial, dar espacio a actividades que generen beneficios sociales. Eso por un lado, yo creo que a nivel global si hay un paso adelante muy fuerte porque hay mayor consciencia y por tanto apertura.
2) La RS todavía es vista casi como una estrategia de marketing por algunas empresas, no solo pensando en el beneficio social que se puede generar y a veces en como la visibilización de ese servicio puede ser una estrategia para aumentar las ventas. Eso hay que tener en cuenta porque es parte del proceso de evolución; es decir, el paso zero es que no había consciencia, no les interesaba, no era ámbito de la empresa el tema social. El siguiente paso, es que si hay consciencia pero hay todavía estos rezagos colaterales de procurar que el servicio genere un aumento en ventas o la utilidad.

2. ¿Considera usted que las empresas pueden contribuir a través de estos programas a las prioridades nacionales y desarrollo del país? Por qué?

Si estoy seguro. Por eso es un paso importantísimo que las empresas tengan consciencia de su responsabilidad social, solo el hecho de definir el término responsabilidad social empresarial trae ese norte pero para que se cumpla de manera efectivo creo que si incluye una serie de acciones conjuntas. Tal vez lo más complejo, es que parte de esas acciones son internas, ya que parte de la RS no puede estar desconectada de las condiciones laborables internas. Para mí lo ideal, es una empresa comience haciendo su RS desde adentro, con su gente, generando condiciones laborables justas. Hay por ejemplo una línea dentro de la RS, la responsabilidad social familiar. Cómo las mismas familias de la empresa tienen espacios de desarrollo dignos e integrales que signifique un sueldo digno, los tiempos y los espacios como el tema del voluntariado corporativo que puedan ofrecerle a los empleados y a las familias, espacios para vivir otro tipo de experiencias. El siguiente paso de eso, la empresa ya habiendo cumplido este primer servicio a los más cercanos, puede pensar en un servicio hacia afuera y ahí si la serie de proyectos de servicio comunitario y de voluntariado corporativo, solo así tienen un impacto integral y completo.

3. ¿Cuál es el potencial del voluntariado corporativo articulado con las acciones e intervenciones de su organización?

El potencial lo veo en dos sentidos:

1) Voluntariado Especializado, las personas que trabajan en empresas no tiene mucho tiempo, no podemos pensar en una dinámica similar con el voluntariado universitario o juvenil. Ahí hay cierta limitación pero se compensa. Estas personas tienen

conocimientos y destrezas muy específicas, eso significa que aunque tengan poco tiempo, el servicio o el impacto que pueden dar, puede ser muy significativo.

2) El espacio para que este voluntariado sea una posibilidad de desarrollo para el empleado y para su familia. Pensar en un voluntariado corporativo ampliado, es una oportunidad para que vivan una experiencia de desarrollo personal, familiar que más allá de aumentar la productividad, es una inversión en el ser humano.

4. ¿Podría compartir una experiencia de voluntariado corporativo con una empresa?

Cuando nosotros le pedimos a una empresa que nos apoye, ese apoyo tiene diferentes dimensiones. Por ejemplo, el grupo Azul ha apoyado mucho en el tema económico pero ha apoyado en otras áreas que son igual e incluso más valiosas como el asesoramiento o coaching empresarial en cuanto a planificación, asesoría en contactos con otras empresas, manejo de procesos internos. Esto se lo hace con diferentes áreas, por ejemplo, el asesoramiento financiero, con la dirección financiera con la nuestra, es un trabajo entre pares. La tercera es el voluntariado corporativo, varios miembros son voluntarios en los grupos Scouts o en diferentes niveles de apoyo administrativo y con eso se complementa. La relación entre la empresa es un soporte integral que significa el traspaso de conocimientos, la participación de los miembros de la empresa en las actividades del movimiento Scout y ahí se ve un retorno y un beneficio mutuo mucho más amplio.

5. ¿Con cuáles otras empresas han trabajado?

Trabajamos con Nestlé, Banco de Guayaquil, Hidalgo & Hidalgo, Deloitte, Ferge. Con todas se ha tenido alguna actividad en donde han estado involucrados los empleados. Con Hidalgo & Hidalgo, se realizó hace poco una salida educativa para chicos en un barrio donde

ellos tienen un proyecto social. Nosotros apoyamos en la organización pero también fueron empleados a participar. Pueden ser actividades pequeñas de un solo día pero ya es una primera participación.

6. ¿Se han mantenido los voluntarios luego de la experiencia empresarial?

Hay de todo. Lamentablemente son la minoría, pero si hay. Los que no se quedan, tampoco lo descartamos, a veces tienen una vocación por voluntariado en otra área o en otro tiempo, pero ya les llega la experiencia.

7. ¿La Asociación Scout cuenta con la estructura necesaria para recibir de manera efectiva el apoyo de profesionales de las empresas?

Yo creo que hemos crecido mucho, porque antes el tema del manejo del voluntariado era casi empírico pero en Scouts en la última década si ha habido un proceso de desarrollo de lo que tenemos ahora un proceso de gestión del voluntariado que va desde la captación, la formación, el seguimiento, el acompañamiento, la evaluación y el cierre de ciclo del voluntario. Entonces no es solamente conseguir o formar voluntarios, es acompañarles en todo este ciclo en el cual dan un servicio al movimiento Scout pero un ciclo en el cual ellos crecen, ganan y se desarrollan.

8. ¿Cuáles son los retos que como organización tienen para asociarse con las empresas en programas de voluntariado corporativo?

Primero es la captación, es tener la capacidad de conseguir más voluntarios porque creo que el tema de formación, acompañamiento, selección, ya hay herramientas. La captación es un reto grande.

9. ¿Cuál es el valor agregado que la organización puede aportar a la empresa en la implementación de un programa de voluntariado corporativo?

Hay dos valores pensando desde la experiencia de Nestlé o Grupo Azul.

1) El tema de imagen que si ayuda. Es decir, ellos con eso publicitan las actividades de responsabilidad social que hacen con nosotros; es decir, que lo hacen con una organización con más de 90 años, nacional y con tal impacto, para ellos influye. Si hay todavía el retorno de marca como uno de los factores que creo les llama la atención.
2) La flexibilidad porque ellos ven beneficios en sus mismos empleados, en los hijos de sus empleados cuando participan de los grupos Scouts, en actividades institucionales en las que podamos dar apoyo logístico, etc.

Nos ven como flexibles para intervenir en una serie de áreas, en cambio en otras organizaciones, a veces el campo es limitado. Tratamos de ampliar la gama de opciones.

10. ¿Cuál sería la estrategia de acercamiento al sector privado para gestionar o fortalecer un programa de voluntariado corporativo?

Convenios con empresas pero sobretodo actividades puntuales, concretas. Nos hemos dado cuenta que formen parte de un grupo scout por un año es muy fuerte al inicio, pero si comenzamos con una actividad más puntual en donde ellos pueden vivenciar la dinámica pero solo un sábado o domingo. Luego los que quieren, hay otra cosa, hay que irles conquistando de a poco.

9. Mencione los beneficios que el personal de una empresa puede obtener al involucrarse en actividades de voluntariado a corto, mediano y largo plazo?

Intentamos que a los voluntarios les quede dos dimensiones:

1) A nivel personal, el tema de la motivación, satisfacción
2) A nivel profesional, la adquisición de competencias, es decir, en Scouts aprenden a trabajar en equipo con estructura, auto-confianza, liderazgo, resolución de conflictos. Competencias concretas que te sirven en tu trabajo, la idea es que el lunes la persona regrese a su trabajo contento, oxigenado pero también con ciertas herramientas concretas que le permitan ser más competitivo.

11. ¿Le gustaría recibir asesoría de parte del programa de Voluntarios ONU para fortalecer la alianza con el sector privado con un enfoque hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y Principios del Pacto Global?

Seguro que si porque son temas que trabajamos a nivel nacional o internacional. Es un tema en el debe trabajar el programa de voluntarios porque unir estos dos mundos de la empresa y de la sociedad civil organizada no es tan fácil. Son casi dimensiones paralelas,

aunque ahora hay un poco más de contactos y puentes. El programa tiene capacidad de convocatoria en los dos frentes.

Para las empresas, un limitante es la desconfianza ya que no es un mundo que las empresas conozcan. No conocen que tipo de organización es buena o mala. El programa VNU puede avalar las organizaciones en tal o cual área.

Cruz Roja Ecuatoriana

ENTREVISTA

SRTA. GEOVANNA COLLAGUAZO, COORDINADORA DE VOLUNTARIADO

CRUZ ROJA Y

COORDINADORA MESA DE DE VOLUNTARIADO

1. ¿Cuál es la tendencia actual de la responsabilidad social corporativa?

En el ámbito de Cruz Roja Ecuatoriana hemos tenido un acercamiento bastante importante durante estos dos últimos años. La incorporación de estas iniciativas de voluntariado corporativo empresarial ha surgido a raíz de las grandes emergencias que hemos tenido como país. Para la CR unirse a los esfuerzos que podamos hacer como organización auxiliar de los poderes públicos ha sido en intervenciones puntuales: armados de kits, visitas de entrega de ayuda humanitaria a las comunidades que han sido afectadas por este tipo de siniestro o emergencias. Desde estas empresas, ayudan y colaboran con la entrega de estos kits y se hace la entrega. Se ha visibilizado de manera importante desde CR, las sinergias de emergencias o siniestros importantes. Posterior a esto que inicio con la inundación del Rio Napo en el 2010, hemos tenido un mayor acercamiento al voluntariado corporativo y estamos intentando vincular las acciones más permanentes o constantes y no solo en estas eventualidades de mayor impacto que golpean más a la sociedad.

La CR tiene que diseñar sin duda programas que vinculen al programa de voluntariado corporativo donde se enmarque los límites de este apoyo, que no confunda los roles de la institución para los cuales están marcadas en nuestro país y como la contribución del voluntariado corporativo puede apoyar a estos intereses o construcción de desarrollo social. La CR está muy interesada en no dejar marchar estas habilidades y destrezas encontradas en las empresas que sin duda la RS les ha motivado para desarrollar el voluntariado corporativo. Actualmente tenemos un proyecto en el que está SANA SANA, FYBECA para la campaña "Con tu vuelto, vuelve mi esperanza", significa que los aportes que dan los usuarios de estas farmaceúticas, lo han destinado a la CR para financiar los tratamientos de niños y niñas que tienen problemas de sangre. Las enfermedades de este tipo son muy costosas y lamentablemente no hay hogar Ecuatoriano que pueda solventar estos tratamientos costosos y de muy largo tiempo. Este voluntariado corporativo empresarial ha creado este proyecto de gran relevancia y que cobija a un sinnúmero de niños a nivel de país.

Otra área que motivó al voluntariado corporativo, ha sido financiar atención médica primaria en comunidades de difícil acceso; hemos comenzado en Manabí, Guayaquil, luego bajaremos a Santa Elena para el voluntariado corporativo de estas empresas. Estamos haciendo visitas periódicas mensuales de chequeo odontológico a niños, niñas, adolescentes, gente adulta y atención primaria de salud para hacer un buen sistema de referencia y contrareferencia. Entonces ahí hemos visto como puede engranar el VC.

MESA de Voluntariado

Desde la MVE, es muy interesante como la dinámica de asociación o de red ha venido incorporándose en voluntariado corporativo como es el caso de TATA o la Fundación Telefónica. Si bien es cierto, es un nuevo modelo y novedoso para Ecuador, de difícil

entendimiento y cómo podemos aprovechar estas capacidades que muchas de las otras organizaciones no saben como hacerlas empatar, hemos encontrado bastante sinergia. En este caso con TATA que forma parte hace cuatro años, su contribución en plataforma informática y bajo los recursos a bien pudieses mejorar, ha contribuido a actividades puntuales que tiene la MVE. Otra forma de contribución es ejercer esas experiencias que pudiéramos tener las organizaciones, invitando a los voluntarios corporativos de esa empresa que participen en actividades puntuales que tienen las otras organizaciones. Esas han sido las lecciones que hemos venido aprendiendo. A la MVE le hace falta dimensionar y aprovechar estas capacidades instaladas para poder expandir mejor nuestro impacto y entender mejor el voluntariado corporativo. Tenemos un límite, a veces el concepto de voluntariado está muy limitado y pensamos que no tiene nada que ver con las empresas. Hay brechas que hay que ir rompiendo.

2. ¿La iniciativa de FYBECA y SANA SANA involucra a sus empleados en las visitas?

Por supuesto, ellos nos acompañan en las brigadas médicas, son entrenados para ayudar en las visitas de jornada completa, acompañan a nuestro voluntariado.

3. ¿Considera usted que las empresas pueden contribuir a través de estos programas a las prioridades nacionales y desarrollo del país? Por qué?

En el caso de la MVE cuenta con una planificación estratégica en el marco del Plan Nacional del Buen Vivir que justamente marca objetivos de Desarrollo del Milenio. Para la MVE es importante alinearnos filosóficamente y estructuralmente en el marco del desarrollo de nuestro país. Sin duda, las iniciativas que podamos tener del voluntariado corporativo

deben estar apuntaladas hacia ello. La MVE contando con 24 organizaciones que forman parte de esta gran red, tenemos esa oportunidad de podemos alinearnos a estos procesos país, muchas podrían colaborar y favorecer a los proyectos que bien tengamos.

4. ¿Cuál es el potencial del voluntariado corporativo articulado con las acciones e intervenciones de su organización?

Primero, la gente tiene comprometido ciertos días en las visitas que tiene con CR. Entonces es más fácil que sabe que tiene una empresa que le respalda, no es que tiene que buscar, un sueldo o un día de compensación frente su actividad laboral . Su empresa está apadrinando un tema de voluntariado, y eso como que legitima más este proceso de participación. El potencial que tenemos con VC es más fijo, más constante y en mucho de los casos, sin querer desmerecer el otro voluntariado, el VC está más profesionalizado.

Con el proyecto “Con tu vuelto, vuelve mi esperanza”, las personas que participan en este voluntariado son farmacéuticos, nosotros hemos compaginado la formación. CR da primeros auxilios básicos y ellos sus conocimientos en tema de farmacéutica y se contribuye de mejor forma en el proyecto y nos enriquecemos.

En el caso de la MVE, es el apoyo institucional, económico, de presencia e imagen corporativa a las actividades de difusión que pueda tener la MVE. Porque también este VC, si bien se ha asociado a la MVE es para aprender, para ver cómo potencia su VC. Estamos como dos polos, el voluntariado del modelo tradicional que tiene un camino recorrido. Por otro lado, el voluntariado que está surgiendo. Los dos modelos pueden potenciar y hacer grandes cosas.

5. ¿Podría compartir una experiencia de voluntariado corporativo con una empresa?

Como lecciones aprendidas para CR, es un modelo nuevo, no quiere decir que CRs en otros países no lo hayan implementado. Para CR, es una etapa nueva , hemos estado aprendiendo y hemos pedido a las CR hermanas y a la misma Federación, que nos ayuden alimentando con documentación y experiencias que han tenido para estructurar de mejor forma en la CR. Como es el caso CR Costa Rica, CR Colombia que tienen alianzas impresionantes. Eso le falta a CR Ecuador, entonces no nos desanimamos y no les dejamos irse porque estamos seguros que podemos hacer grandes cosas, aprendiendo y valorando estas posibilidades que tienen impacto social.

6. Como Coordinadora de la MVE, ¿piensas que las organizaciones de voluntariado cuentan con la estructura necesaria para recibir de manera efectiva el apoyo de profesionales de las empresas?

Como CR, lo hemos estado trabajando desde hace tres años, el reto para el próximo año es solventar una estructura más sólida. Si hemos podido manejar un voluntariado de modelo tradicional 102 años, hay que coger las experiencias de las otras CR, más lo que hemos experimentados en este par de años, estamos seguros que si. Hemos mantenido una relación bien estrecha, como es el caso de SANA SANA, Fybeca, y en lo que va del año se han movilizado 60 voluntarios. Me olvidaba de mencionar con Banco del Pichincha que es uno de nuestros socios importantes, participan en proyectos en gestión de riesgos. Ellos están interesados en colaborar y apadrinar permanentemente en temas de gestión de riesgo, este en caso para este año 2012, lo que financian es poder enlazar CR a través de telecomunicaciones

(decodificadores) para estar más enlazados y atender de forma eficiente las emergencias que podamos tener alineados con la ayuda del Gobierno Central.

También se ha tenido una alianza con Coca Cola para apoyar con insumos para la gente que hace las donaciones; es decir, entregar un sanduche y una cola de tal manera que la gente pueda recuperar sus micro sitos.

La MVE, la red tiene organizaciones de todo. Tienen organizaciones con una gran estructura y otras que van construyéndose y solventándose. En esa dinámica, contamos con capacidades en tres o cuatro organizaciones que puedan acoger y en las cuales si podemos hacer este intercambio. En las otras, lo que podemos hacer es compartir la experiencia y motivarlas para que las sinergias o lecciones que vamos teniendo en el camino estén bien planteadas.

8. ¿Cuáles son los retos que como organización tienen para asociarse con las empresas en programas de voluntariado corporativo?

El primer límite sería el recelo, el miedo a que podamos invadir terrenos del modelo del voluntariado tradicional que pueda venir un modelo más modernizado, más tecnificado y que barra con lo que se ha venido haciendo tradicionalmente en nuestro país. El recelo institucional en cualquiera de los ámbitos. Otro que me atrevería a mencionar, las estructuras que tienen las organizaciones, algunas con las justas pueden gestionar el voluntariado de sus propias organizaciones. Les asustaría el que venga un modelo con mayores habilidades, destrezas, la tecnología ahora tiene unas bondades impresionantes (refiriéndose al voluntariado en línea), mañana puede venir un voluntariado virtual que va arrasar con los modelos de este momento.

El tema de ser constantes y creativos en el levantamiento de programas de voluntariado mucha de las veces a las organizaciones les cuesta modificar programas exclusivos para voluntariado corporativo y el que quiere se apunta.

9. ¿Cuál es el valor agregado que la organización puede aportar a la empresa en la implementación de un programa de voluntariado corporativo?

Nos deberían preferir las empresas porque cohesionamos mucho en el tema de la participación ciudadana, un factor que debe imperar en los Ecuatorianos/Ecuatorianas. Es un ejercicio de participación que puede marcar y que de forma tangible puede medirse el aporte que podemos hacer al crecimiento o desarrollo de la población ecuatoriana.

La otra razón, es porque generas aprendizaje, a volvernos más humanos , a sentir y palpar las realidades no solo en el área rural sino en lo urbano. Cómo podemos ser más sensibles, más conscientes, ya no hablo de un temor, de un sismo, de un terremoto, hablo de violencia social. Cómo podemos trabajarla desde estas formas de participación. Por qué participar? Porque tenemos una trayectoria en el país, significa que hemos hecho las cosas bien. Lo que necesitamos es complementar estas muy buenas prácticas. Quizás la movilización de recursos también implica mucho, la capacidad de poder juntarnos y poder movilizar los recursos en forma conjunta es mayor a la que podemos hacer solos. Las instituciones ponen la cara con los colectivos, las empresas no pueden entrar solas porque la gente les han visto de una manera comercial, que mejor entrar con una organización que ya tiene trayectoria.

10. ¿Cuál sería la estrategia de acercamiento al sector privado para gestionar o fortalecer un programa de voluntariado corporativo?

Invitar a la MVE. Creo que esta red reúne a las organizaciones que tienen un liderazgo importante en el país y hay una diversidad de acciones y programas de voluntariado que podamos ofertar; aún las dificultades y cómo hemos logrado sostenernos. Cómo contribuirían para poder reglamentar el voluntariado en nuestro país. De esta manera, se podría legitimar mejor el voluntariado con una ley o reglamento.

La razón por la que no existe la visibilidad, la promoción, el reconocimiento del voluntariado es porque no existe una ley como existe en otros países. Hace un momento había hablado de cómo lo hace CR Colombia es porque Colombia tiene una ley de voluntariado impresionante; al igual, como México. El país es el que da las herramientas, las armas para poder trabajar con el sector privado. Por ejemplo, hay una ley que dice que "si no hay una asociación con una entidad reconocida en el país de voluntariado tradicional, no aplica el tema de impuestos". La estrategia sería construir estas herramientas políticas que puedan motivar al sector privado para vernos conjuntamente en este ejercicio de voluntariado. Estoy segura que ahí triplicaría la movilización de los recursos y se magnificaría lo que podemos hacer, eso es pensar en construcción de país, construcción de pueblo Ecuatoriano. No solo pensar en la ganancia de un negocio o en la imagen de una institución, sino realmente trabajar en el enfoque social.

11. Mencione los beneficios que el personal de una empresa puede obtener al involucrarse en actividades de voluntariado a corto, mediano y largo plazo?

Reconocimiento ante la sociedad de que están aportando al desarrollo de su país, no solo una empresa fría, calculadora, sino que hace un aporte y una humanización con su país, una retribución a su país. Eso les eleva en imagen y reconocimiento de la comunidad.

Para el empleado, gana experiencia, preparación o capacitación, que quizás con la empresa el cumplir con una jornada, en el mismo espacio y el permitirle conocer otros aspectos de la sociedad, primero que no caerías en un "burn up", en quemarte tan rápidamente, cumpliendo con una actividad tan mecánica. El saber que llega mi día de voluntariado, le da un plus. El trabajador ganaría salud mental porque está haciendo otro tipo de actividad que complementa su desarrollo humano que tal vez no se puede medir en dinero pero si en crecimiento humano (capital humano). Conocer nuevos círculos, generar nuevas amistades, despertar habilidades que quizás estaban escondidas, promocionarse con otros actores.

12. ¿Le gustaría recibir asesoría de parte del programa de Voluntarios ONU para fortalecer la alianza con el sector privado con un enfoque hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y Principios del Pacto Global?

Para Cruz Roja, SI, porque estamos recopilando experiencias de otras CR hermanas y si hay algo aquí en el país que pueda desde el contexto local que pueda alimentar nuestro deseo de ampliar el modelo del voluntariado es bienvenido.

Anexo No. 8

ENCUESTA A EMPRESAS CON PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

1. El voluntariado corporativo en la organización es:
   a. Parte de un programa de vínculo con la comunidad
   b. Una actividad puntual realizada cada cierto tiempo
   c. Una iniciativa de los/las empleados/as respaldada por la organización
   d. Eje clave en la política de responsabilidad social

2. El voluntariado corporativo es gestionado por:
   a. Unidad de Recursos Humanos
   b. Departamento de Responsabilidad Social
   c. Gerencia de cada departamento
   d. Otros. Especifique cuál?

      …….

3. En la organización, el voluntariado corporativo se viene desarrollando:

   a. Hace 10-15 años
   b. Durante los últimos 5 años
   c. Hace un año
   d. Menos de un año

4. ¿Cuál fue la participación del personal en las actividades de voluntariado promovidas por la empresa durante el año 2011?

a. <= 30%

b. <= 50%

c. >=50%

d. Otro. Especifique

……

5. El personal directivo participa en actividades de voluntariado?

a. En gran medida

b. Regularmente

c. Escasamente

d. Nunca

6. El programa de voluntariado corporativo es realizado mediante:

a. Organización de la sociedad civil

b. Fundación de la empresa

c. Programa de la empresa

d. Gobierno o entidad pública

7. ¿En qué áreas se realiza el voluntariado corporativo?

a. Educación

b. Salud

c. Capacitación en el expertise de la empresa

d. Medio Ambiente

e. Otro. Especifique:

……..

8. ¿Qué parte del presupuesto destinado a la responsabilidad social, se destina a actividades de voluntariado?

   a. <=1%

   b. <=5%

   c. > 5%

   d. 10% al 15%

   e. Otro

      …….

9. Por favor explique, ¿cuáles han sido los efectos positivos del voluntariado corporativo en su organización?

10. ¿Cuáles son las dificultades encontradas en la implementación del programa?

GRACIAS POR TOMAR TIEMPO PARA REALIZAR LA ENCUESTA

ANEXO No. 9

ENCUESTA A EMPLEADOS/AS DE EMPRESAS CON PROGRAMAS VOLUNTARIADO CORPORATIVO

La encuesta es totalmente confidencial

EDAD:

GÉNERO:

EMPRESA:

1. El voluntariado es:

- Asistencia social
- Apoyo gratuito
- Transformación en acción
- Agente de desarrollo sostenible

2. ¿Has realizado voluntariado en tu empresa?

Si (pase a la pregunta 3)

No (pase a la pregunta 5)

3. ¿En qué área realizó el voluntariado?

a. Educación

b. Salud

c. Capacitación en el área de expertise de la empresa

d. Ambiente

e. Otros

4. ¿Cuál es el mayor beneficio que usted recibió como fruto de esa experiencia?

a. Compromiso con la organización

b. Aprendizaje mutuo

c. Desarrollo de nuevas competencias. Cuáles?.....

d. Otro

5. ¿Con qué frecuencia se involucraría en actividades de voluntariado?

a. Una vez al año

b. Cada vez que lo requiera la organización

c. Frecuentemente

d. Ninguna

6. ¿Cuáles son las razones que dificultan la participación en acciones de voluntariado?

- Falta de tiempo
- Desconocimiento
- Limitado apoyo institucional
- Ausencia de Propuestas interesantes

7. La mejor propuesta para realizar voluntariado es:

a. Tiempo extra personal

b. Durante los fines de semana

c. Durante horas de trabajo pagadas

d. Durante las vacaciones

e. Otro

8. ¿Se siente identificado y/ motivado a participar en el programa de voluntariado propuesto en su organización?

   SI NO Por qué?.....

9. Por favor, indique ¿cuáles serían sus recomendaciones para mejorar el programa de voluntariado corporativo en su empresa?

10. En su opinión, ¿cómo el voluntariado auspiciado por la empresa puede contribuir a los objetivos estratégicos de la misma?

GRACIAS POR TOMAR TIEMPO PARA REALIZAR LA ENCUESTA

Anexo No. 10

Carta del Programa de Voluntarios ONU Ecuador enviada para empresas

UN Voluntarios
inspiración en acción

12S-00685

PRO/300/UNV

25 de junio de 2012

Señora
María Augusta Proaño
Directora Ejecutiva
Fundación Telefónica Ecuador
Ciudad.-

De mis consideraciones:

El programa de Voluntarios de las Naciones Unidas es la organización de la ONU que contribuye a la paz y al desarrollo en todo el mundo por medio del voluntariado.

Para impulsar la paz y el desarrollo, el programa VNU promueve el reconocimiento de la contribución de los/as voluntarios/as, trabaja con sus asociados para integrar el voluntariado en los programas de desarrollo y moviliza en todo el mundo a un número cada vez mayor y más diverso de voluntarios/as, incluidos voluntarios/as VNU. El programa VNU entiende el voluntariado como universal e incluyente, y reconoce el voluntariado en toda su diversidad, así como los valores que lo sustentan: libre albedrío, entrega, compromiso y solidaridad.

En ese contexto, consideramos muy importante el impulso, que se ha dado en la última década, al voluntariado corporativo, a través de una cada vez más, fortalecida cultura de responsabilidad social en el sector empresarial. El voluntariado corporativo es sin duda una alternativa sostenible que permite a los/las empleados/as integrarse en las propuestas de cambio y contribución al desarrollo del país, desatando un efecto positivo en cuanto a valores, compromiso y motivación en el personal.

Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) Ecuador
Av. Amazonas 2889 y La Granja – Ed. ONU, piso 10 – Quito
Telf. +593 (2) 2460330 ext.2020, 2019, 2018 Fax +593 (2) 2461961 Movíl +593 (0) 9 9102418 – 8 5448749
Correo electronico: unv.ecuador@undp.org o unv_comunicacion@undp.org.ec

El programa VNU es administrado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

UN Voluntarios
inspiración en acción

Por esta razón, el programa VNU se encuentra realizando un estudio preliminar sobre voluntariado corporativo como política de responsabilidad social empresarial y estrategia para generar capital humano en la organización. Dicho estudio pretende ser una propuesta para articular en un solo documento el aporte del voluntariado corporativo con los lineamientos del Pacto Global de las Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo del Milenio y la norma internacional ISO 26000.

Conocedores de la gran labor que realiza su organización en el campo de la responsabilidad social, me permito solicitar a usted, se conceda una espacio de entrevista con la persona responsable del tema de voluntariado corporativo y la aplicación de una encuesta anónima al personal que haya realizado actividades de voluntariado. Dicha información será tratada de manera confidencial y con el rigor académico que exige una investigación de este tipo.

Agradeciendo de antemano su apoyo con este particular, le extiendo un cordial saludo y el deseo de trabajo conjunto mediante futuras alianzas.

Piera Zuccherin

Piera Zuccherin

Coordinadora Programa de Voluntarios

ONU Ecuador

Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) Ecuador
Av. Amazonas 2889 y La Granja – Ed. ONU, piso 10 – Quito
Telf. +593 (2) 2460330 ext.2020, 2019, 2018 Fax +593 (2) 2461961 Movil +593 (0) 9 9102418 – 8 5448749
Correo electronico: unv.ecuador@undp.org o unv_comunicacion@undp.org.ec

El programa VNU es administrado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

Anexo No. 11
Horario de entrevistas realizadas a las empresas

No.	NOMBRE	CARGO	EMPRESA	DIA	HORA
1	LUIS RECALDE	PRESIDENTE PROGRAMA PATCH	HALLIBURTON	VIERNES 29 DE JUNIO	10:00
2	MARIA CLARA HERDOIZA	GERENTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	KINROSS	VIERNES 29 DE JUNIO	11:00
3	SILVANA LARREA	GERENTE RELACIONES EXTERNAS	REPSOL	MARTES 26 DE JUNIO	16:30
4	MA ANGELES ALBUJA	COORDINADORA VOLUNTARIADO	TELEFONICA	MARTES 26 DE JUNIO	15:00
5	PAUL ARIAS GUEVARA	DIRECTOR EJECUTIVO	FUNDACION CRISFE BANCO PICHINCHA	MARTES 26 DE JUNIO	10:00
6	MARIA AUGUSTA BUSTAMANTE	GERENTE RESPONSABILIDAD SOCIAL	DINERS CLUB	MARTES 26 DE JUNIO	11:30
					TOTAL

Anexo No. 12

Tabulación de encuestas por cada empresa

ENCUESTA A EMPRESAS CON PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

1. El voluntariado corporativo en la organización es:	REPSOL	KINROSS	BANCO PICHINCHA	TELEFONICA	HALLIBURTON	DINERS	TOTAL
A. Parte de un programa de vínculo con la comunidad			1			1	2
b. Una actividad puntual realizada cada cierto tiempo							0
c. Una iniciativa de los/las empleados/as respaldada por la organización	1			1	1		3
d. Eje clave en la política de responsabilidad social		1					1
						TOTAL	6
2. El voluntariado corporativo es gestionado por:	**REPSOL**	**KINROSS**	**BANCO PICHINCHA**	**TELEFONICA**	**HALLIBURTON**	**DINERS**	**TOTAL**
a. Unidad de Recursos Humanos							0
b. Departamento de Responsabilidad Social			1			1	2
c. Gerencia de cada departamento							0
d. Otros. Comité de empleados, Fundación	1	1		1	1		4
						TOTAL	6
3. En la organización, el voluntariado corporativo se viene desarrollando:	**REPSOL**	**KINROSS**	**BANCO PICHINCHA**	**TELEFONICA**	**HALLIBURTON**	**DINERS**	**TOTAL**
a. Hace 10-15 años				1			1
b. Durante los últimos 5 a 7 años	1	1	1		1	1	5
c. Hace un año							0
d. Menos de un año							0
						TOTAL	6
4. Cuál fue la participación del personal en las actividades de voluntariado promovidas por la empresa durante el año 2011?	**REPSOL**	**KINROSS**	**BANCO PICHINCHA**	**TELEFONICA**	**HALLIBURTON**	**DINERS**	**TOTAL**
a. <= 30%	1		1				2
b. <= 50%		1		1		1	3
c. >=50%							0
d. Otro 5%					1		1
						TOTAL	6
5. El personal directivo participa en actividades de voluntariado?	**REPSOL**	**KINROSS**	**BANCO PICHINCHA**	**TELEFONICA**	**HALLIBURTON**	**DINERS**	**TOTAL**
a. En gran medida		1					1
b. Regularmente	1						1
c. Escasamente			1	1	1	1	4
d. Nunca							0
						TOTAL	6
6. El programa de voluntariado corporativo es realizado mediante:	**REPSOL**	**KINROSS**	**BANCO PICHINCHA**	**TELEFONICA**	**HALLIBURTON**	**DINERS**	**TOTAL**
a. Organización de la sociedad civil		1			1	1	3
b. Fundación de la empresa			1	1			2
c. Programa de la empresa	1	1	1			1	4
d. Gobierno o entidad pública						1	1
						TOTAL	10
7. En qué áreas se realiza el voluntariado corporativo?	**REPSOL**	**KINROSS**	**BANCO PICHINCHA**	**TELEFONICA**	**HALLIBURTON**	**DINERS**	**TOTAL**
a. Educación	1	1		1	1	1	5
b. Salud					1		1
c. Capacitación en el expertise de la empresa			1				1
d. Medio Ambiente	1	1	1	1		1	5
e. Otro	1		1	1			3
						TOTAL	15
8. Qué parte del presupuesto destinado a la responsabilidad social, se destina a actividades de voluntariado?	**REPSOL**	**KINROSS**	**BANCO PICHINCHA**	**TELEFONICA**	**HALLIBURTON**	**DINERS**	**TOTAL**
a. <=1%		1			1	1	3
b. <=5%			1				1
c. > 5%							0
d. 10% al 15%							0
e. Otro	1			1			2
						TOTAL	6
9. Explique cuáles han sido los efectos positivos del VC en su organización?	**REPSOL**	**KINROSS**	**BANCO PICHINCHA**	**TELEFONICA**	**HALLIBURTON**	**DINERS**	**TOTAL**
a. Acercamiento a la comunidad	1		1	1		1	4
b. Cuidado del Medio Ambiente	1					1	2
c. Competencias de trabajo en equipo	1	1		1	1	1	5
d. Reconocimiento y apoyo de la población a iniciativas			1				1
						TOTAL	12
10. Cuáles son las dificultades encontradas en la implementación del programa VC?	**REPSOL**	**KINROSS**	**BANCO PICHINCHA**	**TELEFONICA**	**HALLIBURTON**	**DINERS**	**TOTAL**
a. Limitación de tiempo del personal	1	1		1		1	4
b. Escaso acompañamiento al proceso de voluntariado por parte de la empresa			1				1
c. Falta de motivación de los empleados	1	1		1	1	1	5
						TOTAL	10

Anexo No. 13

Tabulación de encuestas a empleados

TABULACION DE ENCUESTAS A EMPLEADOS/AS	
1. El voluntariado es:	
a. Asistencia Social	56
b. Apoyo Gratuito	32
c. Transformación en acción	43
d. Agente de Desarrollo Sostenible	33
Total	164
2. ¿Has realizado voluntariado en tu empresa?	
a. SI	77
b. NO	39
Total	116
3.¿ En que áreas realizó el voluntariado?	
a. Educación	32
b. Salud	13
c. Capacitación en el área de espertise de la empresa	14
d. Ambiente	27
c. Otros	45
Total	131
4. ¿Cual es el mayor beneficio que usted recibió como fruto de esta experiencia?	
a. Compromiso con la organización	27
b. Aprendizaje mutuo	58
c. Desarrollo de Nuevas Competencias	20
d. Otros	15
Total	120
5.¿ Con que frecuencia se involucraría en actividades de voluntariado?	
a. Una vez al año	44
b. Cada vez que lo requiera la organización	29
c. Frecuentemente	41
d. Ninguna	5
Total	119
6.¿Cuales son las razones que dificultan la participación en acciones de voluntariado?	
a. Falta de tiempo	64
b. Desconocimiento	26
c. Limitado apoyo institucional	10
d. Ausencia de propuestas interesantes	22
Total	122
7. ¿ La mejor propuesta para realizar el voluntariado es?:	
a. Tiempo extra personal	53
b. Los fines de semana	61
c. Durante las horas de trabajo pagadas	17
d. Durante las vacaciones	5
e. Otro	7
Total	143
8.¿Se siente identificado y/o motivado a participar en el programa de voluntariado propuesto por su organización?	
a. Si	94
b. No	19
c. No sabe/ No contesta	3
Total	116
9. ¿Por favor, indique cuáles serían sus recomendaciones para mejorar el programa de VC en su organización?	
a. Más opciones de voluntariado	35
b. Reconocimiento a los voluntarios	7
c. Mayor motivación e involucramiento	18
d. Mejor comunicación, coordinación y planificación de actividades	41
e. Capacitación a los voluntarios	2
f. No sabe/no contesta	13
Total	116
10. ¿Cómo el voluntariado auspiciado por la organización puede contribuir a los objetivos estratégicos de la organización?	
a. Buena imagen corporativa	13
b. Fomenta los principios organizacionales	16
c. Apoyo y vínculo con la comunidad	26
d. Trabajo en equipo	9
e. No sabe/ no contesta	52
Total	116

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Asignación: El programa de Voluntarios de las Naciones Unidas utiliza el término para referirse al trabajo o actividades realizadas en el ámbito del voluntariado.

Asistencialismo[9]: Actitud política orientada a resolver problemas sociales a partir de la asistencia externa en lugar de generar soluciones estructurales.

Assesment: Ejercicio de simulación como herramienta de proceso de selección en la cual se utiliza casos, juegos o dinámicas grupales.

Buen vivir[10] : La satisfacción de las necesidades, la consecución de una calidad de vida y muerte digna, el amar y ser amado, y el florecimiento saludable de todos y todas, en paz y armonía con la naturaleza y la prolongación indefinida de las culturas humanas.

Capital humano[11]: Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes de las personas con que cuenta una organización para desarrollar el proyecto de empresa y alcanzar las metas y objetivos propuestos

Ciudadanía Corporativa[12]: se basa en el reconocimiento de que las empresas tienen derechos y responsabilidades que van mas allá de la maximización de las ganancias en el corto plazo

Core Business: Conjunto de actividades que realizar una empresa

Desarrollo sostenible [13] : Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades. El concepto toma en cuenta la sostenibilidad ambiental como económica.

---

[9] Tomado de www.diccionarios.com con la garantía de Vox y Larousse

[10] Tomado de Plan Nacional para el Buen Vivir, República del Ecuador, SENPLADES, 2009-2013

[11] FERNÁNDEZ RIOS, Manuel, Diccionario de Recursos Humanos,1999, Madrid-España, pg.119

[12] Definición dada por el Banco Mundial

[13] Tomado de www.undp.org/poverty/devglossary. Acceso: febrero 2012

Empleabilidad[14]**:** Experiencias, competencia y cualificaciones que incrementan la capacidad del individuo de asegurar y mantener un empleo digno.

Gases de Efecto Invernadero[15]**:** Emisiones antropogénicas de gases termo-activos que ejercen una presión sobre el sistema climático al cambiar la composición de la atmósfera terrestre.

Global Reporting Initiative: Organización Sin Fines de Lucro que trabaja por una economía global sustentable al proveer guía en reportes de sostenibilidad.

Huella Ecológica [16]: Indicador de la sustentabilidad del estilo de vida de las sociedades, que mide la demanda de una población sobre los ecosistemas del planeta comparándola con la capacidad que éste tiene para regenerar los recursos y asimilar los residuos producidos.

ISO 26000: Guía no certificable de Responsabilidad Social para cualquier tipo de organización

Junta Ejecutiva: Encargada de proporcionar apoyo intergubernamental y supervisión a las actividades del PNUD, el UNFPA y la UNOPS de conformidad con la orientación normativa general proporcionada por la Asamblea General y el Consejo Económico y Social, y con las respectivas responsabilidades estipuladas en la Carta de las Naciones Unidas, y también es responsable de asegurar que la Junta responda a las necesidades de los países donde se ejecutan programas. La Junta presenta informes al Consejo Económico y Social.[17]

---

[14] ISO 26000

15 PNUMA, SEMARNAT, "El Cambio Climático en América Latina y el Caribe", 2004, pg.6

16 Informe Huella Ecológica, Municipio de Quito, 2009, pg.7

[17] http://www.undp.org/content/undp/es/home/operations/executive_board/

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS **1**

INTRODUCCIÓN **1**

RESUMEN EJECUTIVO **1**

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES Y FUNDAMENTO TEÓRICO **1**

1.1. Objetivos 1

1.1.1. Objetivo General 1

1.1.2. Objetivos Específicos 1

1.2. Antecedentes 2

1.3. Voluntariado: visión, valores y legitimidad 5

1.3.1. Origen del voluntariado 5

1.3.2. Concepto del voluntariado 6

1.3.3. Características de la actividad voluntaria 8

1.3.4. Importancia del voluntariado 9

1.3.5. Situación legal del voluntariado 13

1.3.6. Deberes y derechos de la persona voluntaria 17

1.3.7. Voluntariado corporativo 24

1.3.7.1. Programa de Voluntariado Corporativo de Alto Impacto 29

1.3.7.2. Satisfacción laboral a través del voluntariado corporativo 36

1.3.7.3. Beneficios del voluntario corporativo 40

CAPÍTULO 2: INCIDENCIA DEL VOLUNTARIADO EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - ISO 26000 ..... **45**

2.1. Voluntariado y empresa 45

2.2. Importancia de una norma internacional de RSE 46

2.3. ISO 26000 46

2.4. Principios de la Responsabilidad Social según Norma ISO 26000 50

2.5. Materias fundamentales para aplicar al voluntariado corporativo 53

2.5.1. Materia Fundamental: Gobernanza de la Organización (Apartado 6) 55

2.5.2. Materia Fundamental: Derechos Humanos (apartado 6.3) 56
2.5.3. Materia Fundamental: Prácticas laborales (Apartado 6.4)..... 60
2.5.4. Materia Fundamental: Medio Ambiente (Apartado 6.5.3) 61
2.5.5. Materia Fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad (Apartado 6.8) 63

CAPÍTULO 3: VOLUNTARIADO DE LAS NACIONES UNIDAS..... 68
3.1. Lineamientos del programa VNU para un manejo efectivo del voluntariado..... 78

CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CASOS..... 91
4.1. Metodología aplicada 91
4.1.1. Técnicas de recolección de información..... 92
4.1.2. Muestra 94
4.1.3. Trabajo de campo..... 96
4.1.4. Tabulación de datos 97
4.2. Fichas de empresas 97
4.3. Análisis de resultados de encuestas corporativas 104
4.4. Análisis de resultados de encuestas a empleados 116

CAPÍTULO CINCO: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 129
5.1. Conclusiones..... 129
5.2. Recomendaciones 143

ANEXOS 160

GLOSARIO DE TÉRMINOS 239