



República Bolivariana de Venezuela

Universidad Monteávila

Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información

Proyecto Final de Carrera

V Año

Sección B

**Ecoturismo: una vía para hacer Responsabilidad Social Empresarial en  
Venezuela.**

**Trabajo Especial de Grado como requisito para optar al Título de  
Licenciado en Comunicación Social**

**Tutor:**

Fabiana Estefanile CI: 15395280

**Realizado por:**

Enuri Aranda Días CI: 19.504.530

María Beatriz Duarte Velásquez CI: 18.189.579

Caracas, 18 de Marzo de 2011



## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi carácter de Tutor del Proyecto Final de Carrera presentado por las ciudadanas Enuri Aranda y María Beatriz Duarte, para optar por el título de Licenciado en Comunicación Social, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y a la evaluación por parte del jurado examinador que se designe

En la ciudad de Caracas, a los 21 días del mes de Marzo de 2011.

---

Fabiana Estefanile

CI: 15395280

## **Agradecimientos**

Queremos agradecer en primer lugar a Dios y a la Virgen que nos dieron la oportunidad de emprender este largo camino. A nuestras familias que han sido el pilar fundamental y el ejemplo en nuestras vidas. A la Universidad Monteávila que nos brindó las herramientas para la formación profesional como cimiento de nuestra vida laboral, a nuestra tutora que ha sido un gran apoyo para que este trabajo se hiciese con éxito y finalmente a todos aquellos que nos brindaron su apoyo y ayuda de alguna u otra manera para que esto fuese posible.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Capítulo I. Aspectos Introdutorios</b>	<b>Página</b>
Resumen.....	1
Introducción.....	2
Planteamiento del problema.....	3
Objetivo General	
Objetivo Específico	
Justificación.....	4
Motivación.....	6
<b>Capítulo II. Marco Teórico</b>	
<b>1. Responsabilidad Social Empresarial.....</b>	<b>8</b>
1.1 Conceptos básicos.....	8
1.2 Teorías de RSE.....	9
1.3 Tipos de RS.....	11
1.4 Ética y RSE.....	12
1.5 Obstáculos de la RSE (cuadro problemas-necesidades).....	13
1.5.1 ¿Inversión o costo social?.....	15
1.5.2 Vacío Legal .....	16

1.6	Importancia RSE.....	17
1.6.1	Beneficios.....	17
1.7	Gobierno como actor de RSE.....	19
1.7.1	RSE: Empresa y Gobierno.....	22
1.8	casos:	
1.8.1	RSE en América.....	23
1.8.2	RSE en Venezuela.....	26
<b>2.</b>	<b>Ecoturismo</b>	
2.1	Definiciones básicas.....	32
2.2	Características del Ecoturismo .....	32
2.3	Requisitos para la práctica ecoturística.....	33
2.3.1	Minimización de impactos ambientales y culturales en zonas ecoturísticas – Capacidad de Carga.....	34
2.4	Algunos Obstáculos en la práctica ecoturística.....	35
2.5	Educación ambiental y ecoturística.....	37
2.6	Ecoturismo y certificación.....	38
2.7	Beneficios de un turismo consciente y responsable.....	41
2.8	Áreas aprovechables para el Ecoturismo en Venezuela.....	42
2.9	Casos:	
2.9.1	Ecoturismo en América.....	44
2.9.2	Ecoturismo en Venezuela.....	46

### **Capítulo III Marco Metodológico**

3.1 Estrategia de realización de estudio.....	48
3.2 Tipo de muestra.....	49
3.3 Criterios de selección de muestra.....	50
3.4 Técnica e instrumento para la recolección de información y análisis de los resultados.....	50
3.4.1 Técnicas.....	50
3.4.2 Instrumento.....	51
3.4.3 Instrumento para el análisis de datos.....	54
3.4.4 Limitaciones.....	59

### **Capítulo IV Análisis de resultados**

4.1 Cuadro comparativo para análisis de resultados.....	61
4.2 Análisis de las entrevistas.....	71
4.3 RSE y Ecoturismo.....	103
Conclusiones .....	105
Recomendaciones.....	110
Glosario .....	112
Fuentes Consultadas.....	114

Anexos:

ANEXO 1: Síntesis curricular Sandra Orjuela.....	117
ANEXO 2: Síntesis curricular Luis Indriago.....	121
ANEXO 3: Síntesis curricular Alexandra Winkler.....	125
ANEXO 4: Síntesis curricular Juan Pablo Rincón.....	125
ANEXO 5: Síntesis curricular José Miguel Pérez.....	127
ANEXO 6: Síntesis curricular Mariangel Rey.....	128
ANEXO 7: Síntesis curricular Alfredo Autiero .....	128
ANEXO 8: Síntesis curricular Arianna Arteaga.....	128
ANEXO 9: Entrevista transcrita Sandra Orjuela.....	129
ANEXO 10: Entrevista transcrita Luis Indriago.....	136
ANEXO 11: Entrevista transcrita Alexandra Winkler.....	138
ANEXO 12: Entrevista transcrita Juan Pablo Rincón.....	142
ANEXO 13: Entrevista transcrita José Miguel Pérez.....	146
ANEXO 14: Entrevista transcrita Mariangel Rey.....	149
ANEXO 15: Entrevista transcrita Alfredo Autiero .....	153
ANEXO 16: Entrevista transcrita Arianna Arteaga.....	158
ANEXO 17: Declaración de Quebec sobre el ecoturismo.....	162

## **Capítulo I. Aspectos Introdutorios**

### **Resumen**

El siguiente proyecto final de carrera pretende, en un principio, analizar al Ecoturismo como vía para hacer Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Venezuela. Para llegar a ello se realizará una investigación a profundidad sobre los conceptos y temas referentes al ecoturismo y RSE.

Posteriormente, se realizará una selección de expertos para así realizar entrevistas tanto en el área de Ecoturismo como en el área de Responsabilidad Social Empresarial para conocer de qué manera se aplica en Venezuela y así poder plantear un punto de encuentro viable entre las dos tendencias, basándonos a su vez, en los resultados obtenidos en investigaciones previas, entrevistas y material informativo.

Finalmente, se ofrecerán diversas recomendaciones para quienes deseen adentrarse en esta área; pretendiendo así sentar las bases de un estudio que pueda impulsar más adelante proyectos en cualquier tipo de empresa venezolana.

## Introducción

A causa del descuido al medioambiente y de todas las consecuencias que ello ha traído, se ha incrementado la preocupación del ser humano en la búsqueda de la conservación y el cuidado al planeta. De allí el surgimiento de nuevas propuestas para lograr un cambio de conciencia a favor a la ecología.

Es por esto que en los últimos años parte de la sociedad se ha involucrado con esta temática de una u otra manera, responsabilizándose por el impacto que ha creado el hombre; incluso grandes empresas y estudiosos tiene acertados proyectos de la Responsabilidad Social Empresarial que pueden favorecer a que esta situación no continúe agravándose.

De este modo, en este proyecto final de carrera se abordarán dos grandes temas, se expondrá sobre la Responsabilidad Social Empresarial y el Ecoturismo desde sus principales aristas para conocer estos temas a profundidad a través de una investigación documental y entrevistas a expertos.

El principal objetivo de esta propuesta busca conseguir un punto de encuentro entre ambas tendencias como una vía de trabajo a nivel empresarial, viéndose favorecidos no sólo quienes laboran directamente con esta área sino también como una oportunidad económica sustentable en el tiempo.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1. Enunciado del problema de estudio**

¿Es el Ecoturismo una vía real para hacer Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela?

### **2. OBJETIVO GENERAL**

⇒ Analizar al Ecoturismo como vía para hacer Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Venezuela.

### **3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Investigar a profundidad los conceptos relacionados al Ecoturismo y Responsabilidad Social Empresarial.
2. Realizar entrevistas a expertos tanto en el área de Ecoturismo como en el área de Responsabilidad Social Empresarial para conocer de qué manera se aplica en Venezuela.
3. Plantear un punto de encuentro viable del Ecoturismo como estrategia de Responsabilidad Social para las empresas venezolanas, basándonos en los resultados de las investigaciones previas, entrevistas y material informativo (libros, revistas, artículos etc.)
4. Ofrecer recomendaciones a las empresas venezolanas con respecto al tema.

## JUSTIFICACIÓN

La destrucción de bosques, la extinción de ríos y animales, la contaminación de las ciudades, la gran cantidad de desechos industriales, el daño a la capa de ozono, calentamiento global, entre otros, han ido sembrando preocupación en algunos seres humanos.

Hoy en día a lo largo del mundo existe un gran número de personas interesadas en promover la ecología en cada una de las actividades en las que se desenvuelve el ser humano con miras a lograr la preservación del ambiente y estimular el cambio de mentalidad de quienes habitamos en este planeta. Esta realidad no escapa de las empresas las cuales en gran medida han tomado conciencia y poco a poco han formado parte de este fenómeno, entendiendo al ambiente como el gran protagonista.

Como parte de esta preocupación nace el ecoturismo, el cual se trata de una práctica conformada por “aquellos espacios de recreación, ocio y esparcimiento creativos en los cuales se produce una reinversión de parte importante de las ganancias en planes y programas completos de conservación y mejoramiento de los ecosistemas que use” (Ovalles, O. 1993: 49).

Por ello se ve la oportunidad del ecoturismo según el manual de primeros pasos en RSE, publicado por el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial, como una nueva opción para hacerle frente a la responsabilidad social, debido a que ofrece un apoyo, entendimiento y respeto mutuo entre hombres y sociedades. Asimismo es una herramienta de desarrollo personal y social. Además de un factor de

aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad y, por último, una actividad beneficiosa para los países y las comunidades.

Finalmente, nuestro objetivo está enfocado en plantear un estudio exploratorio de cada uno de los temas, para buscar un punto de encuentro viable y real, donde puedan ejecutarse y verse como un plan efectivo para las empresas venezolanas; colaborando así al medio ambiente y aprovechando las bondades naturales que tenemos.

## MOTIVACIÓN

A pesar que la RSE empresarial es una tendencia actual de gran interés, se considera que en su aplicación algunas empresas la gerencian de la misma manera, sin darle una perspectiva diferente que no abarque únicamente una localidad o un grupo de personas con necesidades particulares.

Por otro lado, el turismo en Venezuela se ha desarrollado considerablemente en las últimas décadas, específicamente por su posición geográfica, la variedad de paisajes, la riqueza de la flora y fauna y el favorecido clima tropical que permite disfrutar de cada región durante todo el año. Sin embargo, no ha sido desarrollado al máximo, por ello una motivación de este trabajo es la búsqueda de incentivos tanto en los venezolanos como en las instituciones y empresas para el aprovechamiento del turismo en este país, haciéndolo responsablemente, generando al mismo tiempo ganancias para la industria turística de Venezuela.

Es por ello que la motivación principal de este trabajo de investigación está enfocada en encontrar un nuevo camino para la aplicación y ejercicio de la RSE, llevado de la mano con el Ecoturismo que busca el cuidado del medio ambiente y el contacto directo con la naturaleza. De esta manera, lograr un punto de convergencia entre ambas tendencias, que son temas de interés público actual para la mejora y el cuidado de la sociedad y el ambiente.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El concepto de las empresas que hoy conocemos no siempre fue concebido del mismo modo; es decir, es una idea que ha ido cambiando con el pasar de los años y la influencia de nuevas tecnologías, además de la creciente demanda de públicos y mercados cada vez más exigentes.

A partir del siglo XX las empresas consideraban los niveles de ventas como el objetivo más importante, por tanto el foco de éstas se basaba en la elaboración de productos innovadores. Con el pasar de los años, la publicidad suplió esta visión y comenzó a jugar un papel primordial dentro de las organizaciones empresariales.

Hoy por hoy las nuevas tendencias apuntan a que las empresas deben comprometerse con la sociedad, responsabilizándose por el grado de poder de actuación que pueda generar en ella; lo que logra contribuir a largo plazo a mejorar la reputación de las empresas y en favor de una mejor calidad de vida.

“Es la reputación el beneficio esencial de un comportamiento responsable, argumento que cada día cobra más fuerza para las corporaciones” (Méndez, C; 2003: 185)

Es por esto, que la idea de Responsabilidad Social se ha ido encaminando dentro de las principales tendencias en el mercado laboral de productos y servicios del mundo.

# 1. Responsabilidad Social Empresarial

## 1.1 Conceptos básicos

La *responsabilidad* se define según la Real Academia Española como, “la capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente”. Es decir, se trata de responder por lo que se hace o deja de hacer en la interacción con otros en *sociedad*.

De allí parte el concepto de *Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*, como “... la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con interlocutores o multistakeholders: accionistas, proveedores, clientes, trabajadores, administradores y comunidades locales” (Vidal, 2003, citado por Lara, N, 2008: 33)

Por otro lado, el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBSCD) define RSE como el “compromiso continuo de actuar éticamente y de contribuir al crecimiento económico, al mismo tiempo que mejora la calidad de vida de la fuerza laboral y de sus familias, como de la comunidad local y de la sociedad”. (Méndez, C; 2004, citado por Dircom, 2008:147)

Asimismo, Ítalo Pizzolante, en su publicación *Tres Visiones de la Ética y Responsabilidad Social en la Empresa del siglo XXI*, ofrece un punto de vista más subjetivo, precisa a la RSE como “... un estado de conciencia del impacto positivo o negativo, de aquello que hacemos o dejamos de hacer como ciudadanos de la empresa”. (Pizzolante I. 2008:34)

Es importante tomar en cuenta que no se ha establecido una definición única de RSE, ya que al ser una tendencia innovadora está

sometida a constantes cambios, donde cada día se suman nuevas ideas para su conceptualización.

De esta forma se puede ofrecer una visión general que fusiona las distintas conceptualizaciones sobre la RSE, destacando que se trata de una tendencia voluntaria donde la empresa no sólo acepta, sino además reconoce el impacto que genera en todo su entorno; es decir, en las preocupaciones sociales y medioambientales; a partir de la cual se genera un compromiso continuo con todas sus audiencias que abarca desde los accionistas, proveedores, clientes, trabajadores, administradores hasta las comunidades locales.

De hecho se propone a la RSE como un pilar fundamental dentro de las bases de cualquier empresa, los valores, la misión, la visión, la cultura, en fin un buen *gobierno corporativo* entendido como "... un sistema a través del cual las sociedades del sector público y privado son dirigidas y controladas" (Pizzolante, I; 2006:253). Entonces se comprende a la RSE como un beneficio a largo plazo y no como un gasto más para la empresa.

## **1.2 Teorías de RSE**

Para el entendimiento de la RSE como una ganancia, Nelson Lara, en las Reflexiones sobre la Responsabilidad Empresarial, cita a Garriga y Melé (2004) quienes proponen cuatro hipótesis relacionadas a los beneficios, la actuación política, las demandas sociales y los valores éticos que generan una empresa.

La primera teoría es la instrumental, entendiendo a la empresa como un instrumento para la generación de riquezas que trae como consecuencia la maximización del valor de la misma, le da mayores ventajas competitivas con respecto a donantes individuales o al mismo Estado y además no sólo

aumenta las ventas e ingresos, sino que favorece a la relación con los clientes de la empresa creando una imagen de marca bien posicionada y mejorando así su reputación.

La segunda trata sobre las teorías políticas, que hacen referencia al poder de las empresas en la sociedad y a su labor responsable. De allí que sea necesario la aplicación de:

- El *constitucionalismo corporativo*, basado en la idea de que la empresa es una institución social y en consecuencia debe ejercer su poder de forma responsable.
- *La teoría del contrato social integrador* en la que Garriga y Melé señalan el pensamiento filosófico de Locke que considera a las responsabilidades sociales como un acuerdo en dos niveles: el primero a los que componen a la empresa, competidores, proveedores, trabajadores, es decir, a todos los que tiene que ver con una compañía y en un segundo lugar, a los miembros de numerosas comunidades locales.
- *La ciudadanía corporativa*, que es la visión filantrópica, la inversión social o la asunción de ciertas responsabilidades con respecto a la comunidad local, inclusive cuando el gobierno falla en la protección al ciudadano.

La tercera teoría, es la integradora, en la que la empresa tiene como objetivo la captación, identificación y respuesta a las demandas sociales. Con ello pretende una mayor aceptación y prestigio social. De esta se desprende:

- *La gestión de asuntos sociales* que se define como los procesos con los que la empresa identifica, evalúa y responde a los asuntos sociales y políticos que pueden afectarle significativamente.

- *El principio de responsabilidad pública*, que se refiere a un comportamiento empresarial adecuado incluyendo un modelo de dirección social reflejado en la opinión pública.

Finalmente tenemos las teorías éticas, fundamentadas en las responsabilidades éticas para con la sociedad:

- *La teoría normativa de grupos implicados* que contempla las obligaciones de la empresa hacia todos los grupos interdependientes tales como proveedores, clientes, empleados, accionistas y comunidad local
- *Derechos universales* basados en los derechos humanos y laborales y, el respeto al medio ambiente.
- *El desarrollo sostenible* enfocado en alcanzar un desarrollo humano que tenga en consideración las generaciones presentes y futuras.
- *El enfoque del bien común*, sostiene que la empresa por ser parte de la sociedad debe contribuir al bien común. Entendiéndolo según Jacques Maritain como, “El bien común de la ciudad no es la simple reunión de los bienes privados, ni el bien propio de un todo que (...) sacrifica las partes en beneficio colectivo (...) el bien común de la ciudad es la comunión de las personas en el bien vivir” (Maritain, J. 2001:pp.58-59)

### **1.3 Tipos de Responsabilidad Social (RS)**

Nelson Lara (2008), toma en cuenta a los autores Chaufen y Campbell para clasificar los distintos tipos de Responsabilidad Social. Dentro de los cuales se destacan:

1. Responsabilidad Social Individual (RSI): es la responsabilidad voluntaria que tiene cada individuo con la sociedad basándose en sus valores, creencias e incentivos institucionales.
2. Responsabilidad Social de la Sociedad (RSS): es la responsabilidad que tiene la sociedad con ella misma.
3. Responsabilidad Social de Instituciones Privadas (RSIP): es la responsabilidad que tienen las instituciones privadas con la sociedad.
4. Responsabilidad Social Empresarial (RSE): es la responsabilidad que tiene la empresa con la sociedad.
5. Responsabilidad Social del Estado (RSES): es la responsabilidad social que tiene el estado con la sociedad.
6. Responsabilidad Empresarial Social (RES): es la responsabilidad que tiene bajo ciertas condiciones (calidad del aire, tierra y agua, y a gradaciones de la calidad de vida) la sociedad con la empresa.
7. Responsabilidad Estatal Social (RESS): la responsabilidad que tiene bajo ciertas condiciones (calidad del aire, tierra y agua, y a gradaciones de la calidad de vida) la sociedad con el Estado (Lara, N;2008:37:38)

#### **1.4 Ética y RSE**

“La Ética es para estar bien, no es para flagelarnos. La ética es para adquirir una condición y una tranquilidad de conciencia como consecuencia de nuestra interacción con los demás...” (Guedez, V; 2008: 27)

Para que exista una RSE adecuada es necesario que antes se establezca una ética formal en las bases de toda empresa u organización. Ésta se entiende como una ciencia, parte de la filosofía que estudia los actos humanos en cuanto a buenos o malos y se definen por la voluntad y la

libertad, guiados siempre por la conciencia, tomando en cuenta la dignidad de todos los seres humanos en favor de la convivencia y el bien común.

Tanto la sociedad como las empresas están basadas en unos valores, enfocados hacia el respeto de los derechos humanos. Es por esto, que la ética es el vehículo de comunicación e interacción de base tanto de la sociedad como de la empresa y viceversa.

En consecuencia, como dice Pizzolante (2008) la reputación es un equilibrio entre la credibilidad y la confianza, éste básicamente es la ética; “es un ciclo absolutamente virtuoso, que al final termina como una empresa socialmente responsable, activando el engranaje individuo – empresa – sociedad” (Pizzolante, I; 2008: 37)

### **1.5 Obstáculos de la RSE**

Actualmente, algunas empresas u organizaciones fijan como objetivo primordial el incremento de sus ganancias sin importar la repercusión que puedan tener en su entorno social o medio ambiental. Éstas se encuentran preocupadas mucho más por sobrevivir y mantenerse en el mercado arrebatando los primeros lugares de la competencia, lo que Nelson Lara (2008) llama una “modalidad de guerra”.

Del mismo modo, otro obstáculo que hoy se presenta con respecto a la RSE es q las empresas lo ven solamente como una estrategia para mejorar su reputación dentro del mercado y no como un beneficio recíproco con la sociedad. Por otro lado, el Estado no tiene ni fomenta una participación activa para la toma de conciencia sobre las necesidades y carencias de cada país.

Por ello, se puede decir que cada actor social tiene un rol que cumplir, donde la participación de cada uno es decisiva y no puede ser reemplazada por el resto, ya que “todos son responsables de la responsabilidad” (Lara, N; 2008:46)

Cada país de acuerdo a sus niveles de ingreso, de estabilidad económica, decisiones políticas y necesidades sociales, va a tener un enfoque distinto a los que la RSE puede responder. A continuación se presenta un cuadro elaborado por Nelson Lara (2008) donde se pueden evidenciar los problemas y necesidades primarios de los países según su ingreso:

<b>Incidencia de Factores Vinculantes del Entorno sobre RSE</b>						
	<b>POBREZA</b>	<b>SALUD</b>	<b>EDUCACIÓN</b>	<b>VIVIENDA</b>	<b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>	<b>CONTAMINACIÓN AMBIENTAL</b>
<b>Países de alto ingreso</b>	Baja	baja	baja	baja	baja	Alta variable
<b>Países ingreso mediano alto</b>	Med/ baja	Med/ baja	Med/ baja	Med/ baja	Med/ baja	Med. Variable
<b>Países ingreso medio bajo</b>	mediana	mediana	mediana	mediana	mediana	Med. Variable
<b>Países ingreso bajo</b>	Alta	alta	alta	alta	alta	Bajo variable

*Extraído de Reflexiones Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (Responsabilidad Social Empresarial Teorías y Experiencias, compilación VELEA)(p.47) por Nelson Lara.*

Con el siguiente cuadro, se puede deducir que a medida que un país tiene bajos ingresos, los problemas y necesidades primarias (pobreza, salud, educación, vivienda y servicios públicos) aumentan, mientras que en los países con alto ingreso éstas disminuyen. En contraposición cuando de la variable de contaminación ambiental se trata, se puede afirmar que a mayor desarrollo más contaminación se produce.

Esta matriz, muestra un aspecto de suma importancia “La RSE está condicionada por su entorno global, regional, país, entidad federal, ciudad o población, enclave social y actores sociales de la propia empresa” (Lara, N; 2008: 47).

### **1.5.1 ¿Inversión o costo social?**

Existe una pequeña brecha que separa la RSE de ser un costo social o una inversión para la empresa, ésta es la principal preocupación de las organizaciones al momento de decidir cuánto dinero se invertirá.

Muchas de ellas, simplemente deciden cumplir con obligaciones o regulaciones que establece el Estado o presiones sociales sin ir más allá, ya que la consideran una carga de gastos para la empresa que deteriora sus intereses y estados financieros.

“No se trata de comunicar que la donación es el camino. La inversión en educación o en salud para los empleados, e recreación para sus familias, en el patrocinio de cursos fuera de la empresa suma – entre otras acciones – la verdadera inversión” (Pizzolante, I; 2006: 286)

Para que una RSE sea efectiva es indispensable no verla como un gasto ni como una donación, ya que de esa forma se pierde el objetivo real

de la misma, afectando así su reputación. Desvirtuando la vinculación entre los valores de la sociedad y los de la empresa.

Esto hace pensar que la labor de las empresas en la RSE va más allá del cumplimiento de las obligaciones establecidas y de gastos sociales que a largo plazo no retribuyan lo invertido. Se trata de invertir en los valores sociales que aporten a una mejor calidad de vida en sociedad.

“La RSE debe ir más allá, debe agregar valor, ser sustentable y convertirse en un elemento diferencial desde la empresa y para la comunidad a la que quiere impactar. Debe interiorizarse desde la misión y visión de la organización, aplicándose al día a día” (Orjuela, S; 2008: 151)

### **1.5.2 Vacío Legal**

Diversos autores plantean nuevas opciones para la implementación de un respaldo reglamentario que obligue o incentive a todo tipo de empresas a cumplir con la Responsabilidad Social Empresarial en favor de la sociedad y el medioambiente, incluso a nivel mundial.

Sin embargo la frontera entre la responsabilidad y la obligación es muy delgada, porque se supone que las empresas deberían crear proyectos responsables que respondan por sus acciones y las consecuencias que generan en el entorno yendo más allá de las exigencias de la ley.

En Venezuela, actualmente no existen normas o leyes que busquen regular la Responsabilidad Social Empresarial directamente.

## **1.6 Importancia de la RSE**

“Las organizaciones deben entender que sus públicos externos esperan más de ellas que hace algunos años, ya no son solo productoras de servicios o tangibles que responden a necesidades, si no que se les exige un compromiso para solucionar y mejorar su calidad de vida, su entorno para sentir que se puede estar en una mejor sociedad (...) ahora la sociedad espera de las organizaciones respeto, compromisos con sus empleados y con todo su entorno” (Orjuela, S; 2008: 154)

### **1.6.1 Beneficios**

A través de los años la RSE ha ido tomando importancia en las gestiones de las empresas y de los gobiernos, así como los distintos sectores como la banca, líderes empresariales, comunidades, ONG, entre otros.

La RSE ha traído distintas consecuencias que afectan de manera positiva a las empresas y su entorno (ambiente y sociedad). Por ello se puede destacar que abre diálogos con autoridades, comunidades, líderes empresariales, para la promoción y el progreso del país. Asimismo ofrece nuevas visiones para un nuevo tipo de gobernanza social en unión con los Estados.

Además, afecta de manera positiva en la reputación, marca, motivación de los empleados y posicionamiento de la empresa, así como muchas veces asegura la licencia de las mismas para operar. Así como también la RSE sirve de embajador frente a los sindicatos siendo ojos y oídos de la empresa y sus audiencias.

Por otro lado, fortalece las relaciones de la empresa con la comunidad, la cual le trae beneficios a futuro. Es decir, las comunidades que

se ven favorecidas por una empresa en particular tendrán buenas relaciones con las mismas, incluso en momentos de crisis.

Para dar una visión más completa de los beneficios que esta nueva tendencia trae consigo, se apoyará la visión de la estudiosa Charo Méndez (2004) quien los sintetiza de la siguiente manera:

Por público objetivo:

- ✓ Los accionistas se benefician de la sostenibilidad del negocio y la rentabilidad de las acciones.
- ✓ Los trabajadores tienen condiciones laborales adecuadas y oportunidades de crecimiento personal y familiar.
- ✓ Los proveedores se benefician de la demanda de sus productos.
- ✓ Los clientes se benefician de la calidad y precios de bienes y servicios.
- ✓ La comunidad se beneficia del respeto al medio ambiente y de los mecanismos de solidaridad y cooperación institucional.
- ✓ La industria se beneficia de la participación de las empresas en los asuntos gremiales.
- ✓ El Estado se beneficia de las acciones de corresponsabilidad y participación.

Según los alcances que reportan:

- ✓ Estrictamente comercial: cuando la empresa cumpla la ley, mantiene relaciones con sus públicos y hace investigación y desarrollo.
- ✓ Inmediatos: cuando se realizan actividades que favorecen a los consumidores y reciben beneficios directos como ingresos por ventas.
- ✓ Expansión de interés propio: como educación y entrenamiento que le reportan reputación.
- ✓ De bien común: cuando la empresa realiza acciones de desarrollo social contribuyendo a un entorno estable para el negocio a largo plazo.

Según sus modalidades e instrumentos utilizados:

- ✓ Con voluntariado corporativo: las empresas favorecen el trabajo en equipo, aumentan la motivación, lealtad y rendimiento de sus empleados y se generan procesos de desarrollos de costos internos.
- ✓ Con estrategias como donaciones y mercadeo social: se refuerza la imagen positiva de la imagen, se incrementan las vetas del producto asociado, se producen cambios en consumo de marca y se genera disposición a pagar más por los productos.
- ✓ Realizando gestión de impacto socio-ambiental: las empresas tienen relaciones abiertas con la comunidad, reducen las medidas de seguridad y las agresiones, tienen menores incidentes políticos, no se interrumpen las operaciones, tienen apoyo y reconocimiento de las autoridades legales, aumentan acuerdos con el gobierno y obtienen cobertura positiva en los medios.

(Méndez, C; 2004, Responsabilidad Social de Empresarios y Empresas en Venezuela durante el siglo XX. Ed. Strategos Consultores, Venezuela)

### **1.7 Gobierno como actor de RSE**

*¿Quién o quiénes son los responsables de atender los problemas que afectan a la sociedad?*

El principal actor responsable de los problemas en una sociedad cualquiera que fueren evidentemente es el Estado, quien tiene la labor de minimizar las necesidades o carencias que existen en una determinada nación; por ejemplo, la pobreza, la desigualdad, la injusticia social, la violencia, la contaminación entre otros. Asimismo, esto también abarca el ámbito de lo privado y lo empresarial.

Es por ello, que el Estado debe tomar un papel protagónico dentro de la promoción de la RSE como políticas públicas debido a que es muy relevante en el contexto social cultural y político de cada país.

“La RSE no debe ser observada como un elemento desvinculado de los grandes retos políticos y económicos actuales sino en algunos casos como respuesta y en otros como consecuencia de los nuevos retos generados por la globalización económica” (Lozano. J, Albareda.L, Ysa.T; 2008:92)

Esto hace pensar que la RSE puede presentarse hoy en día como una de las respuestas a las distintas crisis que se generan en los países, como un nuevo modelo de gobernanza o como un factor vinculado a la competitividad nacional.

El Departamento de Industria del Reino Unido, establece siete pasos para involucrar al gobierno en el desarrollo de la RSE en un país: (Lara N; 2008:59)

1. Asegurar el compromiso del gobierno y crear conciencia, lo cual solo se logra si los gobiernos logran hallar en la RSE una ventaja competitiva para el país convirtiéndose en líderes facilitadores y promotores de la RSE.
2. Apoyar la participación empresarial y de la sociedad civil en iniciativas claves y ofreciendo apoyo financiero a proyectos.
3. Ofrecer servicios gubernamentales que permitan ser guía y aconsejar o referir a las empresas y a la sociedad civil en procura de ayuda adicional.
4. El gobierno puede ayudar a las empresas a promover la RSE responsable reuniendo a todas las partes involucradas en temas de RSE nacionales e internacionales y ayudándoles en el desarrollo de soluciones.

5. Promover un ambiente que apoye la RSE para crear un ambiente más amplio.
6. Promover un marco para el reporte y etiquetado a nivel nacional e internacional de la RSE. El gobierno puede jugar un papel en la creación del denominado “índice social”, una herramienta práctica para medir el grado en que una empresa cumple con su Responsabilidad Social.
7. Consultar con empresas, ONGs y otros grupos y facilitar la creación de alianzas.

Estos siete pasos, pueden esclarecer nuevos modelos de políticas públicas enfocadas en una mejor gobernanza y relación entre el sector público y el privado.

A continuación, se presenta un cuadro donde se muestran los diversos roles que puede establecer el sector público en base a la RSE:

Obligar	Legislación de obligación y control	Regulación e inspección	Sanciones e incentivos legales y fiscales
Facilitar	Legislación facilitadora de actuaciones Apoyo financiero	Creación de incentivos Aumento de la concienciación	Capacitación
Colaborar	Combinación de recursos	Implicación de los stakeholders	Diálogo
Promocionar	Apoyo político		Difusión de conocimientos

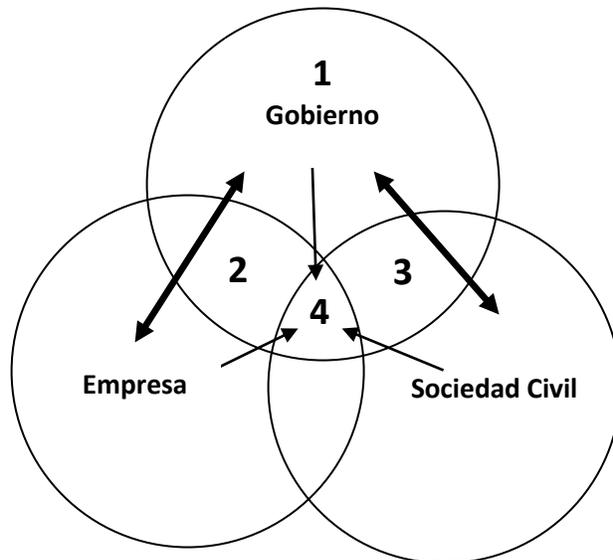
Fuente: Banco Mundial.

*Extraído de Reflexiones Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (Responsabilidad Social Empresarial Teorías y Experiencias, compilación VELEA)(p.70) por Lozano. J, Albareda.L, Ysa.T; 2008.*

### 2.9.3 RSE: Empresa y Gobierno

“La aplicación del modelo relacional a las políticas públicas de la RSE nos permite tener una visión de conjunto de la acción gubernamental, teniendo en cuenta a los actores involucrados y sus contextos y, en consiguiente, identificar los grandes ejes que debe cubrir una política de RSE” (Lozano. J, Albareda.L, Ysa.T; 2008:74)

DIAGRAMA: Modelo relacional aplicado a las políticas públicas de RSE



1. RSE en la administración pública
2. RSE en la relación Gobierno – Empresa
3. RSE en la relación Gobierno – Sociedad
4. RSE en la interacción Gobierno – Empresa – Sociedad (RSE relacional)

Fuente: Albareda e Ysa, ESADE 2008

Gracias a este diagrama es necesario entender a la RSE como un común denominador que se hace cada vez más presente entre empresas, Estado y sociedad. Es decir, considerar esta tendencia como una visión global para una visión en conjunto de país. Esto significa que la RSE no puede sostenerse por sí misma, sino que necesita de una conciencia de corresponsabilidad.

## **2.10 Casos:**

### **2.10.1 RSE en Latinoamérica**

Existen múltiples proyectos de RSE que se han venido realizando en América Latina, algunos se han comunicado a la sociedad y otros se han mantenido en el anonimato, por esta razón es difícil contabilizar las acciones sociales así como tomar frente a una posición de clasificar a una empresa como más responsable que la otra.

Dentro de los países que conforman América Latina, los más representativos y ejemplares en la RSE actualmente, son Brasil, Argentina y México, lo que no significa que sean los únicos que practiquen esta tendencia.

En Brasil, la RSE tiene sus raíces desde en los años 60, el bienestar social ha formado parte importante en la conformación de las compañías brasileñas dados los muchos problemas sociales que ha enfrentado y sigue enfrentado el país. El concepto de RSE ha evolucionado drásticamente; es decir, en los años 90 se consideraba la responsabilidad que tenían las compañías frente a programas que involucraban a la sociedad, en cambio hoy en día se ha expandido, según el instituto ETHOS de empresas e responsabilidades social la RSE implica “ que las compañías deben seguir lineamientos que consideren las expectativas y percepciones de los públicos interesados y deben considerar las necesidades y opiniones de los

consumidores, las comunidades, los trabajadores, otras organizaciones etc.”  
(Correa M. Flynn S. Amit A.; 2004:28)

Para dicho país, las principales necesidades y problemáticas para los planes de RSE son, la educación (tanto para los públicos internos como externos) en segundo lugar la responsabilidad ambiental, involucramiento comunitario y la corrupción. Para el 2004, ya las compañías brasileñas involucradas con la RSE conformaban el 95% del total de las empresas  
(Correa M. Flynn S. Amit A.; 2004:28)

Como muestra de sus acciones de RSE, en 1998 un grupo de empresarios del sector privado crea en Brasil el instituto ETHOS de empresas y RS, que se trata de una organización sin fines de lucro que tiene como objetivo sensibilizar, ayudar y movilizar a las organizaciones a gestionar sus negocios de manera socialmente responsables, en la construcción de una sociedad justa y sostenible.

Entre sus líneas de acción con alcance latinoamericano, el instituto ETHOS crea el PROGRAMA LATINOAMERICANO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (PLARSE) que busca articular, coordinar y promover un conjunto de actividades para profundizar conocimientos y ayudar a las empresas a la implementación de gestiones de RSE y generar mejores vínculos con los medios de comunicación para la difusión de los temas de los diversos stakeholders apoyando otras instituciones en América Latina y por otro lado realizan la conferencia internacional del instituto ETHOS desde 1999 con diversas temáticas.

Por otro lado, la RSE surge en Argentina como consecuencia de la crisis económica del año 2001, por lo que para el resurgimiento económico el sector empresarial, comenzaron a darle gran importancia en la conciencia social; considerando como principales preocupaciones los aspectos de la

comunidad y los colaboradores (trabajos sin beneficio, trabajo adicional al tiempo anual estipulado, desempleo).

Para el año 2004, Argentina se encontraba en una etapa de crecimiento en cuanto a RSE, lo que en la actualidad ha evolucionado poco a poco como ejemplo de ello es el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial, que se trata de una organización privada sin fines de lucro con la misión de “promover y difundir el concepto y la práctica de la responsabilidad social, para impulsar el desarrollo sustentable en Argentina, trabajando junto a empresas a través de redes de información, intercambio de experiencias y colaboración mutua” *Sitio oficial Organización Iarse*. Disponible: <http://www.iarse.org> [2011 Febrero 13]. Hoy en día posee un grupo de 110 empresas que lo conforman y lo respaldan en el cumplimiento de esta misión.

Por otro lado, en México la RSE tuvo sus inicios en la filantropía, pero desde los años 90 esa visión cambió por no considerarla suficiente para promover los avances sociales sino como complemento de la RSE. El centro Mexicano para la filantropía (CEMEFI) considera que “una empresa socialmente responsable es aquella que, además de ofrecer productos y servicios de calidad, genera utilidades y empleo y paga impuestos, desafía su creatividad para identificar los problemas que aquejan a su comunidad, y propone alternativas para su solución”.( Correa M. Flynn S. Amit A.; 2004:41)

Para México, se toman como prioritarios la ética empresarial, la calidad de vida, la vinculación y el compromiso con la comunidad, su desarrollo, cuidado y preservación del medio ambiente.

Uno de los casos más emblemáticos en México incluso en América Latina, es el de la empresa cementera Cemex, debido a que su trabajo en la RSE se ha realizado durante más de diez años, teniendo como objetivos principales, el fomento de un entorno socialmente sustentable, el incremento

del nivel de bienestar socioeconómico de las comunidades de los que forman parte, lograr que los miembros de la comunidad se autogestionen, implementar programas viables y autosuficientes para asegurar permanencia en el tiempo y comunicar y difundir la promoción de la responsabilidad y la cohesión social. *Sítio oficial Organización Cemex México*. Disponible: <http://www.cemexmexico.com> [Consulta: 2011 Febrero 16].

Esta empresa tiene infinidad de proyectos y programas que cubren las necesidades básicas de las comunidades mexicanas; programas institucionales por ejemplo “Cemex cerca de ti”, programas de desarrollo “mejora tu calle”, centros comunitarios medioambiente como campañas de reforestación y voluntariados.

En latinoamericana la mayoría de los países se clasifican como tercermundistas dado el gran atraso en materia de educación y salud, además del poco desarrollo industrial y militar así como económico. Es por ello que las pocas empresas de gran importancia en estos países, cuentan con un amplio campo para cubrir esas necesidades y deficiencias presentadas en la sociedad, lo que las ha llevado a involucrarse con la tendencia de la RSE.

### **1.8.2 RSE en Venezuela**

Con el pasar de los años se ha venido incrementando la facilidad al acceso de la información, bien sea a través de los medios convencionales o de estrategias innovadoras que permiten que las noticias impacten en un gran número de personas, esta facilidad ha permitido que en Venezuela se conozcan los distintos proyectos que se están llevando a cabo en materia de RSE, no únicamente en este país, sino los que se realizan a nivel mundial tomando como ejemplo prácticas responsables de otras empresas.

En la II Encuesta de Soluciones de Sostenibilidad Ambiental “Prácticas y Tendencias Actuales de Responsabilidad Social Empresarial y Gestión Ambiental en Venezuela”, señala que “desde hace algunos años, las empresas han venido incorporando a la RSE y la gestión ambiental (GA) a su agenda corporativa, hoy en día estos temas se han convertido en uno de los principales intereses estratégicos de la alta gerencia.”(Españeira, Sheldon y Asociados, 2010:3)

Esta encuesta arrojó además que las empresas realizan sus proyectos sociales o donaciones basándose en las principales necesidades del país, abordando como primera la educación (68%), luego la salud (55%), el deporte (45%) y en cuarto lugar el ambiente (36%). Lo que indica que aún cuando hay necesidades de primer grado que afectan a sus distintas audiencias de manera directa, el tema ambiental se va posicionando dentro de las principales deficiencias que las empresas pueden atacar a través de sus proyectos sociales.

Actualmente, es difícil registrar las acciones sociales así como tomar frente a una posición de clasificar a una empresa como más responsable que la otra, debido a que existen diversos proyectos de RSE que se han realizado a lo largo de los últimos años en Venezuela, algunos de ellos se han mantenido en el anonimato y otros se han comunicado efectivamente en la sociedad.

Durante el año 2010 distintas empresas trasnacionales y venezolanas realizaron proyectos con gran impacto en la sociedad, los cuales fueron publicados en la revista RSE en Venezuela. Uno de estos proyectos fue realizado por el Programa de Responsabilidad Social Empresarial de Nokia, llamado “Conéctate Venezuela”; donde esta iniciativa de índole social (el cual se realiza desde el año 2000) contempla la capacitación de jóvenes en el sector de las tecnologías de información y comunicación (TIC’S) y presenta

la oportunidad de insertarse laboralmente; el proyecto va dirigido a jóvenes recién graduados de bachillerato que no hayan podido ingresar al sistema educativo formal. “Conéctate Venezuela benefició a más de 500 jóvenes con una tasa de inserción laboral de 54% y donde el 25% de los participantes retomaron sus estudios formales” (Briceño, C. 2010: pp.9-10).

Otra empresa que se encuentra realizando proyectos en el tema de la formación y educación es Sigo, la cual ofrece cursos gratuitos de desarrollo profesional, que van desde carreras técnicas especializadas en carnicería o charcutería hasta los diplomados en gerencia; también dictan talleres de educación nutricional, hábitos de salud, oferta de programación para su tiempo libre, actividades recreativas y deportivas, los cuales al certificarse como facilitadores por Unicef, harán replica de esta información en su espacio laboral, familiar y comunitario “igualmente bajo este programa desarrollaremos planes vacacionales para los hijos de los trabajadores, en los cuales se fomentan valores claves y cultura preventiva ecológica, así como talleres de arte infantil para los más pequeños. (Chávez I. Citado por Cruz, C. 2010:25)

Otra iniciativa de gran importancia es la que realiza Fundafarmacia, empresa que desde 1999 ofrece consultas médicas gratuitas a los sectores más necesitados, donde se realizan despistajes, pesquisas y tratamientos de las principales causas de enfermedad en el país; es una empresa que trabaja en conjunto con laboratorios farmacéuticos, el voluntariado del personal de la empresa y las alianzas estratégicas con entes públicos y privados, para julio del 2010 este proyecto había beneficiado un total de 457.370 personas. (RSE Venezuela, 2010:14)

Por otro lado, Nestlé Venezuela ha venido realizando consultas nutricionales gratuitas por todo el territorio nacional, a través de una unidad móvil, además de esto, informan a los habitantes de las comunidades de

escasos recursos sobre la importancia de una buena nutrición, además de ofrecerles herramientas para que puedan generar cambios en sus hábitos alimenticios; este proyecto se realiza desde el 2006 y han sido beneficiadas más de 120.000 personas.

Por otro lado, una de las empresas con mayor trayectoria en RSE en Venezuela es Empresas Polar, quien fue distinguida como Empresa Ejemplar por su Responsabilidad Social en América Latina, “galardón otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), la red hemisférica Forum Empresa y la Alianza por la RSE en México, en reconocimiento a la implementación de una gestión socialmente responsable que ha permitido tener impactos positivos en la empresa y en el país”. (Indriago, L. 2010: <http://www.bienactuar.com/blog/2010/03/empresas-polar-ejemplo-en-latinoamerica-en-rse/>)

Empresas Polar no sólo ofrece a sus trabajadores una amplia gama de beneficios sociales, mucho más, “ procurando una atención y apoyo integral en ámbitos como salud, alimentación, desarrollo de competencias, fortalecimiento de la familia, bienestar de los hijos, recreación personal y familiar, ahorro y seguridad; sino que también promueve, desarrolla y monitorea programas y acciones que abarcan todos aquellos aspectos que contribuyan al progreso personal, laboral, familiar y ciudadano de los trabajadores”. (Indriago, L. 2010: <http://www.bienactuar.com/blog/2010/03/empresas-polar-ejemplo-en-latinoamerica-en-rse/>)

Por otro lado, es importante destacar el trabajo de RSE en el sector bancario venezolano, debido a que ha sido uno de los principales partícipes en esta tendencia, enfocando sus proyectos en el sector de salud, educación, cultura y deporte.

De los Bancos con mayor liderazgo en la RSE, actualmente se encuentran Banesco, Provincial, por nombrar algunos como ejemplo. “Banesco organiza su acción comunitaria con base al concepto de socios sociales, mediante el cual concreta alianzas con organizaciones comunitarias a las que dona dinero, materiales, tecnología y experticias financieras (...) desarrolla su dimensión externa e interna, con voluntariados activos en la preparación de otros individuos menos favorecidos”. (Parra, L. 2009: 23 y 24)

De igual manera el BBVA banco provincial, invierte en actividades enfocadas sobre todo en la educación como pieza fundamental en el desarrollo de una sociedad, “el programa de becas de integración en alianza con la asociación venezolana de educación católica (AVEC) busca favorecer la permanencia de la educación formal de jóvenes de bajos recursos en el país”. (Parra, L. 2009: 23 y 24)

Pero su plan más representativo es el que titulan como “proyecto papagayo” que se desarrolla desde 1998 con “el fin de educar en valores, promover la lectura y la escritura creativa en niños y niñas de sexto grado de educación básica”; éste actualmente se encuentra avalado por la Unesco, la Oficina Nacional Antidrogas (ONA), entre otras (Sitio oficial Banco Provincial BBVA.

Disponible:

[http://bancoprovincial.com/tlvz/información\\_corporativo/fundación/programas/ProgramaEducativo/papagayo/index.jsp#0](http://bancoprovincial.com/tlvz/información_corporativo/fundación/programas/ProgramaEducativo/papagayo/index.jsp#0)).

Por otro lado, como parte de las iniciativas de responsabilidad Sociambiental en Venezuela, el 4 y 5 de Abril del 2011 se llevará a cabo en la isla de Margarita el “I congreso sobre responsabilidad socioambiental de las empresas turísticas”, este congreso abarcará temas como grupos de Interés en la RSE y turismo responsable y la presentación de las bases del “Premio a la responsabilidad socio ambiental de las empresas turísticas” donde contarán con ponentes nacionales e internacionales de gran trayectoria en RSE y en turismo, así como en temas ambientales.

## **2. ECOTURISMO**

A través de los años, la concepción del turismo ha ido cambiando, siempre se han mantenido en las campañas de publicidad turística, las fotografías de playas, junglas, gente local sonriente, cielos claros, días soleados y centenares de otras imágenes que muestran la naturaleza de alguna localidad para atraer a los visitantes; sin embargo la realidad es otra, lo usual es un turismo enfocado en el disfrute de las instalaciones hoteleras, paseos a museos, dejando así a un lado el disfrute real de la naturaleza y el contacto con la misma. De allí nace lo que hoy se conoce como ecoturismo.

El ecoturismo puede ser visto hoy como una de las actividades con mayor potencial para tres dimensiones de desarrollo sostenible, como son: la económica, la social y la ambiental. Unidas en una relación simbiótica.

### **2.1 Definiciones básicas**

El Turismo para el Congreso Internacional de Sociología (1980) se define como, “un conjunto de interacciones humanas como transporte, hospedaje, servicios, diversiones, enseñanzas, derivados de desplazamientos transitorios, temporales o de transeúntes de fuertes núcleos de población tan diversos como son los deseos humanos” (Ovalles, O; 1993: 40); de ahí que nazca la tendencia del Ecoturismo, el cual se realiza cuando el hombre escoge como destino espacios naturales, el turismo cuyo objetivo es el acercamiento con la naturaleza y con los entornos que estudia la Ecología, que es entendida como “Ciencia que estudia las relaciones de los seres vivos entre sí y con el ambiente (...) es una ciencia de síntesis que combina varias disciplinas diferentes con sus puntos de vista propios” (Mazparrote. S, Padilla. L; 2005:49)

El Ecoturismo entonces es un vocablo que tiene diversas definiciones, pero la más sencilla y más usada hoy en día proviene de la Sociedad del Ecoturismo (TIES: The International Ecotourism Society) y se entiende como, “Viajar de forma responsable hacia áreas naturales, conservando el ambiente y mejorando el bienestar de las comunidades locales” (Lindberg y Hawkins, 1993, que fue citado por Budowski, G. 2001: 12)

Desde las últimas décadas el hombre se ha visto inmerso en la preocupación por el medio ambiente, debido a la contaminación desenfrenada a causa del surgimiento de grandes industrias, es por ello que se está tomando al ecoturismo como una de las principales preocupaciones de la agenda internacional. La ONU declaró el año 2002 como el Año Internacional del Ecoturismo y la OMT en su Asamblea General de 1999 adoptó un código mundial de Turismo.

## **2.2 Características del Ecoturismo**

Según Álvaro Casanova de la Fundación Global Nature, en su escrito Claves de un turismo consciente y responsable, las características del Ecoturismo son las siguientes:

- Toda forma de turismo basada en la naturaleza, en la que la motivación principal de los turistas sea la observación y apreciación de esa naturaleza o de las culturas tradicionales dominantes en esas zonas.
- Incluye elementos educacionales y de interpretación.
- Generalmente, si bien no exclusivamente, está organizado para pequeños grupos por empresas especializadas, pequeñas y de propiedad local. Operadores extranjeros de diversa envergadura

también organizan, gestionan y comercializan giras ecoturísticas, por lo general para grupos reducidos.

→ Procura reducir todo lo posible los impactos negativos sobre el entorno natural y sociocultural.

→ Contribuye a la protección de las zonas naturales:

- Generando beneficios económicos para las comunidades, organizaciones y administraciones anfitrionas que gestionan zonas naturales con objetivos conservacionistas.

- Ofreciendo oportunidades alternativas de empleo y renta a las comunidades locales.

- Incrementando la concienciación sobre conservación del patrimonio natural y cultural, tanto entre los habitantes de la zona como entre los turistas.

→ Como orientación sobre actividades que se pueden considerar ecoturísticas valgan los siguientes ejemplos:

- Turismo de observación: de aves, grandes mamíferos (marinos y terrestres), reptiles, astronómica, caza fotográfica, paisajes terrestres, acuáticos o marinos, y turismo étnico.

- Turismo de Participación: turismo científico de naturaleza, turismo arqueológico, campamentos de trabajo y actividades de educación e interpretación ambiental. (Casanova, Á. 2004: 8)

### **2.3 Requisitos para la práctica ecoturística**

En un intento de integrar y sistematizar las diversas acepciones, la Organización Mundial de Turismo (OMT) establece que son cinco los requisitos que debe satisfacer la práctica ecoturística para que pueda ser denominada como tal. Esos requisitos han sido ratificados durante la

celebración de la Cumbre Mundial del Ecoturismo (2002), y son los siguientes:

- 1- Toda forma de turismo basada en la naturaleza, cuya motivación principal sea la apreciación y disfrute de la misma o de las culturas tradicionales en las zonas naturales.
- 2- La inclusión de elementos educacionales y de interpretación.
- 3- La realización de actividades a través de empresas especializadas, generalmente pequeñas y de propiedad local, para grupos reducidos.
- 4- La reducción del impacto negativo sobre el entorno natural y socio-cultural y un menor consumo de recursos no renovables, tales como el hierro, el carbón, el oro o el Petróleo.
- 5- La protección de las zonas naturales generando beneficios económicos para las comunidades, organizaciones y administraciones que gestionan estas áreas con objetivos conservacionistas; generación de alternativas de empleo para las comunidades locales, y la concienciación sobre la conservación de los activos naturales y culturales, tanto en los habitantes del lugar como en los turistas.

Entonces bien, entendemos por prácticas ecoturísticas a aquellas en las que el objetivo principal es el disfrute y la conservación de los elementos que nos ofrece la naturaleza, sin que sean afectados de manera negativa.

### **2.3.1 Minimización de impactos ambientales y culturales en zonas ecoturísticas – Capacidad de Carga**

En la mayoría de los casos la explotación de un lugar turístico sin ningún tipo de normativa genera consecuencias irreparables, tanto ambientales – daños en ecosistemas – como culturales en las comunidades aledañas a las zonas a visitar. Es por ello que se considera indispensable la

elaboración de planes estratégicos que permitan mantener la sustentabilidad de un área protegida.

Como uno de los elementos que ayudan a realizar estas estrategias es la *capacidad de carga* que se puede entender desde dos perspectivas, ambientalmente como, “la capacidad de un ecosistema para sustentar organismos sanos y mantener al mismo tiempo su productividad, adaptabilidad y capacidad de renovación”. Por otro lado, desde la carga turística que “es la capacidad del medio biofísico y social en relación exclusivamente con la actividad y el desarrollo turístico. Se refiere al nivel máximo de uso de visitantes e infraestructura correspondiente que un área puede soportar sin que provoquen efectos perjudiciales sobre los recursos, se disminuya la calidad de satisfacción del visitante o se ejerza un impacto adverso sobre la sociedad, economía o cultura de un área” (Zamorano, F; 2002: 147).

Este indicador depende de la zona que sea estudiada, para ello se realizan estudios de campo, del terreno, de las posibles rutas, etc.

#### **2.4 Algunos obstáculos en la práctica ecoturística**

El principal problema al que nos enfrentamos al tratar de delimitar estas actividades es la enorme abundancia de definiciones y la ausencia de un consenso acerca de los términos tales como “ecoturismo”, “turismo rural”, “agroturismo”, “turismo naturalista”, “turismo de aventura” o “turismo alternativo” como los más empleados, podemos encontrar elementos comunes y diferenciadores.

Hoy en día el ecoturismo se ha malinterpretado y se ha convertido, en algunos lugares en un fenómeno de gran volumen, utilizando los bosques, selvas, lagos, ríos, montañas, desiertos, entre otros, como simples destinos

en donde se puedan desarrollar actividades como, la caza, la tala, la pesca, la recolección voluntaria de flora y fauna para estudios de investigación y un sin fin de acciones incontroladas (por la ausencia de normas o de instituciones reguladoras) que generan daños o cambios en ecosistemas que quizá tome mucho tiempo en recuperarse.

Este tema tiene sus contradicciones ya que los empresarios del sector turístico producen un impacto socio-cultural en su afán de conquistar clientes que son tan humanos como los promotores; por ello es recomendable que se controle y coordine el funcionamiento del ecoturismo, para que no se convierta en algo negativo lo que puede ser beneficioso para el ambiente, para el turista y para la economía regional o nacional.

Como explica el Diario de Yucatán, “el nuevo “Ecoturista” se caracteriza, entre otros aspectos, por mostrar claros intereses en apoyar la conservación de los lugares naturales que visita. Y entre las características que definen al Ecoturismo, según la filosofía de tan atrayente ocupación, está la de permitir el sostenimiento económico de las comunidades rurales que, generalmente, habitan en los alrededores de las áreas naturales ejerciendo fascinación al visitante” (Diario de Yucatán. Disponible: <http://thematrix.sureste.com/cityview/merida1/tours/ecoturismo/laguna1.htm>).

Ovalles en Principios de Ecoturismo (1993) plantea que dentro de este enfoque y desde un punto de vista funcional, el Ecoturismo es mayoritariamente individual o a pequeña escala (grupo menor a 25 personas) que emplean infraestructuras de alojamiento de menos de 100 camas y que se sirven de la oferta de pequeñas y medianas empresas operantes del medio natural.

## **2.4 Educación ambiental y ecoturística**

Para que la conciencia ecológica con respecto al cuidado del medio ambiente se desarrolle en cualquier ciudad o país, es necesaria la aplicación de planes educativos, tanto para jóvenes como para los niños en sus primeros años, con el objetivo de la formación de valores ambientalistas que cambien la visión de vida en torno al bien común y a la naturaleza.

Por otra parte, a nivel mundial en la Carta de Belgrado dictada en la UNESCO (1975) se plantean como principales objetivos de la educación ambiental los siguientes:

- Adquirir mayor sensibilidad en la toma de conciencia del ambiente en general y sus problemas.
- Adquirir una comprensión básica del ambiente en su totalidad.
- Adquirir valores y un profundo interés por el ambiente que impulse a la participación activa en su protección y mejoramiento.
- Desarrollar buenos hábitos en relación con el ambiente.
- Adquirir las aptitudes necesarias para resolver los problemas ambientales.
- Evaluar las medidas y los programas de educación ambiental.
- Desarrollar un sentido de responsabilidad.

“En Venezuela, el Ministerio de Educación en (1989) define la educación ambiental como un proceso de formación permanente que le permite a las personas comprender la complejidad del ambiente como sistema y desarrollar un pensamiento crítico, a través de un conjunto de actividades que promuevan cambios y faciliten la adopción de nuevos valores para mejorar las condiciones de vida.” (Mata J., Ramírez M; 2006: 23) y persigue básicamente tres objetivos:

- Desarrollar, transmitir y producir conocimientos que permitan aprehender la problemática a nivel local, nacional y mundial, de tal manera, que los educandos y la población en general conozcan y tomen conciencia de la realidad ambiental.
- Desarrollar valores y aptitudes individuales y colectivas tendentes a crear una interacción más armónica entre el hombre y el ambiente.
- Desarrollar capacidades y habilidades científicas, sociales y técnicas que permitan a los individuos y comunidades participar como ciudadanos en la situación de problemas ambientales de cada localidad.

El hombre tiene que entenderse más en su labor ciudadana que en la posición de un simple consumidor de productos y servicios, sobre todo en los espacios turísticos y en el disfrute de la naturaleza, es decir que sus acciones vayan dirigidas a la conservación y al desarrollo del ambiente a largo plazo.

Por ello se plantea la necesidad una educación ambiental que debe estar relacionada a un desarrollo moral basado en un cambio de conciencia, pasando por todas las etapas educativas de la persona, para que así este cambio se vea reflejado en los distintos entes de la sociedad a futuro.

## **2.5 Ecoturismo y certificación**

Es necesaria la creación de un organismo regulador que pueda certificar y garantizar la sustentabilidad turística de quienes quieran formar parte de esta tendencia. En este sentido algunos países han constituido Sociedades Nacionales de Ecoturismo, filiales de la Sociedad Mundial de Ecoturismo, conformadas por empresarios, estudiosos, autoridades públicas, trabajadores e interesados en ésta área; quienes establecen códigos de ética para cumplir con los elementos básicos del Ecoturismo.

El cambio de actitud de la industria turística a escala global comenzó a producirse a finales de los ochenta, fecha en la cual empezó a crecer el interés por la contribución de esta industria en cuanto a los problemas medioambientales y de conservación.

Este cambio se debió a varias razones según Boers Bosch (1995), entre las que se pueden destacar las siguientes:

- 1- La influencia creciente de los movimientos y organizaciones ecologistas. El aumento de la concienciación medioambiental condujo a la creciente preocupación e intervención de las Administraciones Públicas de cara a controlar los efectos ambientales en el desarrollo turístico.
- 2- Los turistas que demandan calidad; es decir aquellos que no aceptan destinos donde la calidad del medio ambiente no presente unos estándares mínimos de salubridad y disfrute. Los destinos tradicionales del Mediterráneo vislumbran visos de estancamiento debido a un menoscabo de su competitividad producida, fundamentalmente, por un incremento de los precios relativos, por envejecimiento y obsolescencia de muchas de sus infraestructuras turísticas y también, por la degradación de su entorno.
- 3- Concienciación de los turistas sobre los impactos de sus actividades sobre el entorno. Esta concienciación es creciente sobre un desarrollo turístico no responsable el cual contribuye considerablemente a la degradación medioambiental lo que, unido a factores anteriores, puede llegar a confirmar la afirmación de que “el turismo destruye al turismo”. Un desarrollo turístico insostenible resta valores al destino, y de ahí su atractivo para los turistas.
- 4- Motivos económicos. Gradualmente se hace más rentable “ser verde”. La opinión pública reacciona positivamente ante el deseo de proteger al medio ambiente. Además, las prácticas turísticas basadas en la

naturaleza se configuran como un sector en crecimiento (Bosch, B. 1995: 46. Citado por, Junta de Andalucía, consejería de turismo y deporte 1999)

La percepción de la afluencia turística como un elemento destructor de la naturaleza, los valores naturales y ambientales, se va dejando a un lado. Al mismo tiempo se plantea la posibilidad de combinar la dinámica económica generada, la satisfacción del cliente y la preservación de patrimonios naturales y culturales.

Todos los entes involucrados ya sean turistas, industria turística, administraciones públicas y, sobre todo, gobiernos locales son más conscientes ahora que en el pasado de la oportunidades de proteger el medio ambiente en el cual el turismo es desarrollado y, aún más, de convertir a éste en el principal activo para la venta y comercialización de nuevos productos turísticos. Al mismo tiempo, y como ponen de manifiesto diversos estudios desarrollados por la UNEP (Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente) y la OMT (Organización Mundial de Turismo), los efectos del turismo sobre el entorno y el territorio donde se desarrolla pueden ser también positivos si los beneficios o ingresos de las actividades turísticas se convierten en un incentivo económico a favor de la recuperación y conservación ambiental.

El claro reconocimiento de una relación entre turismo y medio ambiente, sobre todo en el caso del turismo “verde”, turismo “natural”, ecoturismo o turismo “rural”, está favoreciendo la difusión de debates en torno a la mejor forma de planificar y compatibilizar las políticas públicas desarrolladas en ambos ámbitos.

## **2.6 Beneficios de un turismo consciente y responsable**

Muñoz hace una interesante y muy completa compilación de los principales beneficios presentes en la aplicación de un turismo consciente y responsable. Los clasifica de esta manera:

- Facilita la comprensión de los impactos que genera el turismo en el medio natural, cultural y humano.
- Asegura un adecuado equilibrio entre beneficios y costes.
- Genera un empleo local de manera directa.
- Estimula la rentabilidad de las iniciativas locales.
- Diversifica la economía local, particularmente en áreas rurales donde el empleo agrario cuenta cada vez con menos alternativas.
- Incorpora una planificación que asegura un desarrollo turístico adecuado a la capacidad de carga del ecosistema.
- Estimula la eficiencia de los transportes locales, las comunicaciones y demás infraestructuras básicas.
- Ofrece actividades que pueden ser disfrutadas tanto por la comunidad local como por los turistas nacionales e internacionales.
- Ayuda a la preservación del patrimonio cultural, histórico y arquitectónico.
- El turismo en la naturaleza anima a la recuperación de antiguas tierras agrarias marginales.
- El turismo cultural mejora la autoestima de la población local y la revalorización de su entorno y de sus características culturales y

favorece el intercambio cultural entre personas de diversas procedencias.

- El turismo ambientalmente sostenible demuestra la importancia de los recursos naturales y culturales para el bienestar económico y social de la comunidad local y cómo puede ayudar a preservarlos.
- Controla y valora los impactos provocados, desarrolla métodos fiables de responsabilidad ambiental y contrarresta los efectos negativos. (Muñoz. A, 2010: 187)

## **2.6 Áreas aprovechables para el Ecoturismo en Venezuela**

En muchas partes del mundo se practica el ecoturismo sea en el caso de los Estados Unidos, Costa Rica, África, zonas del Mediterráneo, el Caribe y en fin muchos otros sitios.

En Venezuela, específicamente tenemos diversidad de lugares para practicar el Ecoturismo y los distintos deportes asociados a éste.

En el Parque Henry Pittier en el estado Aragua se practica el ciclismo de montaña, sin embargo hay otros lugares en Venezuela como los Médanos de Coro y el Parque Nacional Morrocoy en Falcón; el Bosque Macuto y Parque Yacambú en Lara; las Minas de Aroa, el Yurubí, el Leonor Bernabo en Yaracuy o el Parque recreacional “Los Majaguas” en Portuguesa, los cuales destacan mayormente la realización de caminatas.

El río Orinoco, el más importante del país corre en la región sur, es la puerta que abre la Región de Guayana, extensas zonas de selvas, con ríos caudalosos donde se practican el kayak y el rafting , salto de aguas, abundantes y variadas flora y fauna, hábitat de grupos indígenas, yacimientos de diferentes minerales etc.

En el corazón de la Región de Guayana se encuentra la belleza natural de La Gran Sabana a la cual se llega por una carretera que une a El Dorado con Santa Elena de Uairén en límites con Brasil. Está repleta de ríos con variadas clases de peces, con fauna terrestre y zonas boscosas muy abundantes. Visitar La Gran Sabana es disfrutar de una increíble emoción que posiblemente no se consiga en otra parte del globo terráqueo.

Por otro lado el estado Barinas cuenta con una generosa naturaleza que embellece las tierras de forma imponente. Frondosos árboles y amplias extensiones de tierra se alimentan de los ríos que atraviesan la región al tiempo que ofrecen al visitante opciones sanas de esparcimiento; como el conocido río Santo Domingo, en el cual se construyó un balneario que sirve de esparcimiento y recreación para visitantes, en el cual entre otras cosas se puede practicar rafting.

Generalmente se desarrollan en nuestro país como principales deportes el Ciclismo de Montaña y Ruta, Trekking, Rafting, Submarinismo, Rapel, Kayak, Windsurf y Parapente.

Como sitios importantes podemos destacar, entre otros los siguientes en Oriente del país: Playa Colorada y el Parque Nacional Mochima de singular belleza famoso por sus islas, corales y variada flora y fauna, además de practicarse deportes como el Submarinismo y actividades acuáticas; el Parque Nacional Cueva del Guácharo, la Isla de Coche y Cubagua famosas por sus perlas y sus diferentes playas como Playa El Agua, Puerto Cruz, Manzanillo, El Yaque, donde en su gran mayoría se escoge el windsurf como deporte a practicar; y su conocido Parque Nacional Laguna de la Restinga, entre otras en el estado Nueva Esparta. En las afueras de Puerto La Cruz se puede bucear. Por el sur de Venezuela corre el caudaloso Río Orinoco y es también asiento de los parques nacionales como La Gran Sabana y Canaima con su Salto Ángel y sus tepúes.

Otro sitio importante para el ecoturismo son los páramos, la Laguna de Mucubají, Santo Domingo, Páramo La Culata, Niquitao, “La Negra en Los Andes”, en el estado Mérida. También encontramos el Parque Nacional Sierra Nevada y el conocido Teleférico, donde muchos turistas practican el rapel o escalada.

## **2.9 Casos:**

### **2.9.1 Ecoturismo en América**

América Latina es el destino por excelencia cuando de conocer la naturaleza se trata, debido a que la región ofrece una gran diversidad de lugares inhóspitos, vírgenes y paradisíacos, todo un santuario de vida silvestre, que son atractivos para turistas alrededor del mundo.

Sin embargo, las cantidades de visitantes sin control han generado problemáticas de conservación y de sustentabilidad de los ecosistemas y las comunidades locales, ocasionando pérdidas de todo tipo. Por ello se ha buscado en el ecoturismo la forma más idónea de turismo y de cuidado, en el que el visitante se vuelve testigo y protagonista de la preservación de áreas protegidas generando el menor impacto posible.

La evolución del ecoturismo en Latinoamérica ha ido desde los relatos del padre Gumilla, hasta las descripciones científicas de Humboldt, Bates, Pittier, Skutch, quienes han descrito lugares naturales de grandes y particulares atractivos.

Hoy en día algunos países han propuesto diversos planes y proyectos a través de fundaciones para promover y consolidar la conciencia ecoturística como, el desarrollo y la capacitación de las comunidades locales, la certificación de guías, el apoyo a las instituciones encargadas de los

parques naturales y áreas protegidas, la educación ambiental, la conservación de hábitat y especies, microempresas indígenas, entre otros. Lo que nos deja ver los deseos e iniciativas positivas de los países de América Latina en pro al turismo responsable.

Costa Rica es uno de los principales países promotores que se han dado a la tarea de implementar el ecoturismo como actividad económica y de preservación, de hecho han logrado aplicar planes educativos relacionados a las buenas prácticas y valores ambientales. Esto según Ron Mader (1995) en su artículo, Ecoturismo en América Latina, le ha dado al país una gran reputación en los últimos veinte (20) años.

México es otro de los ejemplos de iniciativas hacia las prácticas y el apoyo al ecoturismo, tanto regionales como nacionales. “Es uno de esos países latinoamericanos en donde las secretarías de turismo y medio ambiente firmaron un acuerdo para colaborar con el desarrollo del ecoturismo en 1995” (Mader, R. 1995. Disponible: <http://www.planeta.com/ecotravel/tour/latam.html>)

Asimismo se han ido descubriendo iniciativas por parte de estados como Brasil, Honduras y Argentina. En estos países latinoamericanos, se han dado concretamente algunos beneficios de tipo económico, de conservación y educativos. No obstante, existen dificultades importantes para que exista un cambio de conciencia general que abarque incluso políticas de gobierno para la sustentabilidad de los espacios naturales. Aunado al hecho de la falta de promoción y estrategias de comunicación sobre esta tendencia.

Como expresa Gerardo Budowski en, El ecoturismo en el siglo 21; su creciente importancia en América Latina, estas deficiencias se evidencian en la falta de planes estratégicos a corto y largo plazo que aseguren la sostenibilidad del ecoturismo. Es decir, hay poca reinmersión económica

para el manejo de los recursos naturales, los pobladores de las zonas pierden derechos que tradicionalmente tenían (como la caza, la pesca y la recolección), las construcciones de negocios hoteleros son grandes agentes de contaminación y la falta de seguridad en las zonas visitadas; son algunos de las grandes fallas. Aunado a la falta de orden institucional dentro de los mismos países.

Entonces el autor propone, “involucrar poblaciones locales en la planificación, la toma de decisiones y su implementación, (...)el desempeño satisfactorio de los guías al “interpretar” el recurso natural en forma atractiva y sobre bases científicamente correctas, (...) el sello verde y otros esquemas de certificación se aseveran como muy prometedores, especialmente para hoteles y eventualmente para otros actores del ecoturismo; (...) El mejor control de grupos visitantes en senderos y recorridos cuidadosamente planeados y deben respetarse los códigos de ética que existen y que pueden adaptarse a las condiciones locales. (...) Son esenciales los programas de educación y capacitación, adaptados a idiosincrasias específicas. Finalmente se destaca la conveniencia de que los profesionales del ecoturismo se agrupen en gremios y se destaca el actual cambio favorable de financiación externa y el papel creciente de organismos internacionales interesados en promover un ecoturismo responsable” (Budowski, G.: pp. 2)

### **2.9.2 Ecoturismo en Venezuela**

Dado la gran cantidad de parques nacionales y áreas protegidas que poseen los diversos estados venezolanos, se tiene un gran potencial para el aprovechamiento de esas áreas. Tanto para visitantes nacionales como internacionales.

Sin embargo el ecoturismo en Venezuela a penas está en sus cimientos, debido a que, para la actualidad, en la mayoría de los casos esta tendencia se vende – por medio de páginas Web y agencias de viajes – como lugares en los cuales el turista puede decidir hacer un turismo responsable. Es decir, queda a conciencia de cada individuo el debido cuidado a la naturaleza.

## **Capítulo III. Marco Metodológico**

### **3.1 Estrategia de realización de estudio**

“Los estudios exploratorios son como realizar un viaje a un sitio desconocido, del cual no hemos visto ningún documental ni leído algún libro, sino que simplemente alguien nos hizo un breve comentario sobre el lugar(...) lo primero que hacemos es explorar.” (Sampieri R. 2006:101)

El siguiente trabajo final de carrera es un estudio exploratorio “que se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o un problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Sampieri R. 2006:100). Como en este caso, en el que las tendencias de Responsabilidad Social Empresarial y el ecoturismo, no han sido investigadas en conjunto anteriormente, por lo que acceder a estas informaciones ha sido bastante limitado.

Es de tipo cualitativo, como explica Sampieri (2006) en su libro Metodología de la Investigación, este planteamiento es abierto, ya que no delimita ni precisa un número de muestra en particular, son expansivos ya que se van enfocando en ciertos conceptos de acuerdo a la evolución del estudio. No son direccionados en un inicio y generalmente son fundamentados en la experiencia e intuición, asimismo se orientan a entender las experiencias y puntos de vista de individuos, valorar procesos y generar teorías fundamentadas en las perspectivas de los participantes.

### 3.2 Tipo de muestra

En el presente proyecto fue necesaria la opinión de un total de ocho (8) expertos, cuatro (4) pertenecientes al tema de RSE y otros cuatro (4) para el ecoturismo. Todo ello debido a la escasez y poca accesibilidad a la información. “Estas muestras son frecuentes en estudios cualitativos y exploratorios para generar hipótesis más precisas o la materia prima del diseño de cuestionarios (...) tales muestras son válidas y útiles cuando los objetivos de estudio así lo requieren.” (Sampieri R. 2006:566).

En los entrevistados de RSE está integrado por:

- a. Sandra Orjuela ( Anexo nº 1)
- b. Luis Indriago ( anexo 2)
- c. Alexandra Winkler (ver anexo 3)
- d. Juan Pablo Rincón (ver anexo 4)

En los entrevistados de ecoturismo está integrado:

- a. José Miguel Pérez (ver anexo 5)
- b. Mariangel Rey (ver anexo 6)
- c. Alfredo Autiero (ver anexo 7)
- d. Arianna Arteaga (ver anexo 8)

La selección de la muestra se hizo por un muestreo a juicio. Como explica Anderson (2004) Al emplear un muestreo de juicio —una persona conocedora del tema de estudio selecciona las unidades de muestreo más representativas de la población, según su criterio. Como explican Hernández Sampieri y otros (2006) este tipo de muestras son usadas en ciertos estudios donde es necesaria la opinión de individuos expertos en un tema para así generar hipótesis y resultados más precisos. Por otro lado, Héctor Luis Ávila (2006) afirma que el muestreo de juicio se usa en situaciones en las que la población es muy variable y en consecuencia la muestra es muy pequeña.

### **3.3 Criterios de selección de muestra**

Considerando que la RSE y el ecoturismo son tendencias nacientes o bien innovadoras, con escasa información de fácil alcance se realizó la selección de cuatro (4) expertos en cada área; en esta investigación la muestra se realizó a juicio ya que no existe una gran cantidad de personas conocedoras de ambas tendencias, por ello se seleccionaron a expertos que profundizaran en las diversas interrogantes planteadas para el enriquecimiento de este trabajo.

De cada una de las áreas se encontraron especialistas que abordaban diferentes enfoques, unos quienes son estudiosos de estas tendencias y otros quienes los llevan a la práctica frecuentemente.

### **3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de información y análisis de los resultados**

#### **3.4.1 Técnica**

Se seleccionó la entrevista como técnica para este estudio debido a que “es más íntima, flexible y abierta y se define como una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado)” (Sampieri R. 2006:597) “ésta se realiza a través de preguntas y respuestas, que logran una comunicación y construcción conjunta de significados respecto a un tema. (Janesick, 1998; citado por Sampieri R. 2006:597. Fue una entrevista estructurada basándose en el marco teórico y en los objetivos del proyecto final de carrera.

De esta manera, se hizo la escogencia de la entrevista directa y personal como técnica, ya que ofrece respuestas amplias a partir de las cuales se logra realizar un análisis más detallado que arrojará, conjuntamente a la información recopilada, conclusiones de mayor alcance.

### 3.4.2 Instrumento

El instrumento está conformado por un guión de diecisiete (17) y dieciocho (18) preguntas para los temas de RSE y Ecoturismo respectivamente. En ellas se planteó cada una de las directrices de ambas tendencias, obtenidas en los estudios de investigación documental y web. Al mismo tiempo como se trata de entrevistas semiestructuradas con preguntas abiertas, las preguntas formuladas pudieran ser complementadas con otras dudas surgidas.

El tipo de preguntas utilizado, fue de tipo abiertas, "...las que proporcionan una información más amplias y las que son particularmente útiles cuando no tenemos información sobre las posibles respuestas de las personas o cuando ésta es insuficiente (...) sirven en situaciones donde se desea profundizar una opinión o los motivos de un comportamiento. (Sampieri R. 2006:316).

Para construir el instrumento se realizó un cuadro de variables que permitiese identificar aquellos aspectos del marco teórico que sirviesen para la elaboración detallada de cada pregunta con mayor facilidad.

Dimensión	Variable	Indicador	Items
RSE	Conceptos básicos		En su criterio ¿Qué es la RSE en la actualidad? y ¿qué considera usted que es necesario para que ella exista en una empresa? / ¿RSE o filantropía?, cuáles son las diferencias. ¿Considera que las empresas venezolanas están haciendo RSE o siguen inmersas en la idea de la donación?
	Ética y RSE		¿De qué manera se vinculan la RSE y la ética? ¿Una empresa deja de ser ética al no cumplir con la RSE? ¿Según su criterio, puede haber RSE sin tomar en cuenta a la ética? / 7. ¿De qué manera la RSE se vincula con los valores de la empresa?
	Obstáculos de la RSE	¿Inversión o costo social?	¿Considera que la RSE es un maximizador de valor para la empresa o es un costo social?/

		<p>¿Cuáles cree usted que son los obstáculos que hoy se presentan en la aplicación de la RSE?</p>
vacío Legal		<p>¿Cuál es el límite entre la legalidad y la RSE en Venezuela?          ¿Qué opina sobre el establecimiento de una normativa o ley para el cumplimiento de la RSE en todas las empresas, en Venezuela? ¿De no ser así, considera que una vía para el fomento y aplicación de RSE es la creación de algún organismo internacional?</p>
Importancia RSE	Beneficios	<p>¿Cuáles son los beneficios más significativos de la RSE tanto para la empresa como para sus stakeholders?/¿Hasta qué punto afecta la RSE la reputación de una empresa ¿es un beneficio o podría ser un factor que influye negativamente?</p>
Gobierno como actor de RSE	Empresa y Gobierno	<p>¿Considera que la RS es un papel que sólo la empresa debe cumplir o es necesario extenderlo hasta otras instancias de la sociedad? ¿Hasta dónde cree usted debe llegar el papel de la empresa?</p>
Casos	RSE en Latinoamérica, RSE en Venezuela	<p>¿Cuáles son los proyectos más desarrollados de RSE en Venezuela? ¿Qué tipo de empresas los hacen o a qué sector pertenecen? / ¿Cómo las empresas venezolanas toman la decisión de emprender uno u otro tipo de proyecto de RSE? ¿Cómo es ese procedimiento?/ ¿Qué necesidades detecta usted en Venezuela que puedan ser aprovechadas por las empresas para hacer RSE? ¿Y cómo lo haría?</p>
Definiciones básicas		<p>¿Qué es para usted Ecoturismo?          ¿En su opinión es lo mismo ecoturismo que turismo ecológico?</p>

	Características del Ecoturismo		
Ecoturismo	Requisitos para la práctica ecoturística		¿Cuáles son los requisitos para que exista un Ecoturismo? / ¿Qué organismos apoyan al Ecoturismo en Venezuela y el Mundo?/¿Por quién cree usted que puede ser apoyado el ecoturismo, por el ente público o por el privado?
	Educación ambiental y ecoturística		¿De qué manera se vincula el ecoturismo y la ética?, ¿según su criterio, las sociedades que no cumplen con un turismo responsable dejan de ser éticas?¿ puede haber ecoturismo sin ética?
	Ecoturismo y certificación		¿En qué regiones de Venezuela se desarrolla el Ecoturismo y( en las regiones que no se hace) en cuáles podrían aprovecharse? Ejemplos/ ¿Qué opina sobre el establecimiento de una normativa o ley para el cumplimiento del Ecoturismo?
	Beneficios de un turismo consciente y responsable		¿Considera que el ecoturismo puede influir de manera positiva la reputación de un país o región? / ¿Cuáles son los beneficios del ecoturismo? ¿Qué obstáculos considera usted se presenta hoy la práctica del ecoturismo?
	Áreas aprovechables para el Ecoturismo en Venezuela		¿Cómo influye el ecoturismo en la economía de una localidad? / ¿Qué relación podría tener el Ecoturismo con la cultura y la tradición de una determinada localidad?
	Casos	Ecoturismo en Latinoamérica, ecoturismo en Venezuela	¿Cree que el ecoturismo está lo suficientemente explotado en Latinoamérica y Venezuela? ¿Cómo es llevado en la actualidad?/ ¿Cómo es promovido el Ecoturismo en Venezuela y el mundo? Y cómo lo promovería usted./ ¿Qué empresas venezolanas pueden tomar la decisión de emprender uno o más proyectos de ecoturismo? ¿Cómo podría incorporarse las empresas a

			esta tendencia?
			¿Cree usted que como parte de las acciones de RSE el medio ambiente tiene importancia? ¿por qué?/ ¿Tiene usted conocimiento de lo que es el Ecoturismo?(si no tiene explicarle) ¿Cree que esto podría ser una vía para hacer RSE? ¿Por qué y de qué manera lo haría? / ¿Tiene conocimiento de casos de RSE y Ecoturismo en el Mundo?/ ¿Tiene conocimiento de lo que es la RSE? ¿Cree que el Ecoturismo puede ser una vía para hacer RSE?/¿Tiene conocimiento de casos de RSE y Ecoturismo en Venezuela?/ ¿De qué manera cree que se podría lograr que el ecoturismo entre en los proyectos de RSE de las empresas venezolanas?

### 3.4.3 Instrumento para el análisis de datos

Para facilitar el análisis de las entrevistas de cada grupo de expertos se construyó un instrumento que permitiera la comparación de las dimensiones abordadas en cada entrevista, con la intención de extraer los principales aportes de los expertos y encontrar los puntos en común o la convergencia entre ambas tendencias (RSE y Ecoturismo).

RSE	ECOTURISMO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>En su criterio ¿Qué es la RSE en la actualidad? y ¿qué considera usted que es necesario para que ella exista en una empresa?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué es para usted Ecoturismo? ¿En su opinión es lo mismo ecoturismo que turismo ecológico?</li> </ul>	CONCEPTOS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera que la RS es un papel que sólo la empresa debe cumplir o es necesario extenderlo hasta otras instancias de la sociedad? ¿Hasta dónde cree usted debe llegar el papel de la empresa?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué organismos apoyan al Ecoturismo en Venezuela y el Mundo?</li> <li>• ¿Por quién cree usted que puede ser apoyado el ecoturismo, por el ente público o por el privado?</li> </ul>	<p>PARTICIPACIÓN DEL ESTADO Y LA EMPRESA PRIVADA</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera que la RSE es un maximizado de valor para la empresa o es un costo social?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo influye el ecoturismo en la economía de una localidad?</li> </ul>	<p>FACTORES ECONÓMICOS: INVERSIÓN VS GASTO</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son los beneficios más significativos de la RSE tanto para la empresa como para sus stakeholders?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son los beneficios del ecoturismo?</li> </ul>	<p>BENEFICIOS</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Hasta qué punto afecta la RSE la reputación de una empresa ¿es un beneficio o podría ser un factor que influye negativamente?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera que el ecoturismo puede influir de manera positiva la reputación de un país o región?</li> </ul>	<p>REPUTACIÓN</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera se vinculan la RSE y la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera se vincula el ecoturismo y</li> </ul>	<p>ÉTICA</p>

<p>ética? ¿Una empresa deja de ser ética al no cumplir con la RSE? ¿Según su criterio, puede haber RSE sin tomar en cuenta a la ética?</p>	<p>la ética?, ¿según su criterio, las sociedades que no cumplen con un turismo responsable dejan de ser éticos? ¿ puede haber ecoturismo sin ética?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera la RSE se vincula con los valores de la empresa?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación podría tener el Ecoturismo con la cultura y la tradición de un determinado país o localidad?</li> </ul>	<p>CULTURA</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles cree usted que son los obstáculos que hoy se presentan en la aplicación de la RSE?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué obstáculos considera usted se presenta hoy la práctica del ecoturismo?</li> </ul>	<p>OBSTÁCULOS</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el límite entre la legalidad y la RSE en Venezuela?</li> </ul>		<p>LEGISLACIÓN</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué opina sobre el establecimiento de una normativa o ley para el cumplimiento de la RSE en todas las empresas, en Venezuela? ¿De no ser así, considera que una vía para el fomento y aplicación de RSE es la creación de algún organismo internacional?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué opina sobre el establecimiento de una normativa o ley para el cumplimiento del Ecoturismo?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿RSE o filantropía?, cuáles son las diferencias. ¿Considera que las empresas venezolanas están haciendo RSE o siguen inmersas en la idea de la donación?</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son los proyectos más desarrollados de RSE en Venezuela? ¿Qué tipo de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿En qué regiones de Venezuela se desarrolla el Ecoturismo y ( en las regiones que no se</li> </ul>	<p>REGIONES Y SECTORES DONDE SE DESARROLLAN LOS PROYECTOS.</p>

<p>empresas los hacen o a qué sector pertenecen?</p>	<p>hace) en cuáles podrían aprovecharse? Ejemplos</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo las empresas venezolanas toman la decisión de emprender uno u otro tipo de proyecto de RSE? ¿Cómo es ese procedimiento?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo de empresas venezolanas pueden tomar la decisión de emprender uno o más proyectos de ecoturismo? ¿Cómo podría realizarse?</li> </ul>	<p>EMPRENDIMIENTO DE PROYECTOS</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué necesidades detecta usted en Venezuela que puedan ser aprovechadas por las empresas para hacer RSE? ¿Y cómo lo haría?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cree que el ecoturismo está lo suficientemente explotado en Latinoamérica y Venezuela? ¿Cómo es llevado en la actualidad?</li> </ul>	<p>OPORTUNIDADES</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cree que como parte de las acciones de RSE el medio ambiente tiene importancia? ¿por qué?</li> </ul>		<p>AMBIENTE</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Tiene conocimiento de lo que es el Ecoturismo? ¿Cree que éste podría ser una vía para hacer RSE en Venezuela y en el resto del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Tiene conocimiento de lo que es la RSE? ¿Cree que el Ecoturismo puede ser una vía para hacer RSE?</li> <li>¿De qué manera cree</li> </ul>	<p>RELACIÓN ECOTURISMO Y RSE</p>

mundo? ¿Por qué y de qué manera lo haría?	que se podría lograr que el ecoturismo entre en los proyectos de RSE de las empresas venezolanas?	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Tiene conocimiento de casos de RSE y Ecoturismo en el Mundo?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Tiene conocimiento de casos de RSE y Ecoturismo en Venezuela?</li> </ul>	CASOS EN EL MUNDO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo es promovido el Ecoturismo en Venezuela y el mundo? Y cómo lo promovería usted.</li> </ul>	PROMOCIÓN

### 3.4.4 Limitaciones

A lo largo del presente Trabajo Final de Carrera se fueron suscitando ciertos obstáculos para su elaboración. Es indispensable en el área metodológica que se proponga la creación de una cátedra para la realización de un proyecto, de una manera más sencilla, otro de los limitantes fue el poco tiempo estipulado para la entrega del mismo.

La recolección de información en el ecoturismo fue difícil, puesto que es una tendencia muy nueva, por lo que encontrar material de carácter oficial fue un trabajo arduo, sobre todo cuando se trato de casos ejemplares de América Latina y Venezuela. Por otro lado, la búsqueda y selección de expertos en cada área fue complicada, en el ecoturismo actualmente no

existen casi personas especializadas y conocedoras tema; y en la RSE los expertos eran de dificultoso acceso por ser personas con diversas ocupaciones y responsabilidades.

Y finalmente la fusión de ambos temas, RSE y ecoturismo fue difícil, por la falta de antecedentes.

## Capítulo IV Análisis de Resultados

### 4.1 Cuadro comparativo para análisis de resultados

RSE		ECOTURISMO		ITEMS
<p>En su criterio ¿Qué es la RSE en la actualidad? y ¿qué considera usted que es necesario para que ella exista en una empresa?</p>	<p><b>Sandra Orjuela:</b> Tendencia, sistema gerencial transversal, conciencia con audiencias.</p> <p><b>Alexandra Winkler:</b> Estado de conciencia, equilibrio económico, social y ambiental; cultura corporativa y organizacional.</p> <p><b>J. Pablo Rincón:</b> Más allá de la ley.</p> <p><b>Luis Indriago:</b> Actitud de aceptación y compromiso social.</p>	<p>¿Qué es para usted Ecoturismo? ¿En su opinión es lo mismo ecoturismo que turismo ecológico?</p>	<p><b>Arianna Arteaga:</b> Aprovechamiento de espacios naturales.</p> <p><b>José Miguel Pérez:</b> Toma de conciencia.</p> <p><b>Alfredo Autiero:</b> Sustentabilidad.</p> <p><b>Mariangel Rey:</b> Concepto de Cevallos.</p>	<p>CONCEPTOS</p>

<p>¿Considera que la RS es un papel que sólo la empresa debe cumplir o es necesario extenderlo hasta otras instancias de la sociedad? ¿Hasta dónde cree usted debe llegar el papel de la empresa?</p>	<p><b>Sandra Orjuela:</b> Todo tipo de entes. <b>Alexandra Winkler:</b> Organizaciones civiles y gobierno. <b>Luis Indriago:</b> Todos <b>J. Pablo Rincón:</b> Familia.</p>	<p>a.- Qué organismos apoyan al Ecoturismo en Venezuela y el Mundo? b.- ¿Por quién cree usted que puede ser apoyado el ecoturismo, por el ente público o por el privado?</p>	<p><b>Arianna Arteaga:</b> a.- Andes Tropicales y ONG b.- Por ambos <b>José Miguel Pérez:</b> a.- No existen organismos como tal b.- Instituciones educativas. <b>Alfredo Autiero:</b> a.- OEA, ONU b.- Ambos. Edo: marcos legales y empresa: explotadora de recursos <b>Mariangel Rey:</b> a.- Sociedad Internacional de Ecoturismo (IES), Organización Mundial de Turismo (OMT) y ONU. b.- ambos deberían colaborar.</p>	<p style="text-align: center;">PARTICIPACIÓN DEL ESTADO Y LA EMPRESA PRIVADA</p>
<p>¿Considera que la RSE es un maximizado de valor para la empresa o es un costo social?</p>	<p><b>Sandra Orjuela:</b> Sí, es un maximizador de valor. Agrega bienestar de stakeholders. Valor corporativo. <b>Alexandra Winkler:</b> Sí es un maximizador de valor. Inversión, valor socioeconómico, sustentabilidad, reputación y confianza. <b>Pablo Rincón:</b> Sí, es un maximizador. Si está en el ADN de la empresa. <b>Luis Indriago:</b> Sí, agrega valor a la empresa.</p>	<p>¿Cómo influye el ecoturismo en la economía de una localidad?</p>	<p><b>Arianna Arteaga:</b> Caso Costa Rica: impacto económico y en la psiquis de las personas <b>José Miguel Pérez:</b> Fuentes de trabajo y transculturización. <b>Alfredo Autiero:</b> Malas políticas, pueblo deprimido. <b>Mariangel Rey:</b> Ingresos, comida, hospedaje, transporte, desarrollo.</p>	<p style="text-align: center;">FACTORES ECONÓMICOS: INVERSIÓN VS GASTO</p>

<p>¿Cuáles son los beneficios más significativos de la RSE tanto para la empresa como para sus stakeholders?</p>	<p><b>Sandra Orjuela:</b> Inversión garantizada, estabilidad empresarial y laboral, calidad en productos y servicios, clientes fijos, negociación transparente, precios justos, ventaja competitiva, imagen y reputación, compromiso y medioambiente.</p> <p><b>Alexandra Winkler, Luis Indriago y J. Pablo Rincón:</b> Coinciden con S. Orjuela.</p>	<p>¿Cuáles son los beneficios del ecoturismo?</p>	<p><b>Arianna Arteaga:</b> No responde lo sugerido en la pregunta adecuadamente.</p> <p><b>José Miguel Pérez:</b> No responde lo sugerido en la pregunta adecuadamente.</p> <p><b>Alfredo Autiero:</b> Beneficios a las comunidades</p> <p><b>Mariangel Rey:</b> Impacto ambiental, empleos generados, educación y avances científicos.</p>	<p>BENEFICIOS</p>
<p>¿Hasta qué punto afecta la RSE la reputación de una empresa? ¿Es un beneficio o podría ser un factor que influye negativamente?</p>	<p><b>Sandra Orjuela:</b> Posicionamiento de organización, marcas corporativas y productos, reputación, mejor relación con audiencias.</p> <p><b>Alexandra Winkler:</b> Coherencia, beneficio, reputación, imagen y confianza.</p> <p><b>J. Pablo Rincón:</b> No hacer RSE sería desventaja.</p> <p><b>Luis Indriago:</b> Considera que se ha sobredimensionado.</p>	<p>¿Considera que el ecoturismo puede influir de manera positiva la reputación de un país o región?</p>	<p><b>Arianna Arteaga:</b> Aprovechar manera sustentable, mayor reputación, identidad.</p> <p><b>José Miguel Pérez:</b> Puede traer beneficios a las comunidades pero si no es bien llevado puede ser un antivoltor.</p> <p><b>Alfredo Autiero:</b> Hace que se mantenga una identidad en los habitantes.</p> <p><b>Mariangel Rey:</b> Si, ya que si asocian un país como ecológico tiene mayores ingresos por turismo y si no es bien llevado puede crear mala imagen.</p>	<p>REPUTACIÓN</p>

<p>a.- ¿De qué manera se vinculan la RSE y la ética?</p> <p>b.- ¿Una empresa deja de ser ética al no cumplir con la RSE? ¿Según su criterio, puede haber RSE sin tomar en cuenta a la ética?</p>	<p><b>Sandra Orjuela:</b> a.- Comportamientos éticos, actividades, asociaciones y comunicación. Interrelación de RSE con ética. b.- la ética debe ser uno de los valores. Toda empresa debe comenzar con comportamientos éticos.</p> <p><b>Alexandra Winkler:</b> a.- Ética como cultura corporativa. b.- Es un factor importante para que la RSE y la ética puedan convivir en una empresa socialmente responsable.</p> <p><b>Luis Indriago:</b> a.- Valores sustentadores. b.- No hay responsabilidad si no existe este valor.</p> <p><b>J. Pablo Rincón:</b> a.- Raíz ética como un todo b.- Se relacionan totalmente ( y ética)</p>	<p>¿De qué manera se vincula el ecoturismo y la ética?, ¿según su criterio, las sociedades que no cumplen con un turismo responsable dejan de ser éticos?</p> <p>¿Puede haber ecoturismo sin ética?</p>	<p><b>Arianna Arteaga:</b> Coherencia entre lo que se dice y se hace.</p> <p><b>José Miguel Pérez:</b> Parte del hogar.</p> <p><b>Alfredo Autiero:</b> Rige toda relación humana.</p> <p><b>Mariangel Rey:</b> No hay ecoturismo sin ética.</p>	<p style="text-align: center;">ÉTICA</p>
<p>¿De qué manera la RSE se vincula con los valores de la empresa?</p>	<p><b>Sandra Orjuela:</b> Plenamente, forma de vivir.</p> <p><b>Alexandra Winkler:</b> Gobierno y cultura corporativa, gestión de la compañía.</p> <p><b>Luis Indriago:</b> Acción y compromiso social.</p> <p><b>J. Pablo Rincón:</b> Esqueleto de la organización.</p>	<p>¿Qué relación podría tener el Ecoturismo con la cultura y la tradición de un determinado país o localidad?</p>	<p><b>Arianna Arteaga:</b> Directamente, mantenimiento de tradiciones.</p> <p><b>José Miguel:</b> Transculturización de comunidades por falta de normativas.</p> <p><b>Alfredo Autiero:</b> Cultura y turismo no pueden estar desligados. El cliente tiene que tener conocimiento mínimo de con quién va a interactuar para sacar provecho al programa.</p> <p><b>Mariangel Rey:</b> Mucha relación, complemento.</p>	<p style="text-align: center;">CULTURA</p>

<p>¿Cuáles cree usted que son los obstáculos que hoy se presentan en la aplicación de la RSE?</p>	<p><b>Sandra Orjuela:</b> Desconocimiento <b>Alexandra Winkler:</b> Desconocimiento <b>Luis Indriago:</b> Costo vs beneficio. <b>J. Pablo Rincón:</b> Legalidad</p>	<p>¿Qué obstáculos considera usted se presenta hoy la práctica del ecoturismo?</p>	<p><b>Arianna Arteaga:</b> Falta de sensibilidad y cultura de la comodidad. <b>José Miguel Pérez:</b> Tema educativo e incentivo. <b>Alfredo Autiero:</b> Falta de ley e infraestructura y conciencia. <b>Mariangel Rey:</b> Permisologías y falta de autoridad.</p>	<p style="text-align: center;">OBSTÁCULOS</p>
<p>¿Cuál es el límite entre la legalidad y la RSE en Venezuela?</p>	<p><b>Sandra Orjuela:</b> Cumplir con la ley no significa que la empresa sea responsable; es un acto voluntario. <b>Alexandra Winkler:</b> La legislación no es la mejor corriente para la RSE. Deben generarse leyes con incentivos. <b>Luis Indriago:</b> Una empresa que no cumple con la ley no puede ser responsable. <b>J. Pablo Rincón:</b> Existen leyes que indirectamente obligan a la empresa a ser responsable.(ley de contrataciones públicas)</p>	<p>¿Qué opina sobre el establecimiento de una normativa o ley para el cumplimiento del Ecoturismo?</p>	<p><b>Arianna Arteaga:</b> Sí. Justificable en parques nacionales. <b>José Miguel Pérez:</b> Sí. Debería entrar por la casa. <b>Alfredo Autiero:</b> Sí, indispensable. <b>Mariangel Rey:</b> Sí. Alianzas con instituciones turísticas.</p>	<p style="text-align: center;">LEGISLACIÓN</p>
<p>a.- ¿Qué opina sobre el establecimiento de una normativa o ley para el cumplimiento de la RSE en todas las empresas, en Venezuela? b.- ¿De no ser así, considera que una</p>	<p><b>Sandra Orjuela:</b> a.- Ley como contrasentido b.- Dos posturas frente a la ISO 26.000 <b>Alexandra Winkler:</b> a.-. No hay que legislarse en materia de RSE b.- Leyes como incentivos <b>Luis Indriago:</b> a.- El establecimiento de una ley convertiría a la RSE en un tributo. b.- Organismos internacionales</p>			

<p>vía para el fomento y aplicación de RSE es la creación de algún organismo internacional?</p>	<p>multilaterales y privados como guías.  <i>J. Pablo Rincón:</i>  a.- Al ser impuesta la ley la RSE deja de existir.  b.- Organismos nacionales e internacionales que den un espaldarazo.</p>			
<p>a. ¿RSE o filantropía?, cuáles son las diferencias.  b. ¿Considera que las empresas venezolanas están haciendo RSE o siguen inmersas en la idea de la donación?</p>	<p><i>Sandra Orjuela:</i>  a.-Actividad voluntaria (RSE) vs Donación  b.- Venezuela como esquema de filantropía a pesar de esfuerzos.  <i>Alexandra Winkler:</i>  a.- No se trata de RSE ni de filantropía sino de empresas socialmente responsables.  b.-No la responde  <i>Luis Indriago:</i>  a.- Filantropía: pedazo de lo que tengo a un tercero. No es suficiente.  b.- No la responde.  <i>J. Pablo Rincón:</i>  a.- Filantropía como estado mínimo de RSE  b.- Muchas empresas venezolanas comienzan por filantropía pero no saben cómo hacer RSE.</p>			

<p>a.- ¿Cuáles son los proyectos más desarrollados de RSE en Venezuela?</p> <p>b.- ¿Qué tipo de empresas los hacen o a qué sector pertenecen?</p>	<p><i>Sandra Orjuela:</i> a. Empresas Polar como más representativa. b.- Multinacionales y grandes empresas. Unificación de proyectos.</p> <p><i>Alexandra Winkler:</i> a.- Educación, salud, deporte y ambiente. b.- No categoriza</p> <p><i>Luis Indriago:</i> a.- Enumerar proyectos es muy riesgoso b.- No la respondió</p> <p><i>J. Pablo Rincón:</i> a.- Ejemplos, Bigot, Colgate-Palmolive, Polar. b.- Grandes, medianas y pequeñas empresas de consumo masivo que realicen alianzas.</p>	<p>¿En qué regiones de Venezuela se desarrolla el Ecoturismo y (en las regiones que no se hace) en cuáles podrían aprovecharse?</p> <p>Ejemplos</p>	<p><b>Arianna Arteaga:</b> Visita a los Pemones en la Gran Sabana y Andes Tropicales.</p> <p><b>José Miguel Pérez:</b> Estados en específicos y todos los ambientes naturales.</p> <p><b>Alfredo Autiero:</b> Estados en específicos.</p> <p><b>Mariangel Rey:</b> Todos los estados de Venezuela</p>	<p>REGIONES Y SECTORES DONDE SE DESARROLLAN LOS PROYECTOS.</p>
<p>¿Cómo las empresas venezolanas toman la decisión de emprender uno u otro tipo de proyecto de RSE? ¿Cómo es ese procedimiento?</p>	<p><i>Sandra Orjuela:</i> Área de comunicaciones y voluntad de directivos.</p> <p><i>Alexandra Winkler:</i> Estrategia, mensaje, habilidades y “goverments”.</p> <p><i>Luis Indriago:</i> Actualidad, expectativas de audiencia, definición de programas y medición.</p> <p><i>Juan Pablo Rincón:</i> Empresas venezolanas perdidas. Buscar asesoría para elaborar planes.</p>	<p>a.- ¿Qué tipo de empresas venezolanas pueden tomar la decisión de emprender uno o más proyectos de ecoturismo?</p> <p>b.- ¿Cómo podría realizarse?</p>	<p><b>Arianna Arteaga:</b> a.- Todas. b.- La empresa privada y pública ayuda con la educación.</p> <p><b>José Miguel Pérez:</b> a.- Todas. b.- Quienes lo planteen como política de contribución social.</p> <p><b>Alfredo Autiero:</b> a.- Todas b.- Propone los fondos mixtos para otorgamientos de presupuestos.</p> <p><b>Mariangel Rey:</b> a.- Todas b.- Establecimiento de alianzas entre el Estado y las empresas.</p>	

<p>a.- ¿Qué necesidades detecta usted en Venezuela que puedan ser aprovechadas por las empresas para hacer RSE?</p> <p>b.- ¿Y cómo lo haría?</p>	<p><i>Sandra Orjuela:</i>  a. Necesidades múltiples donde se puede hacer foco.  b. Ir haciendo camino, haciendo ruido, una conciencia de todos.</p> <p><i>Alexandra Winkler:</i>  a.- en materia de violencia, corrupción, educación y salud  b.- proponer un foco de trabajo respondiendo a las necesidades del entorno.</p> <p><i>Luis Indriago:</i>  a. Ejemplo institución educativa.  b. Punto clave entender las necesidades verdaderamente.</p> <p><i>Juan Pablo Rincón:</i>  a.- Temas principales salud y educación, segundo lugar, deporte, cultura y ambiente.  b.- Que la empresa trabaje con el Estado para solventar los problemas. Recomienda hacer alianzas entre empresas, ejemplo Caricom.</p>	<p>¿Cree que el ecoturismo está lo suficientemente explotado en Latinoamérica y Venezuela? ¿Cómo es llevado en la actualidad?</p>	<p><b>Arianna Arteaga:</b>  Sí. Siempre puede ser más explotado.  <b>José Miguel Pérez:</b>  Hay iniciativas pero no.  <b>Alfredo Autiero:</b>  No.  <b>Mariangel Rey:</b>  Costa Rica.</p>	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p>
<p>¿Cree que como parte de las acciones de RSE el medio ambiente tiene importancia? ¿Por qué?</p>	<p><i>Sandra Orjuela:</i>  Definitivamente, parte de las audiencias.  <i>Alexandra Winkler:</i>  Desarrollo sustentable.  <i>Luis Indriago:</i>  Parte de las audiencias.  <i>Juan Pablo Rincón:</i>  Si, es uno de los grupos de interés, toma de conciencia de todos.</p>			<p style="text-align: center;">AMBIENTE</p>

<p>a.-¿Tiene conocimiento de lo que es el Ecoturismo?</p> <p>b.-¿Cree que éste podría ser una vía para hacer RSE en Venezuela y en el resto del mundo?</p> <p>c.- ¿Por qué y de qué manera lo haría?</p>	<p><i>Sandra Orjuela:</i>  a.-<i>Sí</i>  b.- Es una oportunidad, un entendimiento de procesos.  c.- No la respondió</p> <p><i>Alexandra Winkler:</i>  a.-Sí, explica el término  b.- <i>Sí, porque es una actividad netamente positiva y genera bajo impacto, mientras esté alineado con los objetivos del negocio.</i>  c.- <i>No la respondió.</i></p> <p><i>Luis Indriago:</i>  a.-<i>Sí</i>  b.- Sí, siempre y cuando sea sustentable  c.- No la responde.</p> <p><i>J. Pablo Rincón:</i>  a.-<i>sí</i>  b.- Sería perfecto porque ataca a dos grupos de interés al mismo tiempo  c.- emprender un negocio tipo posada, establecimientos turísticos o tours económicamente viables que sean amigables con el ambiente.</p>	<p>a.- ¿Tiene conocimiento de lo que es la RSE?</p> <p>b.- ¿Cree que el Ecoturismo puede ser una vía para hacer RSE?</p> <p>c.- ¿De qué manera cree que se podría lograr que el ecoturismo entre en los proyectos de RSE de las empresas venezolanas?</p>	<p>a.- Todos los expertos: lo ven como aporte económico.  <b>Arianna Arteaga:</b>  b.- Sí.  c.- <i>que las empresas privadas den fondos a Inparques. Charlas educativas.</i></p> <p><b>José Miguel Pérez:</b>  b.- Sí.  c.- <i>Campañas educativas.</i></p> <p><b>Alfredo Autiero:</b>  b.- Sí.  c.- reivindicación social con los empleados</p> <p><b>Mariangel Rey:</b>  b.- Sí.  c.- Sentarse a discutir, revisar parámetros y permisos. Empresas que hagan RSE pueden colaborar con el desarrollo de actividades ecoturísticas como: centros biológicos, senderos, vigilancia etc.</p>	RELACIÓN ECOTURISMO Y RSE
<p>¿Tiene conocimiento de casos de RSE y Ecoturismo en el Mundo?</p>	<p><i>Sandra Orjuela:</i>  No  <i>Alexandra Winkler:</i>  No  <i>Luis Indriago:</i>  No  <i>J. Pablo Rincón:</i>  No</p>	<p>¿Tiene conocimiento de casos de RSE y Ecoturismo en Venezuela?</p>	<p><b>Arianna Arteaga:</b>  No  <b>José Miguel Pérez:</b>  No  <b>Alfredo Autiero:</b>  No  <b>Mariangel Rey:</b>  No  (Sólo hablan de tendencias, no de casos)</p>	CASOS EN EL MUNDO

		<p>a.- ¿Cómo es promovido el Ecoturismo en Venezuela y el mundo?</p> <p>b.- Y cómo lo promovería usted.</p>	<p><b>Arianna Arteaga:</b>  a.- Andes Tropicales y ONGs.  b.- Educación primaria.</p> <p><b>José Miguel Pérez:</b>  a.- En el Mundo: Esfuerzos de Discovery Channel y National Geographic. En Venezuela son muy escuetos.  b.- Canales TV.</p> <p><b>Alfredo Autiero:</b>  a.- No la contestó.  b.- Redes Sociales y páginas web.</p> <p><b>Mariangel Rey:</b>  a.- Actualmente en Venezuela no se está promoviendo. A nivel mundial Feria Internacional de Turismo Responsable.  b.-Ferias de Embajadas</p>	PROMOCIÓN
--	--	---	--	-----------

## 4.2 Análisis de las entrevistas

### RSE:

#### ***Concepto y requisitos de la Responsabilidad Social Empresarial***

La RSE según Sandra Orjuela, es “una tendencia en la que la empresa asume un protagonismo para el desarrollo y bienestar de toda la sociedad y de todos los stakeholders que se reúnen alrededor de ella”, lo que al mismo tiempo considera como necesario un sistema gerencial totalmente transversal, que vaya más allá de la filantropía y que brinde seguridad a la organización, generando riquezas y teniendo paralelamente una conciencia de responsabilidad con sus audiencias con los que se relacionan, para que de esta manera la empresa se pueda mantener en el tiempo.

Por otro lado, Alexandra Winkler, define el término como “ese estado de conciencia sobre el impacto positivo y negativo de aquello que una empresa hace o deja de hacer en su entorno en particular”, para ello destaca el indispensable equilibrio económico, social y ambiental como parte de un proceso de gestión de una empresa; es decir, de su cultura corporativa y organizacional lo que luego se va a reflejar en la toma de decisiones la cual va más allá de programas, planes o proyectos.

Juan Pablo Rincón considera a la RSE como aquellas prácticas que realiza la empresa más allá de lo que corresponde hacer por ley, lo que no lograría hacerse sin la disposición y la toma de decisión por parte de los accionistas. A lo que Luis Indriago añade que más que un proyecto, la RSE es una actitud de aceptación en un compromiso social.

Tomando en cuenta todas las visiones aportadas, para un entendimiento general la RSE, se puede definir como ese estado de conciencia responsable sobre el impacto que se genera en un entorno

en particular por las actividades que una empresa hace o deja de hacer, vinculándose de manera directa con todos sus stakeholders (accionistas, comunidad, empleados, proveedores, consumidores, gobierno, ambiente entre otros) en un compromiso social. Entonces la RSE va más allá de lo que exige la ley, entendiéndose como un cambio en la gerencia y en el gobierno corporativo de la empresa, pasando a ser parte del esqueleto de la misma para que pueda ser sustentable en el tiempo.

### ***Alcance de la RSE***

Para Sandra Orjuela, es una tendencia que toca todo tipo de organización, no sólo la empresa privada, sino también las empresas públicas, pequeñas, medianas y grandes, ONGS entre otras. Además expone que es necesario - basándose en expertos - el replanteamiento de la terminología tomando en cuenta que la RSE es para todo tipo de entes; es decir no hay límites porque todos debemos ser socialmente responsables (RS), idea con la que coincide Luis Indriago.

Sumado a esto, Juan Pablo Rincón, plantea que la RSE debe ser para todos los grupos y organizaciones, empezando por la familia. A su vez, Alexandra Winkler habla de un punto de sinergia en la RSE entre organizaciones civiles y gobierno, con el fin de crear alianzas publico-privadas.

Por ello, a manera general se puede entender que la RSE no es un papel que sólo la empresa debe cumplir, de hecho, debería comenzar desde la familia, extendiéndose a todo tipo de organización, pública o privada sin importar su tamaño, donde las empresas trabajen en conjunto para crear alianzas por el beneficio de la sociedad.

### ***RSE: maximizador de valor o como costo social***

A este planteamiento Sandra Orjuela responde “Si se entiende la RS como ese proceso transversal a la organización, donde se busca el bienestar de todos sus stakeholders y por ende de sí misma, pues es definitivamente un maximizador de valor”, la diferencia entonces radica en el enfoque y en cómo sea entendida la RS, para ser parte de la cultura de una organización y en fin un valor corporativo.

Del mismo modo, Juan Pablo Rincón agrega que aunque en un principio la RSE implique una inversión, es un beneficio a largo plazo. También Luis Indriago, apunta a que siempre que el proyecto sea sustentable la empresa va a aumentar su valor, por lo que quien lo ve como un costo no entiende el verdadero significado de la RSE.

Alexandra Winkler, engloba a la RSE como un maximizador de valor dando una explicación bastante certera, “la responsabilidad social es una inversión, es entender que uno puede tener valor económico y valor social al mismo tiempo, tener un equilibrio entre ambas cosas porque es lo que ayuda a crear una empresa sustentable y con visión a largo plazo, un valor de reputación, un valor de confianza, un valor de sostenibilidad”.

### ***Beneficios más significativos de la RSE***

Todas las explicaciones coinciden con que los beneficios de la RSE están íntimamente relacionados con todas las audiencias de interés. Dentro éstas, la más completa es la de Sandra Orjuela, que clasifica los beneficios según los stakeholders, por una parte los accionistas van a ser beneficiados por la estabilidad de su empresa lo que les ofrece mayor tranquilidad al tener su inversión garantizada; desde el punto de vista del beneficio de los empleados, se tienen muchas garantías tanto

en su estabilidad laboral, como en las condiciones de trabajo, además de “el desarrollo personal, profesional, espiritual de ese empleado; un lugar donde el empleado puede hacer carrera, puede crecer, ser valorado por la organización, donde hasta se tienen en cuenta su familia, para que mejoren y a su vez su propio entorno”.

Asimismo los consumidores, clientes o usuarios, tendrá unos beneficios en cuanto a la calidad del producto, desarrollando una relación cercana con la marca, lo que le permitirá ejercer un consumo responsable. Los proveedores que trabajan con una empresa que es socialmente responsable, van a tener unos clientes fijos que le garantizarán también que ellos como empresa se mantengan, incluso que vayan creciendo para de esta manera mejoren “sus prácticas y que se puedan convertir hasta en unos multiplicadores de todo el modelo, (...) la negociación pues será transparente, se le pagarán los precios justos”.

El negocio o el mercado, se ven afectado positivamente, en la medida “que cuando tú tienes una organización que empieza a tener este tipo de prácticas se convierte en un ejemplo para todos los demás. Se convierte en una ventaja competitiva, esta organización ve los beneficios tanto a nivel de imagen como a nivel de reputación”.

También las comunidades, se ven mucho más beneficiadas porque hay un compromiso más profundo, más sincero hacia estas como un garante de bienestar para poder tener una sociedad más justa y más solidaria. Otro de los beneficiados es el medio ambiente, ya que será afectado lo menos posible buscando una forma de equilibrar ese impacto.

### ***Influencia de la RSE en la reputación de una empresa.***

A esto, Sandra Orjuela explica que la responsabilidad social se ha convertido en una variable importantísima dentro del posicionamiento de una organización, a nivel de marcas corporativas y productos para su reputación. Es como un punto de encuentro que tenemos entre la gestión de la comunicación corporativa y la gestión de la RS. “Si nos damos cuenta compartimos metodologías, objetivos y fines, porque desde la comunicación nosotros buscamos el mejorar el relacionamiento con los diferentes stakeholders, el posicionar una imagen de la mejor forma posible dentro de un grupo determinado; la reputación es uno de los intangibles más importantes actualmente dentro de una organización”.

Por otro lado Juan Pablo Rincón, lo define como algo positivo, un tema que cada vez tiene mayor vigencia; como consecuencia de ello, han surgido de un tiempo para acá medios de comunicación especializados en el tema como por ejemplo, la revista RSE Venezuela que se dedica al 100% al tema de la RSE “No hacer RSE sería una gran desventaja para la empresa”.

Del mismo modo Alexandra Winkler argumenta que “hay empresas que hacen responsabilidad social pero que son socialmente irresponsables y cuando uno ve una incongruencia entre lo que dice y lo que hace, esa acción por más positiva que pudo haber sido puede tener su impacto negativo si no genera la confianza asociada, similar a una cuenta de ahorros”.

Definitivamente, la RSE es un beneficio para la reputación de la empresa, ya que mejora su posicionamiento, su imagen y sus beneficios a largo plazo, generando una sólida confianza con sus stakeholders.

### ***Relación entre la RSE y la ética***

Según el criterio de Sandra Orjuela, de la ética y la RSE, cita al Consejo Mundial de Sostenibilidad, “habla de que sea una empresa que tenga un comportamiento ético con todos sus stakeholders y que además sobrepase las expectativas que puedan tener cada uno de esos públicos hacia esa organización. Entonces allí nos está diciendo cómo la ética debe de ser uno de los valores que debiera vivir una organización para ser una empresa socialmente responsable”, añade que para que una organización sea responsable, aunque esté por lo menos entrando en todo ese proceso de RSE, debe empezar por ser una empresa que tenga unos comportamientos éticos, actividades, en todas las asociaciones, en todos sus relacionamientos y en toda su comunicación.

De esta forma Juan Pablo Rincón, plantea que si una empresa solamente está enfocada en producir dividendos, aprovechando su relación con los distintos grupos de interés, además es corrupta, daña el ambiente, no le presta atención a sus trabajadores y obvia a las comunidades aledañas pues la ética no tiene sentido y no se podría considerar una empresa socialmente responsable. Por lo que resalta la raíz ética como un todo.

Para Luis Indriago, la ética se entiende como un conjunto de valores que es lo que sustenta a una empresa responsable, de no existir estos valores con la sociedad o con sus comunidades no existe RSE. Alexandra Winkler añade, que la ética debe formar parte de la cultura corporativa de la empresa.

### ***Relación de la RSE y los valores empresariales***

Sandra Orjuela considera, que los valores se vinculan plenamente con la RSE; precisamente por ser una tendencia que se convierte en un

valor corporativo “es una forma de vivir, es una forma de hacer las cosas, debe ser una de las características de la cultura organizacional”.

Igualmente, Juan Pablo Rincón lo percibe como un asunto ético que nuevamente se vincula con la RSE, donde los valores van a estar guiando y tejiendo todas las acciones que se decidan emprender, son por ende el esqueleto de la organización.

Del mismo modo Luis Indriago agrega acertadamente que “los valores de la empresa deben estar traducidos en la acción y en el compromiso social, no puede haber uno sin otro, la actuación responsable de una empresa, debe estar alineada con los valores, con los principios, con los objetivos del negocio de una empresa, tanto con su filosofía de acción como su plan estratégico, si no están alineados o con uno o con otros finalmente va a fallar el proceso en alguna parte”.

Alexandra Winkler especifica que para que una empresa sea socialmente responsable, es indispensable que los valores, la misión, la visión, el código de ética, las decisiones o políticas en materia de rendición de cuentas y transparencia, en el gobierno corporativo formen parte no solo del engranaje organizacional sino en la gestión de todos los procesos de una compañía.

En resumidas cuentas se puede decir que los valores van indiscutiblemente ligados a todo lo que es la organización, desde sus principales objetivos, hasta su gobierno corporativo; es decir, son los que le van a dar una imagen frente a los stakeholders.

### ***Obstáculos de la RSE***

Sandra Orjuela expone que dentro de los obstáculos de la RSE, el primero es el desconocimiento del verdadero significado del concepto; por ello plantea un gran trabajo de difusión que especifique qué es RSE

y qué no es, diferenciándolo, al mismo tiempo con la filantropía, que quizás es la tendencia que más se practica o que más se conoce hoy en día, “es un comportamiento, es una forma de ser, es una forma de entender el negocio, de entenderse como empresa y de dialogar con la sociedad”. Con lo que coincide Alexandra Winkler.

Por otro lado, Juan Pablo Rincón, considera como principal obstáculo el marco legal del país en el que se desarrolla la RSE; es decir, donde si existiesen diversas restricciones la aplicación de la misma se ve limitada.

Luis Indriago considera que el principal obstáculo de la RSE es pensar que esta tendencia es un costo y no un beneficio, pues en tanto eso ocurra no se podrán desarrollar finalmente las organizaciones con criterio de empresas socialmente responsable.

Actualmente existen diversos obstáculos que se presentan en la práctica de la RSE, los expertos consideran que los más representativos son los que van a depender del contexto – social, económico y legal - en el que se desarrolla este criterio; además de la confusión de la RSE con la filantropía; es decir, se puede decir que Venezuela está aún inmersa en la idea de la donación. Por contraparte una de las piedras de tropiezo es verla como un costo o pasivo y no como un beneficio.

### ***Límite entre la legalidad y la RSE***

Para Sandra Orjuela, el cumplimiento de una ley no quiere decir que una empresa sea socialmente responsable, de hecho, destaca que la RSE es un acto voluntario; dos cosas totalmente diferentes.

Al mismo tiempo, Luis Indriago considera que en el momento en el que exista alguna “ley entendida como tal, en el marco nacional, que obligue a hacer RSE deja de ser RS y pasa a ser un tributo, pasa a ser

una obligación que desvirtúa el principio”. Pablo Rincón comparte esta idea y comenta que en Venezuela hay leyes que indirectamente hacen que las empresas sean responsables con la sociedad, poniendo como ejemplo la Ley de las Contrataciones Públicas.

Alexandra Winkler destaca que “la RS va mas allá de lo que dice la ley o lo que dicta en particular, con la organización de estados americanos estamos promulgando un proyecto con distintos parlamentos que buscan concientizar en ese marco de valores tan importante como es transparencia, gestión de cuentas y sostenibilidad dentro del legislativo de América Latina (...) hemos entendido que la legislación de la responsabilidad social a lo mejor no es la mejor corriente”. Para la experta, deben generarse leyes con incentivos.

El límite entre la legalidad y la RSE como tal, según lo visto, no existe, ya que esta tendencia comienza donde termina el cumplimiento de la ley de un determinado país, por lo que se puede considerar como una iniciativa no obligatoria.

***Establecimiento de normativa o ley para el cumplimiento de la RSE en las empresas. Posible relación de organismos internacionales.***

Frente a este planteamiento, Sandra Orjuela presenta dos posturas diferenciadas, gracias a la ISO 26.000 – que fue presentada el primero de noviembre de 2010 y no surge como una certificación, sino que sirve como una guía muy completa, una especie de manual – por una parte hay quienes critican la creación de un organismo que diga cómo realizar las practicas en RSE, si ya de por sí esto es una tendencia voluntaria, lo consideran un contrasentido, por lo que esto dependería de la cultura corporativa de la organización, mientras que por otro lado, consideran a la ISO 26.000 una guía que no ofrece ningún tipo de certificación y que

está al margen de cada organización; siendo estos dos puntos de vista temas controversiales y de debate en la actualidad.

Para Juan Pablo Rincón el establecimiento de una normativa estaría enfocada al fomento de la RSE, más que una obligación al cumplimiento de una ley, entendiendo que la RS deja de serlo al ser impuesta.

Más que el establecimiento de una ley o normativa sería una propuesta viable normativas, actividades u organismos (nacionales e internacionales) que fomenten e impulsen a las empresas a realizar acciones de RSE, trayendo como consecuencia posibles alianzas entre diversos entes que beneficien de manera significativa a los stakeholders.

### ***Diferencias entre la RSE y la filantropía. Idea de donación en Venezuela.***

Sandra Orjuela explica que la RS es una actividad voluntaria, que abarca toda la organización dentro de sus procesos, siendo parte de la cultura corporativa; a diferencia de lo que se entiende por filantropía (la donación) una actividad muy limitada; sí es cierto ésta puede ser parte complementaria de los planes de RSE.

La experta explica, “en Venezuela yo diría que hay muchas empresas que están todavía en el esquema de filantropía pero, asimismo hay otra cantidad de empresas que están haciendo camino hacia la RS. En diferentes grados de desarrollo. Creo que tenemos un poquito de todo, lo importante tenemos más casos de empresas por lo menos interesándose en saber qué es esto de la RS, de cómo puedo hacerlo, de qué tengo que hacer; más allá de los programas de filantropía que tengan”.

Juan Pablo Rincón plantea a la filantropía como el estado más pequeño de la RSE, que “tú estás dando plata y ya, no estás dejando en

la comunidad o en tus trabajadores una semilla que pueda crecer, simplemente estás siendo un proveedor de dinero muy paternalista (...) es por eso que no se puede considerar quizá como RSE”.

Alexandra Winkler explica que luego de la filantropía se pasa a una escala que ya es inversión social estratégica, un esfuerzo por crear redes de capital social o redes de relaciones de confianza con stakeholders pero igual no están inmersos sobre el proceso de gestión; luego de pasar esas escalas se ingresa a lo que se conoce como RS, donde están los esfuerzos, algunas veces aislados, de programas , proyectos o planes de la empresa para atender las necesidades de un entorno o una problemática en común, “pero nuevamente no creo que se trate ni de responsabilidad social ni de filantropía sino de empresas socialmente responsable”.

Aun cuando algunas empresas venezolanas se encuentran inmersas en la idea de la filantropía, existen muchas otras que están implementando la RSE dentro de sus políticas corporativas. Lo importante es que cada vez las corporaciones se vayan uniendo a esta idea. Sin embargo, es necesario establecer y entender la amplia diferencia entre lo que es RSE y la idea de la donación, ya que esta puede ser un complemento en la amplia gama de acciones sociales, lo que no implica que sea el camino para ser una empresa socialmente responsable, pues la RSE va más allá.

### ***Proyectos de RSE desarrollados en Venezuela. Sectores empresariales.***

Para Sandra Orjuela una de las empresas que están más cercanas y viviendo ya todo ese proceso de ser empresa responsable, sería Polar (quien hace frente a sus diferentes stakeholders), “definitivamente es de las empresas en Venezuela que más ha hecho camino y que lleva

muchísimo tiempo trabajando en ello”. Por otro lado comenta que, las multinacionales tienen muchos proyectos que aún en Venezuela no está tan desarrollado, pero en sus casas matrices sí, “se puede hablar de pronto, por ejemplo de un Mapfre en Argentina, en el que el desarrollo que tiene es fantástico, empresas Unilever, P&G, General Electric, Toyota, son empresas que en otras partes del mundo sus enfoques de RS están mucho más desarrollados que los que pueden tener en Venezuela. Me imagino que tienen que ir hacia esa alineación, porque la idea es que todas se unifiquen en el mundo”.

Juan Pablo Rincón destaca la participación de la Fundación Bigot, que trabajan hace mucho con el asunto de la cultura; por otra parte Colgate-Palmolive, hacen esfuerzos en la salud dental, sobre todo en las áreas del Amazonas y Bolívar, a donde llevan todo un equipo de odontólogos para realizar operativos. Además Hay cámaras que agrupan a empresarios como por ejemplo, CAVECOL (Cámara Venezolana Colombiana) los cuales realizan dos veces al año jornadas de RSE en materia de salud, en las zonas de Paraguachón, estado Zulia y a San Antonio del Táchira. “Lo bonito de esto es que agrupa las voluntades de diferentes empresas que pertenecen a la cámara en la que cada quien aporta algo, lo que se va engranando y se hace un actividad muy interesante”.

Alexandra Winkler no categoriza ninguna empresa en particular sino que destaca los focos de la responsabilidad social, basándose en la encuesta de Espiñeiras Sheldon y Asociados, la que arroja que los principales proyectos de inversión en RSE se están llevando a cabo en las áreas de educación, salud, deporte y ambiente.

Generalmente los proyectos que más se conocen de RSE, son realizados por grandes empresas de consumo masivo, tanto a nivel

nacional como en Latinoamérica, no obstante estos proyectos van a variar según las necesidades que presente cada país.

### ***Decisión de las empresas venezolanas en emprender un proyecto de RSE***

Sandra Orjuela desde el área de comunicaciones, considera que la base de todo proyecto socialmente responsable debe partir de la voluntad de sus directivos, “si ellos no están convencidos de los beneficios que le van a traer no van a aceptar ninguna de estas propuestas”.

Luis Indriago explica el proceso con mayor detenimiento, “debe partir de la buena comprensión de lo que es la RS, luego revisar qué se está haciendo, en seguida revisar cómo se establecen los canales de relación con los públicos de interés, entonces cuáles son las expectativas de esa audiencia, cuáles son las necesidades de esos grupos y cómo esa empresa puede atender las expectativas o cómo cubrir las necesidades; en tanto eso se establece, vendría la definición de proyectos que se incorporarían a un programa para que posteriormente se ejecuten las acciones, se evalúen y se establezca la comunicación y la medición de esos programas o proyectos”.

Por otra parte, Alexandra Winkler los reduce a “4 factores en particular, primero establecer una estrategia, es decir, cuál es tu foco de acción, además que necesidades estudiaste dentro del ambiente, luego cuáles son los riesgos que contemplaste, saber cuáles son los objetivos que vas a trazarte, qué tácticas que vas a utilizar; es decir, todo lo que tenga que ver en materia de estrategia. Luego que tienes la estrategia deberían de desarrollar los mensajes, cómo voy yo a comunicar lo que estoy haciendo en materia de responsabilidad social, a través de qué medios y luego que trabajes en este tema pasas a las habilidades - con

que habilidades cuento yo o a través de que medios lo voy a comunicar, todo lo que hago en materia de RS -. Entonces, teniendo las estrategias, mensajes y habilidades, hay un 4to factor que se llama “gobements” que es el modelo de gobierno o la forma en que se organiza una empresa en particular para justamente llevar a cabo la iniciativa de responsabilidad social o para llevar a cabo la estrategia que estas emprendiendo. Lo que no solo sirve en RSE, sino en cualquier estrategia gerencial o comunicacional que se necesite”.

A modo general se puede decir que para que las empresas venezolanas lleven a cabo uno o más proyectos de RSE, se deberían estudiar las necesidades presentes en cada empresa en relación con sus stakeholders y a partir de allí generar un plan estratégico.

### ***Necesidades aprovechables en Venezuela para hacer RSE***

Sandra Orjuela opina que, “cuando estamos en países como Venezuela, que tenemos necesidades múltiples, se abre un abanico enorme para que la organización pueda buscar dentro de su propio foco negocios puede tocar con múltiples aspectos para ayudar a esos stakeholders; es decir, se trata de ir haciendo el camino, ir haciendo ruido, es ir trabajando con una conciencia diferente, una conciencia donde todos entendamos que no es sólo responsabilidad en la empresa ni sólo la responsabilidad del Estado; no, no es un trabajo que se hace por apartados como islas, es un compromiso que debemos tener todos”.

Luis Indriago ilustra estas necesidades con un ejemplo, “una institución educativa en el interior del país dedicadas a la atención de niños con discapacidad, se acercó a una empresa muy importante de la zona y le expresó la necesidad de contar con un aula y unas computadoras para los niños, la organización se aproximó a esa solicitud y evaluó las condiciones de esa escuela; el resultado es que la

aplicación de criterios de profesionales que puso la empresa a favor de esa escuela, detectó otras necesidades más relevantes; por ejemplo siendo un colegio con atención para niños con discapacidad no tenían un área de atención médica primaria, considerando que muchos de esos niños regularmente convulsionaban o dada sus problemas de limitación motora sufrían caídas y lesiones menores pero que necesitaban de atención inmediata, y la escuela estaba pidiendo computadoras. La organización le hizo ver a la escuela entonces, que ciertamente las computadoras eran importantes, pero que para el cumplimiento de su función primaria el área médica era más primordial y que ellos les ofrecían cubrir la dotación de esa área médica y gestionar con organismos del sector público que profesionales dedicaran horas de atención a esos niños con las instalaciones que ellos les estaban dando y así fue... entonces la definición de las necesidades puede ser muy subjetiva, a veces está ordenada o jerarquizada por expectativas y no por evaluación formal de las necesidades”.

Lo más importante es saber cuáles son las necesidades reales de las audiencias, según los lineamientos de la empresa, para atenderlos de forma eficaz.

### ***Importancia del ambiente como parte de las acciones de RSE***

Sandra Orjuela dice, “definitivamente, tanto así que la variable de medio ambiente hace parte de los stakeholders que se enumeran en muchas de las definiciones, que se dan por ejemplo, en la misma Comunidad Europea, Comunidad Andina y en el Consejo Mundial de Sostenibilidad (CMS)”.

Luis Indriago resalta el rol del medio ambiente como parte del concepto de sustentabilidad, que no puede verse aislado de la parte social y económica, formando una trilogía que podría desarrollar una

comunidad integral. Alexandra Winkler lo complementa considerando que el medio ambiente tiene una gran importancia, que toma una acogida substancial en el tema del desarrollo sustentable.

Como se ha resaltado anteriormente, a pesar de que el ambiente sea uno de las audiencias claves, todo va a depender de las necesidades presentes en cada país. Es decir, si un país del tercer mundo no cubre sus demandas en materia de salud y educación, no puede preocuparse por el ambiente, no obstante en países industrializados, indiscutiblemente la ecología tiene un papel protagónico.

### ***Ecoturismo como vía para hacer RSE***

Sandra Orjuela ve al ecoturismo como una oportunidad para hacer RSE en la medida en la que los implicados en el desarrollo del mismo lo entiendan en todos sus procesos; es decir, no sólo los turistas deben ser responsables, sino que se debe desarrollar una conciencia hacia el medio ambiente abarcando desde las agencias de viajes, medios de transporte, posadas hasta los guías turísticos. Todo el conjunto que está alrededor de ese movimiento que debe estar dentro de un empresa socialmente responsable; de no ser así sería un negocio más...

Desde el punto de vista de la rentabilidad, Luis Indriago entiende al ecoturismo, como una actividad para hacer RSE, siempre y cuando sea sustentable en el tiempo. A lo que Juan Pablo Rincón añade, "Yo creo que sería perfecto porque estarías atacando a dos grupos de interés al mismo tiempo".

Entonces es importante entender que no sólo se trata del cuidado del medio ambiente por parte de los turistas, sino una toma de conciencia que implique a todos los stakeholders relacionados con esta práctica,

asumiendo al mismo tiempo la sustentabilidad del negocio y atacando a dos grupos de interés (comunidad y ambiente) al mismo tiempo.

### ***Casos de RSE y Ecoturismo en el Mundo***

Los expertos arrojaron que no tenían conocimientos a cerca de casos que involucraran ambas tendencias, sin embargo la mayoría lo ve como un proyecto innovador.

## **ECOTURISMO**

Tomando en consideración las entrevistas que se realizaron a expertos, es necesario entonces resaltar cada uno de los aportes que ofrecieron para comprender al Ecoturismo desde diferentes aristas que al mismo tiempo engloben una idea general de esta tendencia.

### ***Concepto de ecoturismo***

Para Arianna Arteaga el ecoturismo consiste en un turismo que aprovecha los espacios naturales, impactándolo lo menos posible, pero sobretodo considera a esta tendencia como una actividad en la que se sensibilice e informe a las personas para que sepan de qué trata el ecosistema que están conociendo.

Por otra parte, José Miguel Pérez entiende al ecoturismo y turismo ecológico básicamente como lo mismo, resaltando la importancia de la toma de conciencia al momento de visitar un espacio natural, una conciencia que no sólo trate de no afectarlo, sino que pueda contribuir, mejor y dejarlo mejor de como lo encontró.

Del mismo modo, Alfredo Autiero lo relaciona con el término de sustentabilidad, viéndola como aquella corriente que “no rompa costumbres en las poblaciones, que no sea devastador, que sea prudente en cuanto a los

programas que realiza”. Y lo ilustra con ejemplo, “en el Roraima; ahorita la gente habla de cerrarlo por el estado desastroso en que se encuentra desde el punto de vista ambiental, escrita por todos lados, basura, pañales, toallas sanitarias, lo que a ustedes menos se les pueda pasar por la cabeza está en la parte alta del Roraima, ¿hay que cerrarlo? No en absoluto, hay que cuidarlo, hay que enseñarle a la gente por donde debe caminar hay que colocar indicaciones, hay que restringir el número de personas que lo visitan, pero no hay que quitarle la posibilidad a nadie que lo visite”.

Mariangel Rey se apoya en el autor Cevallos para decir que “el ecoturismo sería una actividad turística que se encarga de viajar o visitar lugares con mucha responsabilidad, en especial áreas naturales como parques nacionales, monumentos naturales. Que siempre haya una conservación del ambiente, se integre la comunidad que habita en la zona y se le traiga un beneficio a la misma”.

Entonces el ecoturismo es una actividad que no sólo busca la preservación de áreas naturales, generando el menor impacto posible, sino que también es una labor de sensibilización e información para los turistas, que genere una conciencia de conservación, para garantizar una sustentabilidad en el tiempo y en las comunidades involucradas que las habitan.

### ***Requisitos para el ecoturismo***

Partiendo del hecho de tener un espacio natural, Arianna Arteaga nuevamente enfatiza la idea de informar y sensibilizar a las personas, considerándolos los pilares fundamentales de la práctica ecoturística. José Miguel Pérez lo complementa diciendo que “para que exista el ecoturismo tiene que haber educación, en las escuelas, en los colegios, en las universidades, en el hogar... los padres son los primeros que inducen a sus hijos a ser conscientes”

Asimismo Alfredo Autiero considera como indispensables dos grandes requisitos, el primero es el que trata de no alterar el entorno donde ese programa se desarrolla y en el segundo enfatiza la necesidad de que las personas que vayan a participan en el programa, reciban conocimientos del entorno donde se va a desarrollar, esto lo ejemplifica de la siguiente manera, “cuando unos turistas van en un recorrido a observar aves y los guías no que entienden todo el ambiente que se mueve alrededor del programa, además de no involucrar a las comunidades (que son parte de esa biosfera) quienes realmente, le dan valor y permiten que esa fauna y flora esté ahí, entonces se olvidan que hay aspectos culturales, donde muchas veces ciertas comunidades de aves están en los lugares porque existen poblaciones que permiten que esas aves se desarrollen por ejemplo, tienen botaderos de desechos de pesca, los pescadores llegan a la orilla del pueblo y comienzan a desechar restos de su pesca y eso ha hecho que consecuentemente cierto tipos de aves vayan a esos lugares en fechas particulares del año”.

Explicándolo desde un punto de vista técnico, Mariangel Rey considera indispensable la aplicación de una estrategia “en cuanto a zonificación y un estudio de capacidad de carga, sin eso para mí no hay ecoturismo. Otro aspecto que se necesita es la capacitación de guías, la seguridad en las zonas en las que se va a llevar a cabo la actividad, la construcción de senderos, para que no se altere el lugar (...) y que a futuro pueda existir ese lugar en perfecto estado, se pueda conservar durante años”.

Estos expertos nos ofrecen diferentes puntos de vista; es decir, en primer lugar la elaboración y aplicación de estrategias de zonificación y capacidad de carga, como planes técnicos. Después de ello enfocar las preocupaciones la educación, la formación y la sensibilización en toda la sociedad civil, además de la capacitación de los participantes de los programas, para de esta manera crear un bajo impacto en las zonas a visitar,

conformándose éstos como los eslabones de toda la cadena de necesidades y requisitos en el ecoturismo.

### ***Influencia del ecoturismo en la economía de una localidad***

La mayoría de los expertos lo explican a través de ejemplos, donde Arianna Arteaga dice que “Costa Rica es un país que vive de eso inclusive tienen ese eslogan de “pura vida”, además de tener un impacto económico que es una cosa de la que se puede vivir, tiene un maravilloso impacto en la psiquis de las personas que viven ahí”.

José Miguel Pérez explica las dos caras de la moneda es decir, habla de un impacto positivo que genera fuentes de trabajo y actividades que anteriormente las comunidades no tenían pero cuenta lo perjudicial que puede ser el mal uso de esta tendencia con el caso de “la Gran Sabana que conozco de hace más de treinta años, donde comunidades que antes eran muy sanas ahora tienen bares, tienen prostíbulos, corre la droga. Hay toda una cantidad de males que no solo han afectado de manera negativa esas comunidades, sino que además las han transculturizado a los indígenas que hoy los ves con ropas harapientas y sucias. Por otro lado, es importante revisarlos porque no solo está el tema de la gente que va a contaminar estos lugares desde el punto de vista de la basura sino también desde el punto de vista biológico, por ejemplo, la gente que lleva enfermedades e infectan estas comunidades y después esta gente no tiene la forma de protegerse contra ella”.

Alfredo Autiero agrega que “si hay malas políticas en la implementación de programas turísticos, siempre termina un pueblo deprimido por no decirte destruido, en sus valores culturales”.

Mariangel Rey puntualiza el beneficio que tendría la comunidad al momento en el que el turista invierte en gastos de “comida, hospedaje, transporte, todo lo que lo lleva como tal al desarrollo de un ecoturismo”.

Es importante tener en cuenta que indiscutiblemente cuando un turista visita una localidad afecta tanto de manera positiva como de manera negativa al ambiente y a las comunidades establecidas en estas zonas, impactando así la práctica del ecoturismo.

### ***Influencia del ecoturismo en la reputación de un país o localidad***

Arianna Arteaga responde, que efectivamente los países que cuidan sus espacios naturales, aprovechándolos de una manera sustentable tendrán una mejor reputación, mientras que Alfredo Autiero destaca que los estados que son culturalmente fuertes y que parte de una economía que se deba al turismo, hace que se mantenga una identidad en los habitantes frente al mundo.

Se puede decir entonces, que el ecoturismo trae beneficios a la reputación de un país tanto a la vista de los extranjeros como en la identidad de sus pobladores, por lo que esta tendencia puede considerarse un valor agregado.

### ***Relación del ecoturismo con la cultura y tradición de una determinada localidad***

Arianna Arteaga ve al ecoturismo como una forma de mantener las tradiciones de los lugares donde se realiza, ya que como dice tiene que ver con buscar la originalidad al momento de viajar. Para esto, suscita un ejemplo “fui el año pasado a una cosa muy interesante que hacía la gente de Terra Viva en Birongo, era todo un tour con el tema del cacao, donde te llevaban primero a las plantaciones y disfrutabas de un proceso muy ecológico. Veías como se cultivaba, como se cosechaba y se procesaba

para convertirse en chocolate; pero también ellos metían una cosa de los tambores de agua una tradición milenaria que viene de África y luego ibas y veías unos tambores y la gente aprendía más o menos cómo tocarlos y bailarlos”.

Mariangel Rey opina que el ecoturismo y la cultura “tienen mucha relación porque por cuando tu llegas, a Amazonas con la comunidad Seguera, la comunidad indígena de la población te va a mostrar artesanías y bailes típicos, es como un complemento que tiene que hacer tanto la empresa que desarrolle el ecoturismo con la comunidad; el ecoturismo no va a existir nunca si no involucramos a la comunidad como tal, sino sería un turismo de naturaleza”.

Entonces, es importante entender que el turismo y la cultura van de la mano, ya que todo turista que visita una localidad no sólo desea ver el entorno sino conocer cómo las personas se desenvuelven en el mismo, aprendiendo así de sus tradiciones y de sus modos de vida.

### ***Vinculación del ecoturismo con la ética***

Para Arianna Arteaga el ecoturismo no puede concebirse sin la ética, ya que se basa en respetar, sensibilizar e informar acerca de los espacios naturales y agrega que debe existir una coherencia entre lo que se dice y se hace ya que una empresa que realiza acciones ecoturística, no puede por ejemplo botar sus desechos a un río, gastar energía innecesaria etc.

Por otro lado, José Miguel Pérez entiende que la ética es algo que “debe partir desde el hogar, ya que tiene que ver con los principios, los valores y el respeto hacia los demás incluso partiendo desde el respeto de uno mismo, para que exista ética tiene que haber una educación; hoy hay instructores hay gente que te instruye en el conocimiento más no te educa

desde el punto de vista de lo que la educación es que te lleva al concepto de la ética y a su aplicación”.

Alfredo Autiero considera que la ética es lo que rige toda relación humana esencialmente, y lo ejemplifica mediante una experiencia propia, “En India hay que tener mucho cuidado cuando uno visita los lugares porque hay ladrones, carteristas que te pueden hacer robos menores y me doy cuenta que hay dos niños que se están acercando a una de las señoras que estaban en mi grupo, hacia la cartera que ella cargaba, cuando veo que está tocando la cartera yo automáticamente relacioné esto con un robo y tomé al niño por la mano y lo regañé fuertemente, después me doy cuenta que la cartera está hecha con piel de vaca y en la India usar cosas que tengan que ver con vacas desde el punto de vista de haber matado una para hacer un bolso es bastante ofensivo, entonces al niño le mataba la curiosidad de tocar para ver si la cartera era originalmente de vaca, entonces el tema de la ética hay que manejarlo con mucho cuidado y eso fue precisamente una falta de información porque yo automáticamente me di cuenta que el problema era nuestro que estábamos entrando a una cultura diferente con costumbres diferente”.

Mariangel Rey por su parte, “no puede haber ecoturismo sin ética, la verdad que no, es mas según la OMT (Organización Mundial del Turismo) se saco lo que es un código de ética que de verdad todo guía debería de manejar, Cuando sale la promoción de Venezuela al exterior, te van a mencionar ciertos lugares propagandísticos que cuando la persona llega ir, decepciona al turista en cierto aspecto, que a lo mejor por circunstancias la flora y la fauna no la vas a encontrar en ese momento, ahí va mucho la ética, porque no estamos siendo éticos ya que estamos promocionando algo que el turista no se va a topar”.

Igualmente que la cultura va unida al ecoturismo, la ética es un tercer elemento, es decir no puede ser entendida como algo separado ya que el ecoturismo busca proteger el ambiente y a sus comunidades en favor de su sustentabilidad.

### ***Beneficios del ecoturismo***

Los expertos coinciden con Mariangel Rey acertadamente, quien expone los beneficios del ecoturismo diciendo que “las comunidades se benefician porque les entra una parte de ingresos que es importante, genera un bajo impacto ambiental, hay una conservación de la naturaleza, genera empleos como guías y tiene un beneficio educativo y científico.

El ecoturismo en sí mismo ya es un beneficio a corto, mediano y largo plazo, entonces enumerar las diferentes bondades que este trae sería hablar de todo lo que este toca, por nombrar algunos se puede observar el beneficio inmediato que tienen las comunidades, el ambiente y el impacto que genera este en los turistas.

### ***Obstáculos presentes hoy en la práctica del ecoturismo***

Por su parte Arianna Arteaga responde que “hay una terrible falta de sensibilidad hacia todo nuestro entorno natural y bueno también una cultura de la “comodidad”. Quizás somos muy pocos los que queremos disfrutar esos entornos naturales y tenemos sensibilidad hacia eso(...) porque además ya es evidente tenemos un problema global con la contaminación y con el calentamiento global, entonces tenemos que darnos cuenta que es importante esos lugares y que no es sólo porque “son lindos” sino porque nos sostiene, porque esos ecosistemas sostienen el equilibrio de todo el planeta tierra y si no los cuidamos se cae todo ese equilibrio”.

Para José Miguel Pérez existen dos obstáculos imperantes, uno es el tema educativo hacia la conciencia ambiental y otro es la falta de incentivo

por parte del gobierno, quien para él, no se ha ocupado de ni del tema ecoturístico ni del tema turístico, “eso lo hemos visto porque desde hace aproximadamente unos siete años para acá el turismo ha caído cerca de un 90%”.

Por otro lado, Alfredo Autiero las enumera de la siguiente manera, primero la falta de una legislación que norme las actividades en los espacios naturales, segundo la falta de infraestructura que permita que esos reglamentos se cumplan y tercero que el visitante tenga la conciencia y la delicadeza de respetar estas normativas al pie de de la letra.

Mariangel Rey destaca lo complicado que es pedir las permisologías en Inparques para poder visitar las áreas naturales y además aprovecha la oportunidad para denunciar la falta de personal que vigile, controle y guie la zona de los parques nacionales; asimismo ve como algo negativo la falta cobro de impuestos de entrada en todos los parques, sin distinción de lugar ni de turistas nacionales o internacionales.

Finalmente podemos decir que en Venezuela la práctica del ecoturismo apenas está en sus cimientos, por lo que se presentan diversos obstáculos para su aplicación. Obstáculos que se resumen en el descontrol, por ausencia de normativa, de planes, de personal preparado y sobretodo de educación al ciudadano y al visitante.

### ***Regiones aprovechables de Venezuela para el ecoturismo***

Partiendo de que en Venezuela hay muchas regiones donde se puede desarrollar el ecoturismo, Arianna Arteaga propone la visita a los Pemones en la Gran Sabana, quienes ofrecen tours en curiaras, bicicletas y en caminatas para que se pueda entender todo lo que significa su cultura “incluso puedes quedarte en sus churuatas y comer lo que ellos mismos comen”.

Por otro lado, Andes Tropicales han sido pioneros en los senderos de montañas “por ejemplo Los nevados de quino sopopó que empiezas en Mérida y terminas en Barinas y es quedándote en las casas de esos campesinos que están ahí metidos, es caminando es viendo como ellos viven”.

José Miguel Pérez, “El potencial que tiene Venezuela desde el punto de vista turístico es extraordinario y básicamente puedo hablar de todos los ambientes naturales, puedo hablar tanto del Amazonas, puedo hablar del Estado Bolívar, el Delta del Amacuro, la zona de los llanos, la región central, la zona costera, nosotros tenemos 12000 km de costa esto hay islas maravillosas”. De hecho, lo concibe como un posible ingreso para la nación, es decir, Venezuela además del petróleo podría vivir del turismo.

Mariangel Rey resalta el hecho que “en todos los estados de Venezuela hay parques naturales, en todos se puede hacer ecoturismo, puedes aprovechar eso al máximo, eso sí los hoteles tienen que estar acorde en armonía con el ambiente”.

Es evidente que en toda la extensión del territorio de Venezuela, existen bondades maravillosas que no todos los países poseen, por lo que pueden ser un excelente recurso para la explotación del ecoturismo, lo que genere importantes ingresos para el país.

### ***Establecimiento de una normativa o ley para el cumplimiento del Ecoturismo***

Para Arianna Arteaga la normativa sería justificable solamente en los parques nacionales, ya que expone como consecuencia de la ausencia se han cometido grandes abusos, por ejemplo en la Gran Sabana. Asimismo José Miguel Pérez agrega que esa aplicación de ley “debería entrar por la

casa”, debería ser el estado quien primero se haga consciente de esta necesidad (tanto para los venezolanos como para los extranjeros), lo que ha traído como consecuencia el despoblamiento paulatino del país.

Para apoyar su opinión habla de un ejemplo contundente, “países como Brasil por ejemplo, han tenido políticas expansionistas, han promovido no solamente el turismo sino también otros sectores como la minería que puede ser ambientalmente y ecológicamente sustentable lo que ha hecho a Brasil un país productivo, en el que la gente cuando piensa en visitar América lo ve como destino turístico, no piensan en Venezuela”.

Alfredo Autiero ve a la normativa como un elemento “Indispensable, porque para responder y clasificar ecoturismo hay que conceptualizarlo, una vez que tu tengas esos conceptos y sepas qué es ecoturismo tienes que hacer que ese concepto se respete y cuando hablas de ecología no hay tonos grises”.

Mariangel Rey va más allá de estar de acuerdo y propone la creación de un departamento en el Ministerio del Turismo, que tenga una alianza con Inparques, ya que cree que hasta que no exista una alianza entre las instituciones turísticas país no se va a poder desarrollar esta tendencia como es debido.

Dada la ausencia de leyes que regulen las prácticas turísticas en Venezuela, los espacios naturales y los ecosistemas se han degradado, pudiendo no recuperarse en muchos años, es por ello que es indispensable la creación y la aplicación de una normativa para la preservación y sustentabilidad de la naturaleza.

### ***Ecoturismo en la actualidad***

Arianna Arteaga cree que en Latinoamérica y en Venezuela siempre puede ser más explotado, ya considera que todo puede ser perfeccionable, siempre puede haber más y mejores iniciativas con mucho más cuidado.

Para Alfredo Autiero el ecoturismo no está lo suficientemente explotado, a pesar de ciertos esfuerzos en Ecuador, específicamente en Guayaquil, quien se ganó un premio a nivel mundial de ecoturismo y, de Perú en las zonas de Machu-Pichu. En “Venezuela a pesar de tener zonas de una incalculable riqueza desde el punto de vista turístico, no lo hemos aprovechado de la manera apropiada”.

Mariangel Rey resalta el papel importante que ha tenido Costa Rica en los últimos años en materia de ecoturismo, como pionero; considera además que en Venezuela hay una falta de organización que no permite el desarrollo del mismo.

A pesar de los diferentes planes ecoturísticos que se han propuesto y desarrollado en Latinoamérica, siempre existe la posibilidad de explotarlos aún más, ya que cualquier espacio natural atractivo puede ser aprovechado, lugares que a América Latina le sobran.

En Venezuela se desarrollan actividades que son ecoturísticas (ciclismo de montaña, kayak, rafting, vista de aves, entre otros), pero que no forman parte de los planes necesarios para denominar al país como ecoturístico; además de la escasa promoción y difusión de los mismos.

### ***Organismos que apoyan al Ecoturismo en Venezuela y el Mundo***

Arianna Arteaga comenta que “principalmente la gente de Andes Tropicales. Son casi todos ONGS que trabajan más que por el ecoturismo

trabajan por la ecología y entonces entienden al ecoturismo como una manera de mantener esos espacios”.

Por contraparte, José Miguel Pérez considera que no existen organismos ecoturístico conformados como tal, que promuevan esta tendencia. Aun cuando hay esfuerzo en ciertos países de América del Sur plantea que “todavía estamos muy fallos sobre todo en materia de conciencia”.

Alfredo Autiero considera que existen organismos internacionales como OEA, ONU, Organismos latinoamericanos, que protegen y promueven el desarrollo ecoturístico. Para él el “ecoturismo tiene que ir adaptándose a estos problemas que hay a nivel mundial, calentamiento global, contaminación de las aguas y cosas que tienen implicaciones con los programas que se realizan”.

A nivel internacional, Mariangel Rey destaca a la Sociedad Internacional de Ecoturismo, como un organismo muy importante en materia ecoturística, también la Organización Mundial del Turismo (OMT), y algunos proyectos y departamentos dentro de la ONU, que aunque no aporten sustento económico, promueven el desarrollo ambiental.

### ***Promoción de ecoturismo en Venezuela y el mundo***

Los expertos responden únicamente sus iniciativas en cuanto al ecoturismo en Venezuela.

Arianna Arteaga lo promovería proponiendo la iniciativa de introducir en la educación primaria una cátedra que se llamara “ecología o cuidado a la naturaleza”, para así sensibilizar a los niños desde pequeños.

José Miguel Pérez toma en cuenta canales como Discovery Channel y National Geographic para proponer como una opción el establecimiento de

un canal televisivo que se dirija a temas ecológicos desde un punto de vista educativo.

Para Alfredo Autiero la principal promoción del ecoturismo tiene que ser por vía de todas las redes sociales, facebook, páginas web, páginas de las naciones unidas, entre otras, donde no sólo se promueva a esta tendencia, sino se suministre información a cerca de todo lo que tiene que ver con planes y guías para la realización de una buena actividad ecoturística.

Mariangel Rey apoya la creación de planes por parte de las embajadas en ferias internacionales para fomentar el turismo del lugar, “A mí me parece que una embajada en una feria internacional es lo mejor para fomentar el turismo del lugar, sería un buen impulso”.

Actualmente en la era de las comunicaciones, en donde nos encontramos, informar es una tarea que bien llevada, es sencilla. Entonces la promoción del ecoturismo puede hacerse de múltiples formas; donde lo importante es conocer las cualidades del país en cuestión y la forma de crear conciencia.

### ***Apoyo del ente público y privado al ecoturismo***

Alfredo Autiero coincide con el resto de los entrevistados diciendo que, ambos tanto el Estado por su obligación en brindar unos marcos legales, como la empresa privada por ser explotadora de los recursos, quien tiene la responsabilidad directa con el mantenimiento y el buen uso de esos ambientes, no sólo con conocimientos sino con aportes económicos; una labor en conjunto. A lo que José Miguel Pérez complementa con el tema de las instituciones educativas.

Como se explica en el capítulo II, el ecoturismo no es una responsabilidad del Estado solamente o de la empresa de forma aislada, sino

que es un trabajo que va de necesariamente de la mano, según el alcance de cada uno.

### ***Tipos de empresas que pueden incorporarse y emprender proyectos ecoturísticos***

Arianna Arteaga, “todas, desde las que tienen que ver con la agricultura y deberían utilizar por lo menos fertilizantes hasta las compañías de carros, yo creo que existe la posibilidad en todos los sectores de la empresa privada y pública en lo que se puede ayudar con esto empezando por supuesto por la educación”. Para José Miguel Pérez igualmente puede ser llevado por cualquier tipo de empresa siempre que lo plantee como una política de contribución social.

Cualquier empresa puede llevar la tarea de promover el cuidado de la naturaleza y el ecoturismo, sin importar a que rubro o servicio se dirijan, ya que el ambiente es un tema que nos involucra a todos como ciudadanos a manera de compromiso para su cuidado y preservación en el tiempo.

### ***Ecoturismo como vía para hacer RSE***

Pareciera que un principio los expertos vieron a la RSE como una oportunidad positiva, como un aporte económico, para promover y apoyar un plan, que como un cambio de conciencia que integra a toda sociedad. Por ejemplo, Mariangel Rey dice, “sería un gran apoyo porque económicamente ya tendrían un beneficio”.

### ***Casos de RSE y Ecoturismo en Venezuela***

José Miguel Pérez más que un caso de estas tendencias en conjunto ofrece una propuesta en la que, “tu puedes llevar a las empresas más allá del tema de proteger la naturaleza o de proteger el tema de ecoturismo, los puedes llevar al tema de la educación y puedes casarlas con las

universidades y a través de programas que se hagan desde ellas, gracias a la empresa privada tal vez se puedan llevar unas campañas educativas donde van a estar las marcas representadas y donde las empresas se van a ver satisfechas de que su aporte desde el punto de vista de la Responsabilidad Social está bien representado.”

Se puede decir entonces, que en Venezuela no se han desarrollado planes que integren ambas tendencias, se identifican proyectos de RSE enfocados en la conservación de la naturaleza a través del ahorro, replantación de árboles etc. El ente público por su parte no se ha preocupado por establecer normativas ni actividades que fomenten ambas tendencias.

### ***Ecoturismo como parte de proyectos de RSE en empresas venezolanas***

Arianna Arteaga propone que la empresa privada pudiese dar un apoyo económico, u ofrecer charlas en colegios y comunidades para respaldar la educación ambiental.

Alfredo Autiero lo aborda desde “la reivindicación social de empleados, la inclusión en programas de turismo ecológico que les permitiría no solamente cumplir con ese requerimiento del estado, sino en dar a sus empleados ciertos beneficios que van a redundar en un mejor funcionamiento de la empresa. Es verlo como un valor agregado, es casi un derecho humano viajar para conocer ambientes naturales y comunidades”.

Las empresas pueden apoyar el ecoturismo de diferentes maneras, dependiendo de las necesidades que presenten sus audiencias, pero más que abordar un plan de promoción de actividad, se podrían realizar estrategias educativas para el fomento y la concientización del cuidado al medio ambiente.

### **4.3 Ecoturismo y RSE**

Tomando en cuenta las entrevistas realizadas a cada grupo de expertos se puede plantear la fusión de ambas tendencias, ya que comparten directrices en su conceptualización; es decir implican un estado de conciencia y un compromiso social, además de ofrecer nuevas alternativas ya que son tendencias muy innovadoras.

En cuanto a la aplicación de un proyecto que las una, es indispensable tomar en cuenta los valores éticos como la responsabilidad con las comunidades, los trabajadores y el ambiente que se relacionen, la ética significaría entonces la columna vertebral de esta alianza.

Aunque actualmente el ecoturismo y la RSE compiten en Venezuela con necesidades sociales prioritarias (salud, educación, seguridad etc.), esto se vería como una oportunidad sobre todo por los múltiples beneficios que traen. Beneficios, como el impacto positivo a las comunidades (generadores de empleos) y al ambiente, dos stakeholders en paralelo.

En ambos pueden participar todo tipo de empresas, mientras estas tendencias sean bien llevadas y cumplan con todos sus requisitos, por lo que pueden contribuir significativamente en la buena imagen de un país y una organización, tanto nacional como internacionalmente, resumiéndose en una buena reputación acompañada de la sustentabilidad en el negocio.

En Venezuela actualmente no existe ningún tipo de organismo nacional que apoye, fomente y promueva a la RSE y al ecoturismo; lo que sería una buena iniciativa para que éstas se vean respaldadas incluso desde el punto de vista económico (que tanto hace falta) generando posibles alianzas entre Estado, empresa e instituciones (ONG) y sociedad, una trilogía absolutamente necesaria.

Otra de las posibles propuestas van enfocadas hacia proyectos educativos como procesos integrales, debido a que ambas promueven la conciencia social, lo que podría representar un cambio de mentalidad en los ciudadanos en pro del bien común.

Para la RSE y el ecoturismo, se puede abrir un abanico de oportunidades para la realización de nuevos proyectos en conjunto, donde lo importante sea estar enfocados en las verdaderas necesidades del entorno. Tomando en cuenta lo que significa la práctica de cada una de las tendencias, una posibilidad sería que una o varias empresas (en alianza), que estén establecidas en una localidad, que ofrezca algún tipo de atractivo turístico aprovechable, pueda elaborar un plan estratégico conjuntamente con el Estado en el que estén incluidas por ejemplo, la capacitación y educación de guías que sean de comunidades aledañas para planificar recorridos ecoturísticos que incluyan la muestra de la cultura y de las bondades naturales.

## **Conclusiones**

### **RSE**

Actualmente existe un gran desconocimiento de lo que es esencialmente la RSE, no sólo se trata de responder a las necesidades de una comunidad o entorno, sino que debería formar las bases de cualquier empresa, es decir ser parte de su cultura corporativa; diferente al término de filantropía, que se basa en la idea de la donación únicamente, considerándose el primer paso a seguir para ser una empresa socialmente responsable.

Como empresa entonces, es importante tomar en cuenta la necesidad de generar conciencia desde los accionistas hasta la base de la misma, trabajando de la mano con el Estado, ONG's y grupos de interés para que sirvan de guías, de consejeros y de aliados. Para que no solamente sean las compañías de consumo masivo quienes realizan programas de RSE.

Además, las organizaciones al ser entes sociales, deben ejercer sus labores con responsabilidad, tomando en cuenta la dignidad y los derechos del hombre, en un compromiso continuo de actuaciones éticas, valores que debieran vivir en una organización para conseguir ser una empresa socialmente responsable; siendo coherentes entre lo que se dice y lo que se hace.

Muchas veces, las personas plantean como una solución para que las empresas se unan a la práctica de RSE, el establecimiento de alguna ley que obligue a estos entes a cumplir su rol social, sin embargo la RSE de por sí, es de carácter voluntario, es decir, esta tendencia comienza donde termina el cumplimiento con la ley, por lo que si aplicásemos alguna norma perdería su naturaleza.

Del mismo modo, la RSE puede ser entendida como un elemento que despliega una amplia gama de beneficios como, una mayor sustentabilidad para los accionistas, mejores condiciones para el crecimiento personal y laboral de los trabajadores, una mayor demanda en los productos y servicios de los proveedores, unos clientes satisfechos por la calidad de los productos y servicios adquiridos, una comunidad complacida con las acciones de la empresa y el respeto al medio ambiente.

Es por ello que esta tendencia no debe ser vista como un costo social, ya que contribuye al crecimiento económico de la institución y del país, la calidad de vida de sus audiencias, además abre diálogos con todos sus stakeholders para la promoción y el progreso de una nación y ofrece visiones innovadoras para la gobernanza social.

La RSE contribuye significativamente a la reputación de una organización en cuanto a marcas corporativas, marcas producto, motivación de empleados y posicionamiento, ya que es una pieza fundamental que genera una sólida confianza en sus audiencias; la cual debe ser comunicada sin caer en métodos publicitarios o propagandísticos.

Sin embargo, la empresa no es el único actor que puede implementar a la RSE como una política en el gobierno corporativo, ésta debería ser un rol de todos, comenzando desde el individuo y la familia hasta la sociedad, la empresa (pública o privada) y el Estado, es decir todo un engranaje que busque la consecución del bien común.

### **Ecoturismo**

Partiendo de que en Venezuela la práctica del ecoturismo no se ha desarrollado, es necesario conocer que esta tendencia se trata de una actividad que no solo busca la conservación de espacios naturales, afectándolos lo menos posible sino que también es un trabajo de

sensibilización e información que genere una conciencia conservacionista en todos los individuos dentro de una sociedad, lo que garantizaría en el tiempo una mayor sustentabilidad para todos los que se relacionan con ésta.

Para que ésta pueda ser llevada a cabo, en un principio es indispensable elementos como estudios de zonificación, capacidad de carga, elaboración de senderos, capacitación de guías y de personal turístico, seguridad, el involucramiento de la comunidad (con sus tradiciones costumbres y folklore) e infraestructura especializada.

Del mismo modo, esta tendencia ofrece beneficios económicos, en cuanto a nuevas alternativas de empleo, negocios sustentables y atractivos que puedan permanecer a lo largo del tiempo para generaciones futuras. Al mismo tiempo genera, beneficios sociales, ya que impacta positivamente en la opinión pública, ofrece actividades para el disfrute de comunidades locales, visitantes nacionales e internacionales, también ayuda al cuidado del patrimonio histórico, cultural y arquitectónico de la zona, abre nuevas vías de comunicación, mejora el autoestima de los pobladores y contribuye significativamente con el cuidado de especies de flora y fauna en peligro de extinción, contrarrestando efectos negativos.

Se puede decir que para el ecoturismo no existe ningún tipo de normativa que reglamente las prácticas turísticas en Venezuela, sólo existen leyes que indirectamente hacen que las empresas sean responsables con la sociedad. La naturaleza y los ecosistemas se están degradando, pudiendo no recuperarse en muchos años; de esta manera, es de carácter urgente y necesaria la creación y aplicación de leyes para la preservación de zonas protegidas y áreas naturales.

Por otra parte, el ecoturismo va de la mano con la cultura, ya que el turista no sólo desea conocer un entorno en particular sino tener relación con las personas que se desenvuelven en el mismo, conociendo sus modos de

vida y aprendiendo de sus tradiciones. Si éste es mal llevado puede generarse impactos negativos como la transculturización de las comunidades, perdiendo la esencia y el enfoque.

Para que estas situaciones no ocurran y el ecoturismo no se convierta en un antivalor, es imprescindible la educación ambiental a todo nivel, para adquirir una mayor sensibilidad en la toma de conciencia, valores y profundo interés por el ambiente que active la participación en su protección y mejoramiento.

El turismo es visto hoy como un slogan publicitario y muchas veces se ofrece como un atractivo sin serlo, por ello las personas deben verse más como un ciudadano que como un simple consumidor y las empresas deben ofrecer las verdaderas bondades que trae la práctica del ecoturismo. Lo que se busca es no manipular al turista.

### **RSE y Ecoturismo**

A través del estudio de ambas tendencias innovadoras, se vislumbran diversos aspectos en las que convergen, siendo factible la fusión de ambas como propuesta para las empresas públicas y privadas.

La responsabilidad social empresarial y el ecoturismo, necesitan de, la concientización social y de la educación a todo nivel incluso desde el hogar, ya que éste es el punto de partida desde el cual las personas cambien su manera de concebir día a día para poder entender estas tendencias a la hora de llevarlo a la práctica.

Cuando se lleve a cabo un proyecto de ambas tendencias en conjunto, se debe tener un buen manejo ético en cada uno de los peldaños, haciendo hincapié en que las organizaciones son actores sociales, donde la dignidad y los derechos del hombre juegan un papel importante, por lo que su compromiso debería ser constante y coherente.

Esto sería factible, sobre todo por los grandes beneficios que traen, uno de ellos es el económico, dada la posible rentabilidad del negocio, ya que aunque implique una inversión inicial puede aportar importantes dividendos a mediano y largo plazo tanto a la empresa como al país; éxito que dependerá de la buena realización de un estudio que aproveche un nicho de mercado.

También trae ventajas sociales, que responden a las problemáticas y/o necesidades presentes en un contexto determinado, favoreciendo directamente a las comunidades implicadas e indirectamente a toda una gama de beneficios a largo plazo.

Tanto en uno como en otro, existen iniciativas voluntarias interesantes que si cumplen con sus requisitos y son bien llevados pueden generar grandes aportes en la sociedad y en el ambiente, trayendo como consecuencia la sustentabilidad y el mejoramiento del país.

## Recomendaciones

Como resultado de los estudios realizados, el presente trabajo propone ideas para la puesta en práctica de RSE y ecoturismo en Venezuela respectivamente:

- ✓ Elaboración de talleres informativos para pequeñas, medianas y grandes empresas acerca del significado de la RSE todas sus aristas, para la inclusión de esta tendencia a su cultura y gobierno corporativo.
- ✓ La conformación de un organismo nacional sin fines de lucro, que fomente y promueva por diversos medios (internet, talleres, jornadas, eventos entre otros) a la RSE tanto para el ente público como para el privado, creando posibles alianzas.
- ✓ Creación de un departamento en organismos internacionales que se encargue de la RSE y ecoturismo en todo lo que tenga que ver desde la difusión de su información, hasta la promoción de planes en países o regiones de algún continente.
- ✓ Realizar una campaña de concientización familiar, acerca de la importancia de la responsabilidad social y del ecoturismo.
- ✓ Que dentro de cada empresa, se cree un voluntariado corporativo que aumente el trabajo en equipo, la lealtad y el rendimiento de sus empleados.
- ✓ Para las organizaciones que quieren comenzar a hacer RSE, el primer paso podría ser, las estrategias de donaciones, que después vayan evolucionando.
- ✓ Realización de gestiones de impacto socio-ambientales.
- ✓ Alianzas nacionales entre empresas para la realización de grandes proyectos en RSE y ecoturismo con la finalidad de abarcar una mayor

cobertura en las necesidades que se presenten en la sociedad y en el ambiente.

- ✓ Elaboración de talleres de capacitación y certificación de guías ecoturísticos.
- ✓ Elaboración de normativas que regulen las actividades en parques nacionales y zonas protegidas.
- ✓ Armar paquetes turísticos que incluyan charlas informativas acerca de los lugares a los que se va a visitar, para que el turista tenga un mayor conocimiento de la zona y actúe con mayor conciencia.
- ✓ Realizar un evento ecoturístico en el que participen diversas empresas para la recolección de fondos para Inparques (esto puede ser también una labor de RSE).
- ✓ La construcción de centros culturales para las poblaciones aledañas con el fin del rescate de las tradiciones como parte del atractivo turístico de las zonas.
- ✓ Reestructuración del pensum de educación básica, para la incorporación de cátedras que traten temas ecológicos y de conservación ambiental según las edades de cada estudiante.
- ✓ Proponer trabajos de estudio a profundidad de ambas tendencias en conjunto.
- ✓ Elaborar un “estado del arte” sobre el ecoturismo en Venezuela, que permita hacer un inventario de las instituciones que fomentan el ecoturismo, así como levantar el significado que tiene este concepto en nuestro país.

## GLOSARIO

**Ciclismo de Montaña y Ruta:** es que el que se realiza a lo largo de una ruta dirigida en una montaña por medio de la bicicleta montañera.

**Comunidad:** es una entidad formada por varias poblaciones agrupadas en un área determinada.

**Ecosistema:** una compleja trama formada por la suma total de elementos físicos y seres vivos que actúan recíprocamente. Una comunidad de organismos autosostenible, plantas y animales junto a su ambiente inorgánico.

**Especie:** grupo de organismos con características comunes, que son capaces de tener descendencia fértil.

**Guía Baquiano:** guía que reside en la zona visitada, no capacitado.

**Hábitat:** lugar donde vive un individuo o donde un organismo puede sobrevivir.

**Kayak:** embarcaciones de recreo que pueden estar adaptados para uno o más pasajeros, así mismo consta de remos los que impulsan el artefacto flotante, por ende no tiene motor

**Parapente:** el parapente es un planeador ultraligero y flexible el cual se impulsa a través del viento.

**Población:** conjunto de organismo de la misma especie que ocupan un área más o menos definida, que comparten determinado tipo de alimentos y que, si se reproducen sexualmente, realizan un intercambio de genes.

**Rafting:** o descenso de ríos de montaña, es sobre todo, una actividad de equipo, donde todos los tripulantes de la balsa reman y mueven su cuerpo coordinadamente para recorrer los rápidos y no caerse al agua.

**Rapel:** es el ascenso y descenso de puentes y pared natural que necesita el dominio de técnicas básicas, con el uso de la cuerda.

**Trekking:** es un deporte que se realiza generalmente en grupo y se puede hacer en un día entero o excursiones y travesías de hasta una semana en campamentos, buscando, generalmente, paisajes con mucha vegetación y animales.

**Submarinismo:** es el acto de entrar al agua y permanecer bajo la superficie con el propósito de trabajar o explorar las profundidades de los océanos y mares, dotados de un traje especial.

**Sostenibilidad (1992):** Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades.

**Stakeholders:** Cualquier grupo o individuo identificable respecto del cual la organización es dependiente para su supervivencia (empleados, segmentos de clientes, ciertos proveedores, agencias gubernamentales clave, accionistas, ciertas instituciones financieras, y otros).

**Windsurf:** consiste en desplazarse por el agua mediante una tabla con una vela impulsada por el viento.

## Fuentes Consultadas

### Fuentes impresas

- Libros:

Méndez, C. (2009) La responsabilidad social de los empresarios y de las empresas durante el siglo XX venezolano. Caracas.

Gómez, E. Guedez, V. Pizzolante, I (2008) Tres visiones de la Ética la Responsabilidad Social en la empresa del siglo XXI. Caracas.

Pizzolante, I. (2006) El poder de la comunicación estratégica. Apuntes de un evangelizador corporativo. Caracas.

Maritain, J. (2001) Persona y bien común. Versión española

Ovalles, O. (1993) Principios de ecoturismo. Caracas

Compilación VELEA (2008) Responsabilidad Social Empresarial Teorías y Experiencias.

Mazparrote. S, Padilla. L (2005) Diccionario de Ecología. Caracas.

Zamorano, F. (2002) Turismo alternativo, servicios turísticos diferenciadores. Caracas.

Mata, J, Ramirez, M. (2006) Ambiente en acción. Universidad Metropolitana, Caracas.

Raya, P. (1999) Turismo residencial en Andalucía. Andalucía.

Anderson, D y otros (2004) Estadística para administración y economía.

Sampieri, R. y otros (2006). Metodología de la investigación. México: MacGraw Hill.

- Artículos de publicación periódica:

Orjuela, S. (2008) RSE. Tendencias en las empresas Latinoamericanas. *Apuntes DIRCOM*. 145-156.

Briceño, C. (2010) Se pueden alcanzar las metas si te lo propones. *Revista RSE Venezuela*, 8-10.

Cruz, C. (2010) SIGO apuesta por profesionalización y desarrollo humano. *Revista RSE Venezuela*, 24-26.

RSE Venezuela. (2010) Fundafarmacia al servicio de la salud. *Revista RSE Venezuela*, 14.

Muñoz, A. (2010) Deporte, Naturaleza y Sostenibilidad en la provincia de Jaén. *Revista de Transmisión del Conocimiento Educativo y de la Salud*, Jaén. 182-196.

- Trabajos de ascenso en el escalafón docente y similares:

Lucelia, P. (2009) *Responsabilidad Social en Corp Banca: una propuesta para su gestión*. Trabajo de ascenso no publicado, Universidad Monteávila, Caracas.

- Ponencias y publicaciones derivadas de eventos:

Casanova, A. (2004, diciembre) *Claves del Turismo Consciente y Responsable*, Pontevedra.

### **Fuentes electrónicas**

- Artículos en publicaciones periódicas:

Organización IARSE (2010) Disponible: <http://www.iarse.org> [Consulta: 2011, Febrero 13]

Cemex México (2010). Disponible: <http://www.cemexmexico.com> [Consulta: 2011, Febrero 16]

Indriago L. (2010) Disponible: <http://www.bienactuar.com/blog/2010/03/empresas-polar-ejemplo-en-latinoamerica-en-rse/> [Consulta 2010, Noviembre 18]

Diario de Yucatán (2006) Disponible: <http://thematrix.sureste.com/cityview/merida1/tours/ecoturismo/laguna1.htm> [2010, Noviembre 17].

Mader, R (1995) América Latina es la cuna del Ecoturismo (Artículo traducido). *Diario global de prácticas de ecoturismo*. Disponible: <http://www.planeta.com/ecotravel/tour/latam.html> [Consulta: 2010, noviembre 13]

- Sitios de Información:

Banco Provincial BBVA (2010). Disponible:  
[http://bancoprovincial.com/tlvz/información\\_corporativo/fundación/programas/ProgramaEducativo/papagayo/index.jsp#0](http://bancoprovincial.com/tlvz/información_corporativo/fundación/programas/ProgramaEducativo/papagayo/index.jsp#0) [Consulta: 2011, Febrero 16]

- Documentos obtenidos por servicio de correo electrónico:

Espiñeira, Sheldon y Asociados, asesoría gerencial (2010) Practicas y Tendencias actuales de Responsabilidad Social Empresarial y Gestion Ambiental en Venezuela. [Documento en línea] [cgil@pizzolante.com](mailto:cgil@pizzolante.com)

- Artículos o capítulos en libros u obras colectivas:

Budowski, G. El Ecoturismo en el siglo 21; su creciente importancia en América Latina. Disponible: [www.gochile.cl](http://www.gochile.cl) [Consulta: 2010, Octubre 20]

## Anexos

### ANEXO 1: Síntesis curricular Sandra Orjuela

#### CURRICULUM VITAE

##### **SANDRA PATRICIA ORJUELA CÓRDOBA**

Fecha de Nacimiento: Marzo 13 de 1971 en Bogotá - Colombia  
Residencia: Caracas - Venezuela

Tel. Of. (58)212.517.70.15

Celular: (58)414-323.25.90

E-Mail: sandraorjuelacordoba@gmail.com

#### **ESTUDIOS ACADÉMICOS**

##### **UNIVERSITARIOS**

Comunicación Social y Periodismo - Universidad de La Sabana (Colombia) 1992

##### **POSTGRADOS**

Candidata a Doctora en Comunicación Organizacional – Universidad de Málaga (España) 2009 -

Máster en Comercio Exterior y Marketing Internacional. CEPADE - Universidad Politécnica de Madrid (España), 1994 -1996

Especialización en Praxis de la Sociología del Consumo e Investigación de Mercados.

Universidad Complutense de Madrid (España), 1995 - 1996

Homologación del Ministerio de Educación y Ciencia de España al título de Licenciada en Ciencias de la Información, Especialización en Periodismo.

##### **ESTUDIOS AVANZADOS EN VENEZUELA**

- Programa Avanzado en Gestión Estratégica –PAGE – (Alta Gerencia). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela (240 horas). 2006

- Programa de Gerencia de Mercadeo y Negocios. 2002-2003. Cendeco-Universidad Metropolitana. Caracas, Venezuela. (220 horas)

#### **OTROS ESTUDIOS**

##### **En Venezuela**

- Gestión de Intangibles en tiempos de crisis. Octubre 28 de 2009. Universidad Monteávila. Caracas.

- Formación para consultores y promotores de empresas en Responsabilidad Social Empresarial. Septiembre de 2009. Cedice – Aeucab – CIAP Ucab. Caracas.

- Taller Internacional de Responsabilidad Social Empresarial. Octubre de 2008. AEUCAB. Caracas

- Congreso de la Asociación Venezolana de Ejecutivos – Gerencia: Herramienta Social. Junio, 2007.

- Jornadas de Publicidad y Mercadeo. Ceaprof. Mayo de 2006.

- Diseño de estrategias de Imagen y Comunicación Corporativa – UCAB. Abril de 2006.

- Programa en Gestión de la Identidad e Imagen Corporativa. IGEA-UCAB. Junio de 2005

- Planificación Estratégica 2006. Balanced Score Card – Six Sigma - Costos ABC – CRM – Gerencia del

Conocimiento – Gerencia de las Emociones – Gerencia del Cambio. 2004 - 2005. UCAB.

- Tendencias del Marketing y la Publicidad en Venezuela. Mayo de 2004. ANDA.

- Cómo Gerenciar Programas de Imagen y Relaciones Públicas. Octubre 2004. Caracas.

- Cómo Gerenciar la Imagen Corporativa. Febrero de 2004. Caracas.

- Mercadeo de Servicios. Mayo de 2002. Cendeco-Universidad Metropolitana. Caracas.

- I Congreso Iberoamericano de Comunicación Estratégica. Noviembre de 2001, Caracas.

- Seminario "Ética y Globalización de las Comunicaciones". Junio de 2001, Caracas.

- Seminario "El Mercadeo y la Publicidad de la Venezuela Presente". Mayo de 2001. Caracas.

##### **En el Exterior**

- Comusur. Universidad ESAN. Lima. Agosto 2010.

- I Coloquio Franco-Latinoamericano. La Gestión de la Comunicación Empresarial. Tendencias. Santiago de Chile. Noviembre de 2009.

- Gestión del Cambio. Asociación Brasileña de Relaciones Públicas. Sección Sao Paulo. Mayo, 2008.

- VI Biental Iberoamericana de Comunicación. Septiembre de 2007, Córdoba, Argentina.

- VI Cumbre Iberoamericana de Comunicadores. Abril de 2007, Santo Domingo, República Dominicana.

- II Congreso Iberoamericano de Comunicación Estratégica. Mayo de 2003. Medellín, Colombia.

- Curso sobre el Proceso de Acreditación para Instituciones de Educación Superior. Septiembre - octubre - noviembre de 1998. Santa Fe de Bogotá, Colombia.

- II Encuentro Internacional de Periodismo Cívico. Agosto de 1998. Andaríos - Embajada de Estados Unidos - Universidad de La Sabana. Santa Fe de Bogotá, Colombia.
- I Congreso Nacional de Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas. Mayo de 1997. Universidad Jorge Tadeo Lozano. Santa Fe de Bogotá, Colombia.
- I Encuentro de Periodismo Cívico. Octubre de 1997. Embajada de Estados Unidos - UDES. Santa Fe de Bogotá, Colombia.
- Jornadas de Política Económica "El Futuro de la Unión Económica y Monetaria Europea", 1995. Universidad de Alcalá de Henares (España).
- Autopistas de la Información, los Nuevos Dueños de la Información, 1995. Santander (España). Universidad Internacional Menéndez y Pelayo.
- Seminario sobre la Comunicación en la Empresa. 1995. Madrid (España). Universidad de Salamanca.
- Jornadas "Las Cumbres Iberoamericanas: Un Nuevo Espacio Mundial", 1995. Madrid (España). Casa de América.

#### CONFERENCIAS EN VENEZUELA Y EL EXTERIOR

- Colombia:** "La comunicación como herramienta para la gestión de la Responsabilidad Social Interna". Organización Iberoamericana de Seguridad Social. Bogotá. Diciembre 13 de 2010.
- Argentina:** "Gerenciando la satisfacción del cliente de estudio jurídico". Curso *in company* de 6 horas de duración. Buenos Aires. Septiembre 4 de 2010.
- Perú:** "La marca y yo". Asociación peruana de comunicación interna. Lima. Agosto 19 de 2010.
- Venezuela:** "La comunicación efectiva en la gestión de los stakeholders externos desde la visión de la RSE". Cámara Colombo – Venezolana (Cavecol). Julio 21 de 2010.
- Venezuela:** "Cómo agregar valor a la gestión de la RSE, desde la Comunicación Estratégica". I Jornadas de Intereses Académicos en Comunicación. Universidad Monteávila. Mayo 31 de 2010.
- Argentina:** "Seminario sobre Marketing de Servicios Jurídicos". Fundación Ciencias Jurídicas y Sociales. 8 horas. Buenos Aires. Abril 15 de 2010.
- Argentina:** "Gestión Estratégica de la comunicación Corporativa". Buenos Aires. Universidad del Salvador. Abril 14 de 2010.
- Venezuela:** "Gestionando la Comunicación Corporativa". Universidad Simón Bolívar. Marzo 20 de 2010.
- Venezuela:** "La Comunicación Estratégica y la gestión de la RSE". Cámara Colombo – Venezolana (Cavecol). Marzo 11 de 2010.
- Venezuela:** "Análisis del Entorno, como herramienta para tomar decisiones estratégicas". Postgrado en Comunicación Organizacional. Universidad Monteávila. Diciembre 14 de 2009.
- Chile:** "La Comunicación en el desarrollo de la Responsabilidad Social Interna". Coloquio Franco - Latinoamericano. Universidad Mayor de Chile. Santiago. Noviembre 3 de 2009.
- Venezuela:** "RSE, Imagen y Reputación Corporativa". Foros Empresariales de Valeven. Julio y noviembre de 2009.
- Chile:** "Gestión de la Marca Personal". Universidad Pedro de Valdivia. Santiago. Junio de 2009.
- Venezuela:** "La Reputación y la RSE". Foro organizado por Valeven. Noviembre 2008
- Venezuela:** "Consumo Responsable y RSE". Programa de RSE. Octubre de 2008 y Noviembre de 2009.
- República Dominicana, Santo Domingo:** "Tendencias de la Gerencia Moderna". Congreso Internacional de secretarías. Octubre de 2007
- Argentina, Buenos Aires:** "Marketing para Abogados". Colegio de Abogados de Lomas de Zamora, octubre, 2007
- Argentina, Córdoba:** "La contribución de la comunicación a la gestión de un capital humano ético, democrático y socialmente responsable". VI Bienal Iberoamericana de Comunicación, septiembre, 2007
- Venezuela:** "Los consumidores en el marco de la RSE". Programa Gerencial en Responsabilidad Social en las Empresas. Junio, 2007
- República Dominicana, Santo Domingo:** "La Comunicación en apoyo a la gestión de un RR.HH. ético y socialmente responsable". VI Cumbre Iberoamericana de Comunicadores. Abril, 2007
- Venezuela:** "Imagen Corporativa y RSE". Diplomado Internacional en Marketing, EOI (España). Septiembre, 2006

#### PUBLICACIONES

- Decálogo para la formación del Relacionista Público en Suramérica. En prensa, España, 2011.
- La Web como herramienta de comunicación en las organizaciones miembros de la red de responsabilidad social Forum Empresa en Suramérica. Revista Comunicación N. 152, Centro Gumilla. Cuarto trimestre 2010.
- Desafíos en la formación del comunicador organizacional en Latinoamérica. Editorial Dircom. En prensa, 2010
- El Marketing Personal: Cuando la marca soy yo. Centro de Investigaciones de Comunicación Corporativa y Organizacional (CICCO) de la Universidad de La Sabana. Colombia. Obra Colectiva. En prensa, 2010.
- La Empresa hoy: entre la responsabilidad, la rentabilidad y la reputación. Revista RSE Venezuela, junio 2010. Año 1, No. 4.
- Retos del comunicador organizacional en el entorno digital. Revista digital de la Universidad Monteávila. Venezuela, 2010.
- Responsabilidad Social Empresarial más que Marketing Corporativo. Revista RSE en Venezuela, agosto 2009. Año 1, No.1.
- Apuntes del Dircom. "Tendencias de la Responsabilidad Social Empresarial en Latinoamérica". Editorial Dircom, Obra colectiva. Septiembre 2008. Argentina.

- La Comunicación en la gestión de un capital humano, ético y socialmente responsable. Publicación digital, Región Transparente: [www.agenciaregionpress.com](http://www.agenciaregionpress.com), [www.grupoidd.org/regiontrans/](http://www.grupoidd.org/regiontrans/). Lima, Perú, julio 2008
- Marketing Personal. La Marca soy yo. Revista Dircom No. 76, Buenos Aires, Argentina. 2008, pp. 19 – 22.
- Medios y Responsabilidad Social en Venezuela. Revista Dircom No. 75, Buenos Aires, Argentina, 2008, pp. 19 – 23.
- RSE + Gobernanza + Gobierno Corporativo. Revista Dircom No. 72, Buenos Aires, Argentina. 2007, pp. 59 – 61.

#### **RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL**

En 1992 participación en el Concurso "Premio Amistad Norte - Sur", patrocinado por la Red Internacional de Jóvenes Periodistas y el gobierno alemán. Fue otorgada Mención de Honor a nivel mundial, lo que confirió el derecho a pertenecer a la Red Internacional de Jóvenes Periodistas patrocinada por la UCIP.

En 1994 miembro del comité organizador y Directora de Mercadeo del Congreso Internacional Educación - Familia - Escuela, Retorno a la Humanización, organizado en Santa Fe de Bogotá.

#### **INVESTIGACIONES**

- La Comunicación Digital, mucho más que tecnología. *Breve reflexión sobre el comunicador en la organización digital y tecnologizada*. Junio – Octubre de 2009.
- Análisis de una Intranet Universitaria. Características comunicacionales. Julio – noviembre de 2009.
- El aporte de la comunicación al desarrollo y aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial. 2006 - 2008
- La situación de las Escuelas de Comunicación Social en Venezuela, 1999 – 2001.
- Internet en el imaginario de los jóvenes españoles, 1996.
- Estudio sociológico sobre la salud en la sociedad española, 1996.
- El Papel del Café en la Imagen Internacional de Colombia y su incidencia en la economía del país, 1995- 1996. (Trabajo final para optar a la Especialización)
- El Papel de la Prensa en la Implantación del Estado Radical entre 1853 y 1857. (Tesis de grado para optar al título de Comunicador Social - Periodista. 1991 – 1992)

#### **EXPERIENCIA LABORAL**

##### **Empresa HMO Consultores**

Socia – Directora. Consultoría en Comunicación, Marketing, Imagen y Relaciones corporativas. Direccionamientos estratégicos de Comunicación e Imagen.

Estudios de mercado. Responsabilidad Social Empresarial. Proyectos en varios países de Latinoamérica. (2005- )

##### **Empresa Varias (free-lance)**

Asesorías – consultorías en temas de Comunicaciones Corporativas: Diagnósticos y planes de Comunicaciones, Imagen e Identidad; apoyo a la gestión del cambio. Entrenamiento y capacitación en temas de comunicación e imagen, servicio al cliente. Telemercadeo. Diseño de programas de capacitación y entrenamiento. Diseño de piezas comunicacionales.

Con experiencia de trece años en el campo de la Comunicación Organizacional y el Mercadeo para empresas en Colombia, España y Venezuela, en el sector de telecomunicaciones, educativo, editorial, manufactura, seguros y de servicios. (1998 - 2005)

Empresa **Cendeco – Universidad Metropolitana** (Venezuela)

Coordinadora de Mercadeo y Desarrollo de Nuevos Productos Educativos. 2003 - 2004

Empresa **Revista Geovisión** (Inglaterra).

Corresponsal para Latinoamérica. 2002- 2005

Empresa **Fundación Universidad Santo Domingo** (Venezuela)

Coordinadora del Diseño Curricular de la Escuela de Comunicación Social y asesoría en temas de Comunicación y Mercadeo. 1999 – 2001.

Empresa **Universidad de La Sabana** (Colombia)

Directora del Departamento de Comunicación Organizacional y de la Oficina de Prensa. Abril de 1997 - diciembre de 1998

*Funciones:* Planificación y desarrollo del Departamento de Comunicación Organizacional. Mercadeo de la Institución. Implantación de planes de comunicación interna y externa, planes de inducción, capacitación y bienestar. Coordinación de impresos y piezas promocionales, manejo de la Imagen Corporativa. Elaboración y desarrollo del Plan Institucional. Presupuestos.

Dirección de periódico, revistas institucionales, boletines internos, memorias académicas. Estrategias comunicacionales. Apoyo a las estrategias de promoción para la Universidad.

Dirección de la Oficina de Prensa: Boletines de prensa, reportería, relación con los medios, ruedas de prensa, etc. Presentadora de los principales eventos.

Empresa **Universidad de La Sabana**. (Colombia)

Subdirectora del Centro de Programas Empresariales. 1996 - marzo 1997.

*Funciones:* Planificación de programas académicos para altos directivos. Estudio de competencia, estudios de mercado, montaje de eventos (presupuestos, logística, coordinación académica, seguimiento). Negociación y firma de convenios. Seguimiento de cartera, presupuestos, manejo administrativo y logístico. Servicio al cliente, coordinación del área de telemercadeo y mercadeo directo. Publicidad y prensa. Coordinación de impresos. Elaboración de planes académicos y del proyecto institucional. Boletines de prensa. Maestra de Ceremonias.

Empresa **Diarphone, S.A.** (Empresa de telefonía celular). (España)

Jefe de Producto. Departamento de Marketing, 1996.

*Funciones:* Coordinación de puntos de ventas, distribución, presupuestos, Publicidad, impresos, patrocinios nacionales e internacionales, comunicados de prensa, manejo de medios. Apoyo a los programas de Mercadeo.

Empresa **Cadena Ibérica. Radio España.**

Sección cultural en tertulia radial semanal, 1995.

Empresa **Mapfre** (España)

Comercial y Telemercadeo, 1995

Empresa **Universidad de La Sabana** (Colombia)

Asistente Administrativa del Centro de Extensión y Programas Empresariales, 1994 - 95.

Empresa **Embajada de Rusia en Colombia**

Asesora en comunicaciones y medios del Consejero Económico y Científico para Latinoamérica, 1994-95

Empresa **Universidad de La Sabana**

Coordinadora de Medios, 1993

Empresa **Noticiero 24 Horas** (Colombia)

Asistente de Dirección, 1992 - 93

Empresa **Universidad de La Sabana**

Asistente del Departamento de Promoción y Admisiones, 1992

Empresa **Revista Teatriva** (Colombia)

Redactora y Jefe de Diagramación, 1989 - 90.

#### EXPERIENCIA ACADÉMICA

**Universidad Católica Andrés Bello (UCAB).** Maestría en Comunicación Organizacional. Curso: Planificación y Evaluación de Procesos, 2010 -

**Universidad Monteávila (UMA).** Postgrado en Comunicación Organizacional. Curso: Planificación Estratégica de Comunicaciones, 2010 -

**Universidad Central de Venezuela (UCV)**

- Facultad de Farmacia. Postgrado en Gerencia Estratégica de los Negocios. Curso: Comunicación Estratégica, 2007 -

- Escuela de Comunicación Social. Profesora de Relaciones Públicas. 2005 - 2006.

**Universidad Simón Bolívar**

- Decanato de Extensión. Diplomado Gerencial sobre "Gerencia y RSE", Módulo: Gestión de la Comunicación Estratégica. 2010 -

- Decanato de Extensión. Diplomado Gerencial sobre "Gerencia y RSE", Módulo: Consumidores y RSE. 2007 -

**Universidad Católica Andrés Bello (UCAB):**

Programas del CIAP (Centro Internacional de Actualización Profesional):

- Alianza entre la EOI (Escuela de Negocios de España) y el CIAP:

- Módulo de Comunicaciones Internas en el Máster Executive/Diplomado Internacional en Recursos Humanos. 2006 -

- Módulo de Imagen Corporativa y RSE en el Máster Executive/Diplomado Internacional en Marketing. 2006 -

Asesoría de Trabajos Finales de Grado. 2007 -

Asociación de Egresados de la UCAB y CIAP:

- Programa Gerencial de Responsabilidad Social Corporativa: Módulo de Consumidores. 2007 -

- Asesoría en Mercadeo de la Asociación.

Alianza HMO Consultores - CIAP

1. Profesora de Comunicaciones Corporativas en el Programa Gerencial de Mercadeo, 2003 - 2004.

2. Profesora de Introducción al Marketing de Servicios Jurídicos en el Programa de Gerencia para Abogados. 2003

3. Coordinadora académica de programas gerenciales ejecutados en alianza entre IGEA, HMO Consultores y el CIAP, desde 2003:

1. Programa Gerencial de Mercadeo.
2. Programa Gerencial de Mercadeo Especializado.
3. Programa de Gerencia para Abogados.
4. Programa de Gerencia Tributaria.
5. Programa de Gestión de la Identidad e Imagen Corporativa.

**Instituto Gerencial de Estudios Avanzados - IGEA. 2003 - 2009**

1. Miembro de la Junta Directiva - Directora

2. Diseño y coordinación de Programas, talleres y programas de entrenamiento y capacitación en diversos temas: comunicación, imagen e identidad, Mercadeo (diversas aplicaciones), Servicio al Cliente, Planificación estratégica, Aspectos Legales aplicados a la empresa y al Mercadeo, Nuevas Tecnologías, Negociación, Herramientas Gerenciales, Responsabilidad Social Corporativa, entre otras.

Estos programas son diseñados de acuerdo a las necesidades específicas de cada organización.

**Universidad Católica Santa Rosa**

Escuela de Comunicación Social:

1. Profesora de Comunicación Organizacional, Relaciones Públicas, Mercadeo Especializado y Teoría de la Comunicación y de la Información. 2000 - 2005.

2. Miembro del Consejo de Escuela. 2000 - .2005
3. Secretaria Académica de la Escuela de Comunicación. 2004.
3. Directora del Departamento de Comunicación Organizacional, 2002 - 2004
4. Directora del Departamento de Ciencias de la Comunicación. 2000-2002
5. Tutoría de tesis sobre Planes Estratégicos de Comunicación para diversas áreas- Desarrollo Págs Web, Planes de Mercadeo, Desarrollo de Nuevos Productos, entre otros (2003-2005).

#### **Universidad Católica Andrés Bello**

Escuela de Comunicación Social, Mención Publicidad:

1. Profesora de Mercadeo. Quinto Año. 2000 – 2002.
2. Tutoría de trabajos de tesis en el área del Mercadeo de Nuevos Productos y Planificación de comunicaciones integradas de Marketing.

#### **Universidad de La Sabana (Colombia)**

Facultad de Comunicación Social:

1. Cátedra de Mercadeo en octavo semestre. 1997 – 1998.
2. Tutoría de trabajos de grado sobre Mercadeo y Comunicación Organizacional. 1997 - 1998.

### OTROS

- Miembro del Consejo Editorial de la Revista Comunicación, Centro Gumilla, Venezuela. 2011 –
  - Miembro de la Comisión de Responsabilidad Social Empresarial de Fedecámaras - Federación de Cámaras de Comercio e Industriales de Venezuela – 2010 –
  - Asesora de la Comisión de RSE de la Cámara de integración Económica Venezolano Colombiana (Cavecol) – 2009 -
  - Miembro del Consejo Editorial de la Revista RSE en Venezuela. 2009 -
  - Nodo de Revista Dircom (Argentina) en Venezuela. 2007 –
  - Asesoría en Relaciones Internacionales de la Universidad de La Sabana (Colombia). 2006 – 2008
- En España, trabajos de Relaciones Públicas en diferentes empresas de Madrid y reportajes internacionales para la Revista Clase Empresarial de Legis en Colombia. 1995 - 1997
- Así mismo programas radiales con Radio España y notas para televisión en asocio con Productora Española para Latinoamérica 1995 – 1997.

## ANEXO 2: Síntesis curricular Luis Indriago

### **INFORMACIÓN PERSONAL**

*Nombre: Luis Francisco Indriago Pérez*

*Dirección: Bulevar El Cafetal, Res Los Geranios, Apt. 72, Caracas.*

*Lugar y Fecha de Nacimiento: Táriba, 16 de Enero de 1962*

*Nacionalidad: Venezolana / Cédula de Identidad N°: 5.663.872*

*Estado Civil: Divorciado / N° de Hijos: 1*

*Teléfonos: Hab: 0212-6136627 / Móvil: 0412-6064276*

*e-mail: [lindriago@gmail.com](mailto:lindriago@gmail.com); [luis.indriago@bienactuar.com](mailto:luis.indriago@bienactuar.com)*

### **EDUCACIÓN**

*Licenciado en Comunicación Social, Mención Publicidad y Mercadeo*

*Universidad Católica Andrés Bello (1989)*

*Idiomas:*

*Inglés: Conocimientos intermedios*

### **EXPERIENCIA DOCENTE**

#### **UNIVERSIDAD BICENTENARIA DE ARAGUA**

**Escuela de Comunicación Social**

2007 - 2008

*Cargo: Profesor a tiempo convencional.*

*Cátedras: RRPP II, RRPP III y Responsabilidad Social en las Organizaciones.*

- *Diseño y conducción de cursos y talleres in company como parte de labores de consultoría*

### **EXPERIENCIA PROFESIONAL**

#### **EN LA ACTUALIDAD**

**BIENACTUAR** ([www.bienactuar.com](http://www.bienactuar.com))

*Proyecto personal que funciona como revista digital multimedia de información especializada en Responsabilidad Social Empresarial; cubre la actuación responsable de empresas y de Organizaciones de Desarrollo Social. También brinda asesoría en procesos de planificación y gestión de RSE.*

- *Periodista escritor de artículos sobre temas de RSE para la revista Alianza Social (Venamcham) y Diario de Los Andes (Trujillo, Mérida y Táchira)*
- *Colaborador en actividades de prensa en eventos de la Alianza Social de Venamcham*
- *Charlas y Conferencias in company sobre RSE y Comunicación de RSE*
- *Asesor de la Comisión de RSE de la Cámara de Industriales del Estado Aragua*

## **AGOSTO 2007 / AGOSTO 2008**

### **GRUPO EDITORIAL PRODUCTO (GEP)**

La revista PRODUCTO es la publicación emblema del grupo editorial. En 2008 alcanzó 25 años de periodismo en el área de negocios, mercadeo y comunicación.

Cargo: Jefe de Redacción

Reporta a: Presidente del Grupo Editorial

Supervisa a: Coordinadores de redacción (2); Periodistas (6); Fotógrafo (1) De manera indirecta a Diseñador Gráfico (1).

Responsabilidades:

- Planificación del calendario editorial para las ediciones impresa mensual y digital semana
- Conceptualización de las investigaciones periodísticas, supervisión de reporteros y fotógrafos,
- Mantenimiento de la línea editorial y de las normas de Estilo y Redacción
- Conceptualización de la imagen de portada en cada edición
- Supervisión del diseño gráfico de cada edición.
- Investigación y Redacción de trabajos especiales
- Integrar el Comité de Marca, junto al Presidente y los VPs Comercial y de Planificación del GEP

Logros:

- Co-Dirección de la edición especial 25 Aniversario, dedicada a la Responsabilidad Social Empresarial. (338 páginas).
- Once (11) ediciones de 148 páginas (promedio) cada una

## **MAYO 2004 / FEBRERO 2007**

### **PIZZOLANTE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA**

Empresa consultora de Comunicación Estratégica que presta servicio a organizaciones en Venezuela y otros países de Latinoamérica desde 1976. Su modelo de actuación permite el fortalecimiento institucional de los clientes, atendiendo variables comunicacionales y relacionales, que se traduzcan en confianza por parte de las audiencias clave, entre ellas el sector público, los medios de comunicación y las comunidades.

Las cuentas a mi cargo a lo largo de mi actuación fueron: Petrobras Venezuela, Inelectra, Banco del Caribe, HP Venezuela, Cemex Suramérica y el Caribe.

Cargo: Consultor Senior -Líder de Cuenta

Reporta a: Socio Director de Desarrollo de Negocios y al Presidente (en la atención de la cuenta Cemex SAC)

Supervisa a: Dos (2) Consultores; dos (2) Asesores; (1) Asistente de Cuenta

Responsabilidades:

- Consultoría y Asesoría en Comunicaciones Estratégicas y Responsabilidad Social
- Elaboración de planes de comunicaciones internas y externas; relaciones con públicos de interés.
- Actividades de Gabinete de Prensa (Monitoreo de prensa, elaboración de material informativo, relaciones con los principales medios nacionales y locales)
- Conducción y participación en equipos de cuentas y/o proyectos de Comunicaciones de Mercadeo, Responsabilidad Social, Situaciones de Contingencia y Manejo de Coyunturas en Asuntos Públicos
- Acompañamiento a los clientes en el desarrollo y cumplimiento de las acciones planificadas
- Facilitación de actividades de capacitación, sesiones de planificación, entrenamiento de voceros.
- Dirección general, concepción y desarrollo de piezas de comunicación gráfica y audiovisual (periodística y/o institucional)

Logros:

- Coordinación de equipos de atención a cuatro de las diez cuentas más importantes de la firma.
- Finalista en The New York Festivals para el audiovisual corporativo de Petrobras (2005)
- Reconocimiento para Petrobras Venezuela como la Mejor Estrategia de Comunicación en Responsabilidad Social Empresarial dentro de la Corporación en 2006.
- Exitoso cambio de imagen corporativa de Inelectra y del Banco del Caribe

## **ABRIL 2003 / ENERO 2004**

### **J.A. LLORENTE Y O. CUENCA CONSULTORES DE COMUNICACIÓN (PANAMÁ)**

Firma española de Consultoría en Comunicación Estratégica fundada en 1995. Hoy la empresa tiene oficinas en más de nueve ciudades de Iberoamérica.

Cargo: Gerente de Cuenta BellSouth Guatemala

Reporta a: Gerente General en Panamá, (En la actualidad CEO en Perú)

Supervisa a: Sin personal directo a cargo

Responsabilidades:

- Consultor In Company para BellSouth Guatemala, en Comunicaciones de Mercadeo, Asuntos Públicos y RSE como parte del equipo consultor que atendía seis operaciones de BS (Guatemala, Nicaragua, Panamá, Colombia, Perú, Ecuador).
- Formar equipo con la Gerente de Mercadeo de BS Guatemala
- Apoyo a la gestión comunicacional del Programa ProNiño de BellSouth (hoy a cargo de Fundación Telefónica)

Logros:

- La estrategia de Comunicaciones de Mercadeo apoyó el crecimiento del share de mercado, lo que permitió pasar del tercer al segundo lugar en el país.
- Se logró controlar un issue regulatorio que amenazó el desenvolvimiento del negocio en Guatemala

**JULIO 2002 / FEBRERO 2003**

**EMPRESAS POLAR**

Cervecería Polar Los Cortijos

Cargo: Coordinador de Comunicaciones Externas (contratado)

Reporta a: Directora de Comunicaciones

Supervisa a: Sin personal directo a cargo

Responsabilidades:

- Coordinación de las actividades de Comunicaciones Estratégicas vinculadas a un issue sobre la participación accionaria de la empresa en un negocio en Perú
- Coordinación de agencias consultoras en Comunicación y RRPP.
- Elaboración de Materiales de Prensa y atención a los requerimientos de los medios
- Monitoreo de prensa en los tres países

Logros:

- Se logró mantener sin daños la reputación de la empresa en esta situación de coyuntura
- La estrategia de comunicación apoyó la estrategia legal y se logró una negociación favorable a los intereses de Cervecería Polar en torno al paquete de acciones del negocio en Perú.

**FEBRERO 2001 / DICIEMBRE 2001**

**GRUPO EDITORIAL PRODUCTO (GEP)**

Cargo: Coordinador de Redacción

Reporta a: Presidente del Grupo Editorial

Supervisa a: Periodistas (4); Fotógrafo (1) De manera indirecta a Diseñador Gráfico (1).

Responsabilidades:

- Planificación del calendario editorial para las ediciones impresa mensual y digital semana
- Conceptualización de las investigaciones periodísticas, supervisión de reporteros y fotógrafos
- Mantenimiento de la línea editorial de la publicación y de las normas de Estilo y Redacción
- Conceptualización de la imagen de portada en cada edición
- Supervisión del diseño gráfico de cada edición.
- 

Logros:

- Diez (10) ediciones de 148 páginas (promedio) cada una
- Dirección de la edición especial 18 Aniversario, de 338 páginas
- Cobertura y seguimiento de importantes temas de negocios, especialmente en el mercado de consumo masivo

**MARZO 2000 / FEBRERO 2001**

**GRUPO EDITORIAL GERENTE**

La revista Business Technology (hoy Business Life) es una publicación que pertenece al grupo editorial Gerente. En 2000 se propuso un proyecto editorial regional para ampliar su circulación a Chile y México, sumándose a las ya existentes de Colombia y Argentina.

Cargo: Coordinador de Redacción

Reporta a: VP de Revistas de Tecnología del Grupo Editorial

Supervisa a: Periodistas en Venezuela (2); Periodistas contratados en Chile, México y Brasil, Colombia y Argentina (8); Diseñador Gráfico (1).

Responsabilidades:

- Planificación del calendario editorial para las ediciones de Venezuela, Colombia, Chile, México y, Argentina.
- Coordinación de equipos periodísticos en seis países
- Conceptualización de las investigaciones periodísticas, supervisión de la actuación y cobertura periodística de los reporteros y fotógrafos
- Supervisión del diseño gráfico de cada edición.
- Investigación y Redacción de trabajos especiales

Logros:

- Iniciar la circulación en Chile y México con ediciones propias

**DICIEMBRE 1999 / JULIO 2000**

**C.A. EDITORA EL NACIONAL**

La C.A. Editora El Nacional poseía los derechos para editar en Venezuela la Revista Internet World, que fue pionera en el país en periodismo de Internet y los negocios "punto com".

Cargo: Gerente de Medios Impresos de Internet

Reporta a: Gerente de Medios Digitales El Nacional.com

Supervisa a: Periodistas (4); Diseñador Gráfico (1). Montaje (1)

Responsabilidades:

- Planificar y desarrollar contenido para las ediciones mensuales de dos revistas: Internet World Venezuela y Guía Web.
- Encargado (temporal) de la supervisión del Área Comercial (ventas publicitarias).

Logros:

Establecer las dos revistas como referencia en un área de periodismo especializado inédito en el país.

**FEBRERO 1995 / MARZO 1997**

**PEQUIVEN, FILIAL DE PDVSA**

Filial de PDVSA dedicada al negocio petroquímico, con plantas propias en Morón, Estado Carabobo; y El Tablazo, Estado Zulia; Participación en Empresas Mixtas en Jose, Estado Anzoátegui.

Cargo: Productor de Publicaciones

Reporta a: Supervisor de Producción – Gerente de Comunicaciones

Supervisa a: Sin personal directo a cargo

Responsabilidades:

- Planificación y realización de todas las publicaciones institucionales de Pequiven: Revista (mensual) Pequiven, Boletín Semanal, Informe Anual, así como diversos folletos relacionados con el negocio petroquímico.
- Preparación y seguimiento de procesos licitatorios y de contratación con proveedores: imprentas, diseñadores, fotógrafos, etc.
- Supervisión directa de fotógrafos, camarógrafos y personal técnico contratado según diversos proyectos en la sede central (Caracas) y las Plantas en el interior del país.

Logros:

- Mantener la excelencia en la calidad editorial de las publicaciones de PDVSA y sus filiales.

**1992 / 1993**

**FUNDACION PARA LA CIENCIA Y LA TECNOLOGIA DEL ESTADO TÁCHIRA**

Organismo gubernamental autónomo, vinculado al Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas, CONICIT, a la Gobernación del Estado y a la Universidad Nacional Experimental del Táchira UNET.

Cargo: Jefe de la División de Relaciones Institucionales

Reporta a: Presidente Ejecutivo

Supervisa a: Un periodista, personal de apoyo

Responsabilidades:

- Gestionar y ejecutar las actividades de promoción de ciencia y tecnología en el Estado Táchira
- Organizar eventos de Formación e Innovación Tecnológica conjuntamente con la UNET.

Logros:

- Se realizaron tres (3) Cursos de Innovación Tecnológica con invitados de la Universidad Nacional Autónoma de México, superando en cada uno la capacidad estimada de participantes inscritos.

**OCTUBRE 1990 / 1992**

**AGENCIA DE PUBLICIDAD CORPA**

Primera agencia de publicidad en facturación para la fecha en Venezuela, asociada a Ogilvy&Mather

Cargo: Redactor Creativo Senior

Reporta a: Director Creativo – Gerente de Grupo Corpa IV

Supervisa a: Redactor Jr. (2)

Responsabilidades:

- Creación de campañas y piezas publicitarias para los siguientes clientes: Banco Consolidado American Express, Alimentos Heinz (Vinagre, Sazonador, KoolAid, entre otros) Nabisco (Galletas, Honey Bran, Kraker Bran, Trixy), Metro de Caracas (Institucional), AGA de Venezuela (Productos para soldadura industrial), Cámara Venezolana de la Industria Eléctrica (Institucional), CANTV (Institucional – Privatización).

Logros:

- Estabilidad en el equipo creativo, en particular de la Tarjeta American Express. Satisfacción de las expectativas y necesidades de la cuenta.

**OCTUBRE 1987 / SEPTIEMBRE 1990**

**MARAVEN, FILIAL DE PDVSA**

Filial de PDVSA con actividades en los estados Zulia y Falcón, y en la Faja del Orinoco.

Cargo: Asistente de Comunicaciones

Reporta a: Jefe de Publicaciones - Gerencia de RRPP

Supervisa a: Diseñadores gráficos y fotógrafos contratados

Responsabilidades:

- Planificación y realización de las publicaciones de la Gerencia de RRPP de Maraven en Caracas: Revista (mensual) Tópicos, Boletín Semanal La Hojita, Informe Anual, así como diversas ediciones sobre temas y/o proyectos: División de Mercadeo Interno, División de Refinación, Exploración y Producción, Faja del Orinoco.
- Preparación y seguimiento de procesos licitatorios y de contratación con proveedores: imprentas, diseñadores, fotógrafos, etc.

Logros:

- Mantener la excelencia en la calidad editorial de las publicaciones institucionales.
- Coordinación de la celebración del 50 aniversario de la Revista Tópicos, por la que la publicación recibió el Premio Nacional de Periodismo en la Mención Institucional el año 1989.

### ANEXO 3: Síntesis curricular Alexandra Winkler

Licenciada en Comunicación Social, mención Comunicaciones Publicitarias, de la Universidad Católica Andrés Bello (2004-2009). Ingresó a PIZZOLANTE Comunicación Estratégica en el 2008 y actualmente se desempeña como *Coordinador del Equipo de Investigación y Asesor de Cuentas*, atendiendo clientes a través de la región tales como la Organización de Estados Americanos, FUNPADEM (Proyecto Cumple y Gana del US Department of Labor), CEMEX, ZTE y Grupo Empresarial Vicini. Winkler promueve la construcción de conocimiento monitoreando y estudiando tendencias de las principales líneas de investigación de la firma – Responsabilidad Social Empresarial, Sostenibilidad, Comunicación Estratégica, Reputación, Crisis y Contingencia – para generar contenido relevante para el fortalecimiento institucional de la misma y de sus clientes. Esta actividad forma parte de un esfuerzo gerencial reconocido como “Evangelización Corporativa”, en donde PIZZOLANTE canaliza su compromiso de compartir experiencias y mejores prácticas acumuladas por sus consultores y socios. Igualmente ha brindado apoyo en diversas actividades relacionadas con el área de consultoría en comunicaciones estratégicas tales como: planes de mejora en comunicación; sistemas de información; análisis de entorno regional; diseño de mapas de audiencias clave; monitoreo de medios; posicionamiento de informaciones clave; entre otros.

Adicionalmente, a partir de su carrera en Modelos de Naciones Unidas - representado la Delegación Venezolana en el Modelo Mundial de la Universidad de Harvard en América y Europa - es miembro fundador de la *Fundación Embajadores Comunitarios*; organización que inculca herramientas de liderazgo a través de la metodología de Modelo de Naciones Unidas a adolescentes talentosos de bajos recursos, con miras a formar ciudadanos con criterios que ofrezcan propuestas de solución a las problemáticas de sus localidades y el país.

### ANEXO 4: Síntesis curricular Juan Pablo Rincón

**Pablo Manuel Rincón Torres**

**Comunicador Social, editor y periodista**

**Locutor. Certificado N° 35.239**

Urbanización El Solar del Hatillo, Res. Villa Solar, Caracas

Teléfono: (0212) 985.81.55 / (0414) 291.55.39

Correo Electrónico: [princont@gmail.com](mailto:princont@gmail.com)

#### **DATOS PERSONALES**

**Edad:** 30 años **Fecha de nacimiento:** 02/02/81

**Lugar de nacimiento:** Mérida, Venezuela. **Estado civil:** Casado

**Idiomas:** Español (idioma materno)

Inglés (habla, lee y escribe bien, nivel avanzado)

#### **.FORMACIÓN ACADÉMICA**

**Máster en Creación Literaria.** Escuela Contemporánea de Humanidades. Madrid, España. (2007-2008)

**Locutor.** Universidad Central de Venezuela. Caracas (2004)

**Licenciado en Comunicación Social. Mención Periodismo Impreso.** Universidad Católica Andrés Bello. Caracas (1998-2003).

Tesis de grado: “*Reflejos de vida*, micros radiales sobre educación en valores”

**1er y 2do trimestre de "Liberal Arts".** Northern Virginia Community College. Virginia, EEUU.

(Ene.1998-Jul.1998)

#### **EXPERIENCIA PROFESIONAL**

**Co-fundador y editor de la revista RSE Venezuela:** publicación que resalta casos exitosos y replicables de Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela (Agosto 2009-actual).

**Co-fundador y editor del periódico “acento en El Cafetal”:** periódico local de Caracas. Responsable de: dirección editorial, edición de contenidos y redacción. (Septiembre 2005-actual)

**Vicepresidente y Co-fundador de Asterisco Comunicaciones Estratégicas, C.A.:** empresa dedicada a la producción editorial y a las comunicaciones corporativas. (Agosto 2004-actual)

**Ejecutivo de Cuentas de la Agencia Comunicaciones Cónclave, C.A.:** Coordinador general del “2do Encuentro Nacional de Escuelas de Comunicación Social”. (May. 2004-Dic. 2004)

**Productor de Contenido para el portal de Redsoc** (Red Venezolana de Organizaciones para el Desarrollo Social): Pasantía. (Feb. 2004-Mar.2004)

**Redactor del Portal de Voz de Telcel Bellsouth.** Empresa: Cycle Logic Mobile Solutions. (2002-2003)

#### **OTRAS EXPERIENCIAS PROFESIONALES**

**Director de Comunicab:** periódico universitario. Responsable de: pauta informativa y jefe de redacción. UCAB. Escuela de Comunicación Social. (1999-2001)

**Colaborador del periódico universitario “The Dale”.** Redacción de artículos de opinión. Northern Virginia Community Collage, Va., EEUU. (1998)

**OTROS INTERESES**

**Miembro de Ago Teatro** (grupo profesional de teatro). (2003-actual)

**Miembro de Teatro UCAB** (grupo universitario de teatro). (1998-2003)

**Miembro de la Fundación Medatía** (fundación dedicada a la educación no formal a través del teatro). (2000-actual)

**OTROS ESTUDIOS**

**Conocimientos de informática a nivel de usuario**, entorno Windows, Microsoft Word, Excel, Power Point y Access.

**Curso Avanzado de Inglés** (ESL "English as a Second Language"). Northern Virginia Community College, Va., EEUU. (1997-1998)

**RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS**

**UCAB.** Por destacada participación en Actividades Extracurriculares en el Área de Representación Estudiantil. (2001)

**UCAB.** Por participación como miembro del Consejo Editorial del Periódico Comunicab. (2000)

## ANEXO 5: Síntesis curricular José Miguel Pérez

(El siguiente curriculum Vitae se presenta como una imagen ya que su autor lo protegió)

## ANEXO 6: Síntesis curricular Mariangel Rey

Licenciada en Administración de Empresas Turísticas, Asesor de OJETUDA en el área de Ecoturismo, Diplomado en Ecoturismo, Guía de Turismo N°: 1716. R.T.N: 8585, Amante de la Naturaleza y de los Deportes Extremos, a lo largo de su carrera a realizado diversos cursos entre ellos: Diplomado en Guía Turístico, Taller de primeros Auxilios, Diseño de Paquetes, Rutas y Circuitos Turísticos, Organización de Eventos Especiales, Nuevos Productos Turísticos, Dinámica Motivacional aplicada a la venta de Productos Turísticos, entre otros.

Se ha desempeñado desde el 2004 en la Organización de diversos Eventos del ámbito Turístico y de Deportes de Aventuras con empresas como Extreme Sports y OJETUDA, coordinando eventos como: III Seminario de Turismo Alternativo OJETUDA-USB, II Seminario de Turismo Alternativo Aventura Andina. Mérida, I Seminario de Turismo y Deportes de Aventura. Caracas, V Congreso Internacional de Turismo y Deportes de Aventura. Monagas, IV Congreso de Turismo y Deportes de Aventura. Monagas.

Ha participado conjuntamente en la coordinación de estudios de potencialidades de turismo y ecoturismo en diversos estados de Venezuela.

Ha trabajado como guía ecoturístico a nivel Nacional, gerencia de calidad turística, promotor turístico para FONDOTURISMO, ejecutiva de ventas, Registro Turístico Nacional MINTUR, relacionista pública y agente de viajes.

## ANEXO 7: Síntesis curricular Alfredo Autiero

**Alfredo**

**Autiero**

**CONTACTOS:** Caracas, Venezuela. Apartado Postal.: 61.310 Caracas 1060-A, Venezuela, Mail: [info@alfredoautiero.com](mailto:info@alfredoautiero.com) Mail: [alfa@eldish.net](mailto:alfa@eldish.net) Twitter: <http://twitter.com/alfredoautiero> Facebook: <http://on.fb.me/eN6R6C>

**PROFESIÓN :** Técnico en Administración de Empresas Turísticas y Recreacionales.

### **CAPACITACIÓN:**

- Curso Nacional de Excursionismo y Media Montaña - Universidad Central de Venezuela/1977.
- Curso Alta Montaña - Centro Excursionista Universitario Venezuela/1977.
- Curso para Instructores de Excursionismo y Media Montaña - Universidad Central de Venezuela/1978.
- Curso para la Formación de Profesores de la Escuela Nacional de Alta Montaña -España/1980.
- Curso de Inducción Docente - Instituto Nacional de Capacitación Educativa Venezuela/1981.
- Primer Simposio Internacional de Medicina y Ciencias del Deporte – Venezuela/1981.
- Curso Internacional para Perfeccionamiento de Profesores de Montaña - Escuela Nacional de Esquí y Alpinismo. Francia /1982.

### **LOGROS:**

- *Venezuela:* escaladas continuas a todas las principales montañas del Parque Nacional Sierra Nevada y los Andes venezolanos. Primer ascenso al Pico Bolívar (5.007m.) abril de 1974. Diversas escaladas en roca, con algunas nuevas rutas en zonas como Los Morros de San Juan, La Puerta y La Guairita, entre otros.
- *Colombia:* Ritacuba Blanco (5.300m.) 1990 y 1996. Ritacuba Negro-Pared Noroeste (5.200m.), 1990. Toti (4.900m.) 1996. Cóncavo (5.200m.) 1996. Escaladas en roca en Suesca.
- *Ecuador:* Illiniza Norte (5.116m.) 1979. Illiniza Sur (5.305m.) 1979 y 1981. Chimborazo (6.310m.) 1979 y 1995. Cotopaxi (5.897m.) 1979, 1992 (2), 1993 (2), 1994 y 1995. Cayambe (5.790m.) 1981. Carihuarazo (5.116m.) 1983, 1992 (2), 1993 y 1994. Cotacachi (4.939m.) 1993. Ruco Pichincha (4.698m.) 1992 y 1993). Guagua Pichincha (4.784m.) 1995. El Altar (5.315m.) 1981.
- *Argentina:* Aconcagua-Pared Sur (6.962m.) 1981 y 1984. Aconcagua, Ruta Noroeste 1996.
- *España:* Purtella Grande (Montserrat), en 1979. La Torre (Pirineos), en 1980. Monte Perdido, en 1980. Italia: Matherhorn (Alpes), en 1980.
- *Francia (Alpes):* Aiguille de la Gliere, en 1982. Petit Verte, en 1982, Mont Blanc du Tacul (Ruta Contamine), en 1982. Aiguille du Midi (Arista de los Cósmicos), en 1982. Chapelle de la Gliere (Arista Sureste), en 1982. Aiguille du Chardonnet (Cara Norte), en 1982. Aiguille de l'Argentiere (Cara Norte), en 1982.
- *Asia (Himalayas):* Pumori (Cara Sureste. Primera expedición venezolana al Himalaya), en 1991. Ama Dablam (Arista Suroeste), en 1993. Parchamo (Arista Noreste), en 1994. Dhaulagiri (Arista Noroeste), en 1997 (incompleta).

Publicaciones:

- Cima Vehemente. Por: Yesly Suarez.
- Itinerario de vida. Por: Carlos flores león Márquez.
- Aventurarse. Por: Aventurarse.com.

## ANEXO 8: Síntesis curricular Arianna Arteaga

### **Currículum vitae**

Nombre: Arianna Arteaga Quintero  
CI 15.612.575

Nacionalidad: Venezolana  
Dirección: 3ra transv. Los Palos Grandes, con 4ta Av. Res. Venus, PH. Caracas, Venezuela. Teléfono: 0212 2832281  
Contacto: ari25@yahoo.com

**Estudios realizados**  
Primaria y bachillerato: Colegio San Ignacio de Loyola. Grado de bachiller en humanidades. 1998.  
Universitarios: Universidad Monteávila. Licenciatura en Comunicación Social. 2004.

**Trabajos realizados**  
**Pasantía**  
Mc Cann Erikson: Asistencia en Departamento de Relaciones Públicas. 2002.

**Radio**  
La Mega 107.3: Producción, guión y conducción de micros "Guía Extrema" de lunes a viernes en tres horarios. 2008.  
La Mega 107.3: Producción, guión y conducción de micros "Al Aire Libre" de lunes a viernes en tres horarios. 2010

**Televisión**  
Cinesa Video: Asistencia de dirección del espacio Bitácora. 1998 al 2007.

**Prensa**  
El Nacional: Colaboradora del cuerpo de viajes. 2005 hasta la presente fecha.  
Revista Exclusiva: Colaboradora en sección de viajes. 2007 hasta hoy.  
Revista Ojo: Columnista de "Por los Caminos Verdes". 2008.  
Revista Climax: Columnista "Intemperie". 2009.  
Revista UB: Columnista "Sexo Al Aire Libre". 2010.

**Libros publicados**  
Guía Extrema Venezuela 2007/2008 y 2009/2010

**Otras labores**  
Directora/fundadora de Trashumante C.A.  
Blogger del site [www.lapequecomeflor.com](http://www.lapequecomeflor.com)

## ANEXO 9: Entrevista transcrita Sandra Orjuela

### RSE:

1. En su criterio ¿Qué es la RSE en la actualidad? y ¿qué considera usted que es necesario para que ella exista en una empresa?  
- La responsabilidad social actualmente, se está entendiendo como un sistema gerencial que debiera ser totalmente transversal a la organización va más allá de actividades, de ayudas que se puedan brindar de esa filantropía como hasta hace algún tiempo muchas organizaciones esa responsabilidad, sobretodo con comunidades que era lo que más se había trabajado. Esa responsabilidad social se esta viendo hoy como un proceso, como te digo, transversal a la organización que por un lado, debe brindar la seguridad para que la organización se mantenga en el tiempo, que siga generando riqueza – porque es la función de toda empresa- pero más allá de generar riqueza, que tenga una responsabilidad con todos los stakeholders con los que se relaciona, ya no es sólo con la comunidad sino que ya a la empresa se le está pidiendo y la misma sociedad le esta exigiendo, que tenga en cuenta ¿sí? Más allá de esa comunidad a todos los demás públicos con lo que se relaciona. Por eso una empresa para que por lo menos se empiece ¿no? A entrar por ese camino de la responsabilidad social tiene que primero tomar conciencia de todos los públicos con lo que se relaciona, osea no sólo comunidad, no sólo empleados o no sólo clientes; también debe pensar en unos accionistas por eso es que igualmente debe ser una empresa sólida, una empresa con unas practicas éticas ¿sí? Que se pueda mantener en el tiempo, que tenga ese compromiso obviamente con su comunidad, no sólo con esa comunidad aledaña, sino en la medida de lo posible también con las comunidades que hagan parte más nivel, por ejemplo local, regional o hasta nivel nacional o internacional, dependiendo pues de la cobertura que pueda tener esa organización. Los empleados, pero no sólo esos empleados, sino las familias de los empleados también, hay que tener eso en cuenta. También esa empresa que esté en todo ese proceso de responsabilidad social debe pensar en la relación que tiene con los proveedores, en cómo negocia con esos proveedores, en qué garantías le está dando para la negociación, de allí pues todo este movimiento de comercio justo, que está trabajando. Con el consumidor, verlo más allá como que es, bueno, que sí está comprando mi producto y servicio, sino también tener en cuenta que hay una responsabilidad que va más allá de la simple calidad de un simple servicio o la simple necesidad que está cumpliendo ese producto que yo le estoy ofreciendo; de hecho, desde responsabilidad social también, por eso se han creado muchos movimientos en cuanto a lo que es los derechos del consumidor, en cuanto a la conciencia que debe tener ese consumidor y por eso todos esos movimientos de consumo responsable; eso es algo que la organización también debe estar pendiente. Toda la parte del medio ambiente que quizá ha sido una de las variables, uno de los factores que más las empresas quizá ha estado trabajando ¿no? Desde hace ya muchos años, la parte, igualmente los stakeholders como gobierno, la responsabilidad y todos los proyectos de corresponsabilidad que se pueden tener quizá con gobiernos locales apoyando a ciertas comunidades, osea es un, es una tendencia en la que la empresa asume un protagonismo para el desarrollo y bienestar de

toda la sociedad y de todos los stakeholders que se reúnen alrededor de ella ¿no? Que convergen alrededor de ella.

2. ¿Considera que la RS es un papel que sólo la empresa debe cumplir o es necesario extenderlo hasta otras instancias de la sociedad? ¿Hasta dónde cree usted debe llegar el papel de la empresa?  
- Haber, no sé si con la empresa te estas refiriendo a sólo como la institución privada ¿sí? Bueno mira, ese es un tema bien interesante y bien importante de tocar, porque de hecho he tenido experiencia dictando algunas charlas, desde comunicación, responsabilidad social hablando de imagen, de reputación. Y he tenido casos de personas que participan por ejemplo en estos talleres que son de empresas del Estado, lo que son funcionarios públicos ¿no? Que son instituciones del Estado. Y en un principio cuando llegaban al taller no entendían y decían: "bueno y por qué nos están trayendo aquí ha hablar de RS, si nosotros por estar en una entidad del gobierno ya somos responsables" y hasta acaban de decir "ya somos socialmente responsables". Que como tú sabes viene a ser como un escalón más arriba ¿no? De hablar simplemente de esa responsabilidad social; entonces con eso, con esa pregunta que me estás haciendo, considero que, no es algo sólo para empresas privadas. De hecho esto es, una tendencia que está tocando a todo tipo de organización, no sólo empresa privada sino empresa pública, no sólo empresa grande, sino pequeña, mediana empresa, ONGs, TODOS; tanto así que hasta se está también replanteando el mismo término de responsabilidad social empresarial, por eso es que ya algunos especialistas desde algunos institutos, además ¿no? Que son influyentes en todo este tema de RS se esta hablando es de dejar sólo Responsabilidad Social, porque también debemos de hablar de la responsabilidad de cada uno de nosotros. Así que si hablamos de RS y por decir: "¿Hasta dónde llegarían los límites? no hay límites, porque todos debemos ser responsables socialmente, desde el individuo, hasta la empresa la organización, el Estado y cualquier tipo de ente. Es algo que aplica para todos.
3. ¿Considera que la RSE es un maximizador de valor para la empresa o es un costo social?  
- Si se entiende la RS como ese proceso como te decía, transversal a la organización, donde se busca el bienestar de todos sus stakeholders y por ende de sí misma, pues es definitivamente un maximizador de valor. Creo que la diferencia está en el enfoque y en cómo se entienda el tema de la RS en cada una de las organizaciones. Si se sigue viendo como una donación, si se sigue viendo como: "mira es que ese programa de apoyo a la escuela, entonces cuánto dinero vamos a dar este año para ayudar con los útiles de los niños" Que se yo, más allá de que sea obviamente una acción muy buena y que ojala la sigan haciendo, no está mal. Pero no es suficiente ¿sí? Entonces realmente será un proceso que agregue valor a la organización en la medida en que se ha visto como un proceso que entre a ser parte de la cultura misma de la organización, que se convierta en un valor corporativo ¿no? Sino pues va a ser un gasto, si no se entiende así realmente pues será un gasto y por ende, pues no será tampoco RS.
4. ¿Cuáles son los beneficios más significativos de la RSE tanto para la empresa como para sus stakeholders?  
- Bueno allí hay una lista larguísima que de hecho, digamos hasta a nivel de, no sólo de bibliografía, sino si puedes hablar con ella, Charo Méndez, en su libro de RS del siglo XX y XXI aquí en Venezuela, ella hace una recopilación de una síntesis muy interesante y deja muy claro cómo esos beneficios de acuerdo a cada uno de sus stakeholders.

Pero fíjate así como resumiendo haber, si comenzamos no más por los accionistas, pues oye que los accionistas de una empresa que tiene unas buenas practicas, que eso la lleva a ser productiva, a ser una empresa exitosa pues obviamente van a beneficiarse por la estabilidad que tiene esa empresa y, más ahora que digamos a partir de todo lo que vivimos con lo de la crisis económica nos dimos cuenta de la cantidad de personas que se vieron afectadas, con que tenían sus ahorros ¿sí? Siendo accionistas de muchas grandes empresas del mundo que se les había vendido pues como la gran opción para invertir el dinero de sus jubilaciones, por ejemplo, pues es dramática ver esta situación en muchas de estas personas jubiladas, donde no podemos decir, no pues que entonces salga a buscar trabajo, mira a ver que va a hacer para vivir ¿no? Muchas de estas personas habían confiado en grandes fondos, fondos mutuales, donde habían invertido su dinero con la esperanza de tener unos mejores intereses y poder tener una vida más tranquila y más cómoda; y nos encontramos con que esa crisis económica nos demostró que en esas empresas, los directivos no tenían ningún manejo transparentes que eran sólo como una máscara, que estaban mostrando para pues captar más clientes, mas inversores y muchísima gente cayo victima de eso. Así que por un lado esos accionistas van a estar tranquilos y van a tener su inversión garantizada, pues si están en una empresa que sea transparente y que sea ética, que sea responsable.

Si lo vemos por el lado de los empleados, pues una organización que sea responsable realmente con sus empleados pues tienen muchas garantías en cuanto a, no sólo el tener un trabajo estable, sino las condiciones de su trabajo. Es una empresa que se interesa por la salud de sus empleados, que se interesa por el desarrollo personal, profesional, espiritual de ese empleado. Es un lugar donde el empleado puede hacer carrera puede crecer, que es valorado por la organización, donde hasta se tienen en cuenta su familia, la organización la misma empresa tiene programas para acompañarlos, para que mejoren, para que no solamente mejore el empleado, sino que mejore su familia y a su vez va a mejorar su propio entorno.

En cuanto a los consumidores o los clientes, los usuarios, dependiendo el producto o servicio que ofrezca la organización, pues tendrá unos beneficios en cuanto a la calidad del producto, a las garantías que va a tener de ese producto, tanto en cómo ha sido su producción, como a nivel de postventa va a ser una empresa que va a tratar siempre de agregar valor más allá del producto o del tangible como tal, sino que va a buscar generar valor más allá para ese cliente, para ese consumidor. Ese consumidor va a sentir que le respeta realmente, que puede tener una relación con esa marca, donde hasta si es, por ejemplo, uno de estos consumidores que están dentro de este movimiento de consumo responsable pues se va a encontrar con unos productos que le van a permitir ejercer ese consumo responsable. Estamos hablando del consumo ético, del consumo ecológico, de todos los movimientos de apoyo de consumo justo. Y por ese lado del comercio justo, unos proveedores que trabajan con una empresa que es responsable socialmente, pues son unos proveedores que por un lado, pues van a tener unos clientes fijos que le van a garantizar, pues también que ellos como empresa se mantengan, hasta vayan creciendo. Y además la idea es que estas empresas con sus proveedores los apoyen también a mejorar sus prácticas y que se puedan convertir hasta en unos multiplicadores de todo el modelo, con otros proveedores. A nivel de la negociación pues será transparente, se le pagarán los precios justos ¿no? Osea que todos al final salen ganando.

El medio ambiente, se supone que dentro de toda la producción de la organización pues será una variable a tener en cuenta, para garantizar que el medio ambiente más allá de la producción del funcionamiento de la operación de la organización pues que se impacte lo menos posible y si lo impacta buscar la forma de equilibrar ese impacto.

El negocio o el mercado, como tal también se ve afectado positivamente, en la medida que cuando tú tienes una organización que empieza a tener este tipo de prácticas se convierte en un ejemplo para todos los demás. Hasta se convierte en una ventaja competitiva, entonces también a nivel de mercado esta organización ve los beneficios tanto a nivel de imagen a nivel de reputación, que recordemos que es ese comportamiento que tiene esa organización. Entonces a nivel de reputación es realmente un elemento definitivo actualmente para cualquier tipo de institución y a la final todos salimos ganando. Osea la sociedad en general. Mas allá de las comunidades que siempre las empresas en los últimos años han enfocado mucho sus esfuerzos hacia la comunidad; pero ya no es solamente el ayudar por ayudar o bueno como que tocó ¿no? Osea si "aquel" esta haciendo yo también tengo que hacer.

Las comunidades también se ven, mucho mas beneficiadas por que hay un compromiso más profundo, más sincero hacia esas comunidades. Y sobretodo es como que la empresa entienda que la sociedad le está exigiendo que la empresa asuma un rol más importante, un rol protagónico dentro de la dinámica que estamos llevando actualmente en el mundo donde por ejemplo, problemas como la pobreza cada vez está es aumentando ¿no? Muchos bueno, echan la culpa a una cantidad de factores económicos, políticos. Pero la empresa tiene que asumir ese rol porque si no lo hace igual la sociedad en general, todos esos stakeholders, van a empezar a presionar hasta que la empresa tome conciencia ¿sí? Del rol que debe tener en la sociedad como un garante de bienestar ¿sí? Y como un garante de poder tener una sociedad más justa y más solidaria.

5. ¿Hasta qué punto afecta la RSE la reputación de una empresa ¿es un beneficio o podría ser un factor que influye negativamente?  
- Debiera de ser un beneficio realmente la responsabilidad social además en los últimos años se ha convertido en una variable importantísima dentro del posicionamiento de una organización, a nivel de marcas corporativas, a nivel de marcas producto para su reputación, recordemos que esa reputación es el comportamiento que tiene una organización en un tiempo ¿sí? Más toda la comunicación que tiene, más todo el relacionamiento que tiene en la organización con todos sus stakeholders. Entonces allí es algo bien importante y bien interesante de ver que es como un punto de encuentro que tenemos entre la gestión de la comunicación corporativa y la gestión de la RS. Si nos damos cuenta compartimos metodologías, compartimos objetivos, compartimos fines, porque desde la comunicación nosotros buscamos el mejorar eso, la comunicación, el relacionamiento con los diferentes stakeholders, el posicionar una imagen de la mejor forma posible dentro de un grupo determinado y por supuesto la reputación que es uno de los intangibles más importantes actualmente dentro de una organización. Así que no es algo que sea como actividades o un programa nada más, entonces si lo hago bien, voy a quedar bien y tener mejor reputación o si lo hago mal me afecta negativamente. Esa reputación es como te digo un comportamiento que se debe mantener en el tiempo y desde la RS deber algo que también sea sostenible. No es simplemente hacer una actividad o una donación, durante...osea en el año hice la donación y ya, ya cumplí, ya soy responsable ¿no? Entonces creo que definitivamente debe ser, debiera ser un factor que agregue valor a la organización. Pero eso depende de cómo es entendida por la organización y de cómo es gestionada.
6. ¿De qué manera se vinculan la RSE y la ética? ¿Una empresa deja de ser ética al no cumplir con la RSE?  
¿Según su criterio, puede haber RSE sin tomar en cuenta a la ética? (entendiéndose por ética tal cosa...)  
- Ahí ya nos podemos ir a campos filosóficos (risas) claro porque estamos hablando de hacer lo correcto, de hacer lo justo ¿sí? Y el comportamiento que debe tener la empresa frente a la situación de una sociedad, frente a la situación del mundo. Creo que no es cuestión de decir si se parecen o si se diferencian o ¿qué? No. Realmente es una situación en la que la una debe vivir con la otra. Si de pronto vamos un poquito atrás

en cuanto a esa definición de RS hay varias definiciones, por ejemplo, lo del Consejo Mundial de Sostenibilidad, dentro de la definición habla de que sea una empresa que tenga un comportamiento ético con todos sus stakeholders y que además sobrepase las expectativas que puedan tener cada uno de esos públicos hacia esa organización. Entonces allí nos está diciendo como que la ética debe de ser uno de los valores que debiera vivir una organización para ser una empresa socialmente responsable, entonces no es como de buscarle diferencias o similitudes sino más bien se complementan ¿no? Una organización que sea responsable aunque esté por lo menos entrando en todo ese proceso de RSE debe empezar por ser una empresa que tenga unos comportamientos éticos, en todas las actividades, en todas las asociaciones, en toda la presencia que tenga frente a todos sus stakeholders en todos sus relacionamientos y en toda su comunicación.

7. ¿De qué manera la RSE se vincula con los valores de la empresa?

- Wow! Plenamente, ¿por qué? Porque con esta tendencia de la RS realmente lo que se busca es que la RS se convierta en un valor corporativo, entonces se relacionan absolutamente. Lo que se busca es que desde la misión se tenga en cuenta esa variable o esa conciencia que se pide desde la organización actual. Que sea responsable. Desde la misión, la visión y por supuesto en sus valores, es una forma de vivir, es una forma de hacer las cosas, debe ser una de las características de la cultura organizacional.

8. ¿Cuáles cree usted que son los obstáculos que hoy se presentan en la aplicación de la RSE?

- Mira dentro de los obstáculos yo diría que el primero es el desconocimiento de qué es realmente la RSE, lo digo por experiencias de pronto muy cercanas que he tenido, donde hay organizaciones que pues están haciendo actividades, por que son eso actividades, muy buenas sobretodo con comunidades. Pero creen que sólo por unos programas, actividades o donaciones puntuales que están haciendo ¡ya, suficiente! Y entonces ya somos...es más ni siquiera hablan de una empresa que está dentro de toda esa tendencia de RS sino se autodenominan socialmente responsables. Y eso de cierta forma también afecta porque el modelaje tiene un poder muy grande. Entonces si una organización hace algo y otros dicen: "a no pero mira si estos dicen que son socialmente responsables, entonces yo con hacer estas dos o tres cositas, pues ya también soy socialmente responsable". Entonces creo que lo primero a trabajar decididamente es el ampliar la información y el difundir, un gran trabajo de difusión de qué es RSE, de qué no es, de diferenciarlo de pronto con filantropía que quizá es la tendencia que mas se practica o que mas se conoce. Y bueno yo creo que a partir de ese conocimiento las cosas comienzan a cambiar; pero lo principal es la información la gente entienda qué sí es, que no es y se puede diferenciar. Siempre les digo no es que dejen de hacer lo que están haciendo ¡siganlo haciendo, esta muy bien! Porque toda ayuda, toda donación, todo apoyo, todo patrocinio, todo mecenazgo sirve. Es bueno, es importante para la sociedad: pero por el hacer sólo una de esas cositas no me vengas a decir que eres una empresa socialmente responsable. Va mucho más allá y creo que con lo que hemos estado hablando no mas con la pregunta anterior decíamos, mira es que es algo que va a ser parte de la cultura corporativa es un proceso transversal a la organización. Tienes que pensar en todos tus stakeholders, en cómo generarles bienestar. Entonces lo primero es eso, saber qué es, en qué consiste y algo muy importantes es que las empresa entiendan que les da beneficios y que no es un costo. Porque muchas organizaciones lo entienden como que: "a no pero entonces tengo salir a dar más dinero, tengo que regalar –dicen algunos- y cuánto dinero más tengo que regalar para ser socialmente responsable". No es que va más allá de un regalo, es un comportamiento, es una forma de ser, es una forma de entender el negocio, de entenderse como empresa, de dialogar con la sociedad ¿no? Entonces veo que inicialmente es cuestión de información, sobretodo y lo digo hablando de Venezuela y es más podría decir de varios casos de Latinoamérica, estamos en ese proceso de concientizar, sobretodo a los directivos de las organizaciones de qué es RSE, qué no lo es, qué tienen que hacer para ir por ese camino.

9. ¿Cuál es el límite entre la legalidad y la RSE en Venezuela?

- Bueno yo diría que más allá del límite es la diferencia y algo importante de aclarar y es que el cumplir con una ley no significa que esa empresa sea responsable: el cumplir con una ley es eso cumplimiento de una ley, ¿por qué? Porque si no la cumples vas a tener un castigo, entonces te toca o te toca. Y recordemos que la RS es un acto voluntario con lo cual ahí ya se rompen las dos, una cosa es obligar y otra cosa es la RS; que también yo creo que está dentro de ese tema del informar, el que la gente vaya comprendiendo qué es esa RS, porque hay algunas organizaciones, donde uno va de pronto a hacer trabajos donde te dicen: "no imagínate, mira todas las leyes que tenemos y todas las que estamos cumpliendo" ¡Claro! Es que lo tienes que hacer porque sino la multa que te van a poner o te van a cerrar el negocio, ¿sabes? Osea ahí hay un castigo por eso; y si la RS es ser algo voluntario, son dos cosas totalmente diferentes y, sobretodo muy importante que entiendan que el cumplir con las leyes no implica que eres responsable socialmente.

10. ¿Qué opina sobre el establecimiento de una normativa o ley para el cumplimiento de la RSE en todas las empresas, en Venezuela?

→ ¿De no ser así, considera que una vía para el fomento y aplicación de RSE es la creación de algún organismo internacional?

- Bueno fíjate ese es un debate que yo diría, pues por la información que he manejado con algunas reuniones que de hecho hace poco hemos tenido, que hay dos posturas claramente diferenciadas y todo ha salido por la ISO 26.000 que acaba de ser presentada el 1ero de noviembre del 2010. Donde, fíjate la ISO, pues surge de un organismo internacional, donde además lo interesante es ver el carácter que le ha dado, pues de ser una...No es una certificación, pero si lo ha sacado la ISO,

que está dentro de todo un grupo de certificaciones. Pero lo interesante es que en la misma ISO ellos explican que no es para dar una certificación, sino que es más como una guía, una guía muy completa, pero una guía para que las empresas puedan tener eso, un manual a seguir y decir: "a bueno sí yo quiero ir hacia ser socialmente responsable ¿Qué tengo que hacer? ¿Qué tengo que cumplir? Además ellos hasta hacen énfasis en decir: "todas las ISO como llevan la certificación, se habla de se tiene que hacer como imposición". Si usted quiere sacar la certificación en calidad, en medio ambiente, usted tiene que cumplir con estos estándares.

En la ISO 26.000 y allí ellos, es más en el preámbulo lo dejan muy claro, dicen van a utilizar términos como "podría hacerse", "tendría que hacerse", "podría considerarse", "podría tenerse en cuenta", como que al final lo dejo a tu criterio, lo dejo a tu conciencia ¿sí? Entonces pues (1) hay algunos de hecho cuando sale la ISO, en una reunión que tuvimos a comienzos de diciembre, varias personas que son coordinadores, directores de todo el tema RS en empresas venezolanas, algunos decían: "pero bueno para qué entonces sacan una ISO, para qué está este organismo ¿no? Algunos decían bueno si esto es un comportamiento voluntario de la organización cómo va a existir un organismo que diga "esto hay que hacerlo, esto se tiene que hacer", si es algo voluntario, es un contrasentido, sería incoherente ¿no? Iría más por el lado de la misma cultura corporativa de la organización, de los mismos fines, de la definición que tiene en sí misma". (2) Había otro grupo que decía lo que sucede por ejemplo, esta ISO ha surgido como una guía, tanto así que ellos aclaran que esto no va a llevar a ningún tipo de certificación y que se mantiene la voluntariedad de la organización, para practicarla, para aplicarla y demás. Entonces es un tema que todavía está empezando el debate y quizá ese debate ha surgido digamos ya más fuerte, más estructurado por la ISO 26.000. Así que creo estamos trabajando sobre eso, lo estamos construyendo.

11. ¿RSE o filantropía?, cuáles son las diferencias. ¿Considera que las empresas venezolanas están haciendo RSE o siguen inmersas en la idea de la donación?

- RS creo que ya lo tenemos muy claro de qué es, es una actividad voluntaria, es algo que debe abarcar a toda la organización a todos sus procesos que debe ser parte de su cultura corporativa lo que implica que es una inmersión de la organización en toda una conciencia social. La filantropía es pues el sentido que se tiene de ayudar, y de ayudar con una donación, con dinero. Si yo tengo dinero esa es mi forma de ayudar; es muy limitada, tremendamente limitada y además ya con lo que estamos viviendo de RS, pues oye ya, es más la filantropía podríamos decir que es una de las modalidades que podría estar dentro de RS, si es que queremos relacionarlas o categorizarlas de alguna manera. Yo la vería más como una modalidad ¿no? Como se podría hablar de ciudadanía corporativa, del gobierno corporativo. Son modalidades que se deben involucrar dentro de todo el proceso de RS de la organización; pero que si tú te quedas sólo en eso, en esas donaciones pues realmente es una organización que va a estar muy limitada y que realmente pues, de ahí a ir hacia a una empresa socialmente responsable, el camino que tiene que hacer es enorme.

Y en Venezuela yo diría que hay muchas empresas que están todavía en el esquema de filantropía pero, asimismo hay otra cantidad de empresas que están haciendo camino hacia la RS. Hay diferentes grados de desarrollo, de despliegue de la idea dentro de la organización, de despliegue de esa conciencia dentro de la organización, pero yo creo que tenemos un poquito de todo, lo importante es que veo que cada vez más, tenemos más casos de las empresas por lo menos interesándose en saber qué es esto de la RS, de cómo puedo hacerlo, de qué tengo que hacer; más allá de los programas de filantropía que tengan, eso sí lo veo más bien como una tendencia, como hay muchas de estas organizaciones que pueden estar dentro de sólo filantropía si están como interesadas hacer ese camino, en buscar información y buscar la forma de ir hacia allí.

12. ¿Cuáles son los proyectos más desarrollados de RSE en Venezuela? ¿Qué tipo de empresas los hacen o a qué sector pertenecen?

- En esos casos creo que hay que otros consultores que seguro pueden tener mucha más información de primera mano sobre el tema, pero digamos de casos que además así son como conocidos. Una de las empresas que están más cercanas y viviendo ya todo ese proceso de ser empresa responsable, de hecho, ellos en algunos momentos algunos de los directivos hablan de ser ya una empresa socialmente responsable que eso ya sería otro tema de entrar hacer toda una evaluación sería Polar, por ejemplo. Polar definitivamente es de las empresas en Venezuela que más ha hecho camino que lleva muchísimo tiempo trabajando en ello. Hay otras empresas que son de tipo... que son multinacionales, de pronto de lo que conozco y, como te digo allí ese conocimiento es muy limitado sobretodo por ejemplo en este caso en dar una entrevista dar nombres; conozco cosas, conozco algunas actividades, algunos proyectos, pero como para decirlos así con nombre y apellido de la empresa no me atrevería por eso digo bueno Polar porque además es algo que como que todos los que vivimos en Venezuela lo conocemos y lo sabemos ¿no? Hay muchas empresas que tienen muchos proyectos que, es más tienen más que ver con que quizá en Venezuela no está tan desarrollado, pero en sus casas matrices si ya son, esas empresas que están bajo todo el sistema gerencial ¿no? Desde RS, se puede hablar de pronto, por ejemplo de un Mapfre en Argentina, el desarrollo que tiene es fantástico; ellos allí ya están en un ranking de empresas socialmente responsable tanto así que en varios de los esquemas que están manejando en Argentina, son los que están asesorando a la casa matriz en España de Mapfre.

Entonces por ejemplo aquí no...de muchas de las cosas que conozco de Mapfre en Argentina aquí, muchos de esos programas, de esas tendencias de lo que están haciendo no se está haciendo acá, empresas Unilever, P&G, General Electric, Toyota, son empresas que en otras partes del mundo sus enfoques de RS están mucho más desarrollados que los que pueden tener en Venezuela me imagino que tienen que ir hacia esa alineación, porque la idea es que todas se unifiquen en el mundo.

13. ¿Cómo las empresas venezolanas toman la decisión de emprender uno u otro tipo de proyecto de RSE? ¿Cómo es ese procedimiento? (no sabe con exactitud qué es?)

- Esos procedimientos sí que tienen que ver directamente con lo que es la práctica de RS y exactamente yo, como te digo, lo que más manejo es desde la parte de comunicación ¿no? Así que ese tipo de proceso no lo conozco exactamente; como para decirte las etapas son 1, 2, 3 y 4, no te la podría dar. Tengo conocimiento, he acompañado en algunos procesos desde comunicación ¿no? O sea he trabajado justamente esa parte de difundir, de ayudar a alinear, porque de todas formas si se quiere ir a esa empresa socialmente responsable, tienes que partir de un ajuste y hasta un cambio de cultura corporativa y eso si lo hacemos, lo apoyamos desde comunicación. Pero sí se que hay varias metodologías y para digamos entrar en todos esos procesos. Ahora lo primero y eso sí lo compartimos con comunicación y creo que con cualquier tipo de proyecto, lo primero para que una organización, por ejemplo, se decida a ir hacia la RS y entrar en todo ese proceso viene dado por la voluntad de sus directivos. Cualquier cosa que quiera hacer la organización, si los directivos no están convencidos y además no están convencidos de los beneficios que le van a traer – porque es así de claro- no van a aceptar ninguna de estas propuestas; conozco algunas propuestas que han venido desde gerencia media donde han levantado presentaciones, han hecho investigaciones para presentarles a la alta directiva, pero si alta directiva no ve – porque vamos a estar claros tiene que tener un beneficio – un beneficio que va más allá del dinero, de la rentabilidad que pueda tener, es ese en cuanto a reputación, en cuanto al mejorar relaciones, en cuanto a mejorar la comunicación, en cuanto a ellos dentro de la misma organización, la misma producción, la misma operación mejor ¿sí? Pero claro, normalmente lo que se ve es como dinero, por esa visión filantrópica entonces “ah no y ¿cuánto dinero me va a representar esto?”. Así que la primera etapa normalmente sí es la de dar información, ofrecer como todos los argumentos, sobretodo a esas “cabezas” para que entiendan los beneficios que tendría la organización al entrar en toda esta tendencia, todo este modelo de RS. De hecho hay algunos modelos de diseñar todo un “business case” para poder presentar justamente la propuesta y a partir de eso pues ya hay varios modelos que ha hecho cada consultor o cada consultora tienen, aplican y proponen a las empresas con las que trabaja.

14. ¿Qué necesidades detecta usted en Venezuela que puedan ser aprovechadas por las empresas para hacer RSE? ¿Y cómo lo haría?

- Mira por necesidades creo que (risas) las empresas tienen TODOS los campos que quieran para cubrir: Quizá sí es más la falta de voluntad que puedan tener las organizaciones porque por necesidades Venezuela tiene, lastimosamente, tiene muchas necesidades. Hay un estudio que hizo Datos, creo que hizo en el 2007 y justamente buscaban tener una información más rigurosa a cerca de esas necesidades de los venezolanos, para darle esa información a las empresas, justo lo que tú me estás preguntando. Y mira lo que salió allí como prioridad fue, decía la gente, “nosotras esperamos que las organizaciones, que las empresas, que las instituciones no ayuden con: vivienda, salud y educación, entonces claro, salían como diez variables más, pero las tres primeras se centraban en eso. Y creo que con esas tres no más las organizaciones tienen un juego para hacer allí enorme, hay muchísimo. Ahora claro, igual dentro de estos mismos esquemas de RS hay muchos que dice: “bueno nosotros el enfoque que le damos a la RS tiene que estar relacionado con nuestro negocio”, hay otros donde salen y dicen: “bueno sí, lo relacionamos con nuestro negocio, pero si vienen y nos piden en lo que podemos ayudar, en otra área lo hacemos”. No hay tampoco una camisa de fuerza ¿no? O sea no es como un esquema cerrado donde te dicen: “no es que tu tienes que ayudar con esto y solamente porque esto se ajusta a su negocio”. Claro la idea es que para alinear todos tus objetivos corporativos de producción organizacionales, pues hay una tendencia donde se dice que tenga que ir todo muy relacionado. Pero igual cuando estamos en países como Venezuela, que tenemos necesidades múltiples, mas bien se abre un abanico enorme para que la organización pueda buscar, y es más, dentro de su propio foco de negocio puede tocar muchos aspectos para ayudar a esos stakeholders, a esos diferentes públicos. Así que por campo dónde trabajar no será. De verdad que hay muchísimo, muchísimo por hacer por Venezuela, por lo venezolanos y, hay muchísima gente que está haciendo cosas, y te estoy diciendo, de empresas pequeñas, de pymes, de ONGs, se están haciendo trabajos maravillosos al interior del país; pero son cosas que han quedado allí, muy regionales, muy locales. Pero esto es un movimiento que se está moviendo fuertemente en el país y que se ha superado la barrera que sean grandes empresas ¿no? Son pequeñas empresas que de pronto encuentran que los vecinos (ejemplo) hay un problema con los niños, – algo que están haciendo que conocí hace poco creo que era en Ciudad Bolívar- detectaron que habían muchos niños después de clases pues se iban para la calle, porque sus padres están trabajando, por lo que nos hay quien los cuide, quien les asesore las tareas y todo. Y había un par de profesoras que son vecinas y dijeron: “bueno por qué no nos organizamos y hablamos con los padres, los que quieran nos traen a los niños y nosotros les ayudamos a dirigir las tareas y así los sacamos de la calle que estén jugando, y al final perdiendo el tiempo, porque tampoco estudiaban ni hacían nada”. Con esto no estoy queriendo decir que eso lleve a esa comunidad a ser socialmente responsable, pero es ir haciendo el camino, es además ir haciendo ruido, es ir trabajando con una conciencia diferente, una conciencia donde todos entendamos que no es sólo

responsabilidad en la empresa. No es sólo responsabilidad del Estado o no es sólo, como muchos dicen: “la iglesia qué está haciendo”. No, no es un trabajo que se hace por apartados como islas, es un compromiso que debemos tener todos. Entonces por eso hablar de esa RS, desde el individuo hasta ya las grandes instancias que se pueden tener en un país. Y como te digo por necesidades creo que, es más si nos ponemos a mirar alrededor nuestro propio edificio, nuestros propios vecinos podemos encontrar que hay alguna forma, de así sea desde filantropía, pero es un comienzo.

15. ¿Cree usted que como parte de las acciones de RSE el medio ambiente tiene importancia? ¿por qué?
- Definitivamente, tanto así que la variable de medio ambiente hace parte de los stakeholders que se enumeran en muchas de las definiciones, que se dan por ejemplo, en la misma Comunidad Europea, que la define la misma Comunidad Andina, el Consejo Mundial de Sostenibilidad (CMS). Medio ambiente es una variable decisiva a trabajar, tanto así que esa parte de medio ambiente si nos fijamos ha sido el foco de desarrollo hacia la RS en muchas empresas. El inicio de Toyota (ejemplo) con su carro híbrido surge por la concientización que está tomando Toyota, frente a toda la situación ambiental que se está dando en el mundo; entonces dicen: “oye desde... ¿qué podemos hacer nosotros?” más allá obviamente desde que vino hacer un desarrollo de un nuevo producto que los puso en un lugar privilegiado dentro del negocio del mercado y los automóviles; y por supuesto les implicó el desarrollo de una tecnología de punta. Para poder desarrollar un automóvil híbrido, les sirvió para reputación, les sirvió de imagen en marcas, en mercadeo. Pero más allá del negocio, de verlo como un negocio pues también les sirvió como ese foco inicial para encontrarse con ese mundo de RSE, osea ese fue el inicio para ellos. Y a partir de eso, de entender lógicamente toda la investigación, de entender que eso no era suficiente es que Toyota es una de esas empresas que está haciendo el camino y se ha convertido en uno de los modelos hacia empresa socialmente responsable, que está trabajando en todo ello. Pero su inicio fue desde la conciencia ambiental.
16. ¿Tiene usted conocimiento de lo que es el Ecoturismo?(si no tiene explicarle) ¿Cree que esto podría ser una vía para hacer RSE? ¿Por qué y de qué manera lo haría?
- Bueno el ecoturismo lo entiendo como el aprovechamiento digamos, la defensa que se puede tener del medio ambiente, de un espacio natural para que sea conocido, sea estudiado. Pero todo dentro de un ambiente controlado sin que se le haga daño.

Yo creo que es una vía de hacer RS pero en la medida en que todos los implicados en el desarrollo de ese ecoturismo ¿si? Lo entiendan desde ese gran foco de responsabilidad en todos los procesos que tenga, digamos, ese negocio. Realmente pues, como se le ha desarrollado como un negocio. Entonces toda la responsabilidad que puedan tener no sólo los turistas, que podamos ir a todas estas zonas no sólo a conocerlo y ayudar y cuidarlo, sino la conciencia más allá de eso, porque puede que como turistas vamos y nos están diciendo que es un lugar que es reserva natural entonces que no podemos botar basura, cuando salimos de allí en la primera esquina estamos botando basura, por ejemplo, entonces como que se pierde el sentido; allí como me van a castigar, viene nuevamente la parte del castigo, entonces no lo hago. Entonces viene a ser ese ecoturismo creo que más allá de que pueda ser el desarrollo de una conciencia hacia el medio ambiente, del apoyar el desarrollo de una empresa turística, sostenible, tiene que ser una conciencia verdadera en cuanto a todos los que están detrás de eso, tendríamos que hablar de las agencias de viajes, cómo es la RS de esa agencia de viajes, de las aerolíneas, de las empresas de transporte, de las posadas que puedan estar allí; osea creo que es todo el conjunto que está alrededor de todo ese movimiento de ecoturismo que debe estar dentro de esa tendencia de RS no solo por que “ah entonces es el medio ambiente, que son paisajes que tenemos que cuidarlos”, sí cuidar ese medio ambiente pero todo lo que rodea ese mismo negocio, digamos así ¿qué tan responsables socialmente estamos siendo? Por que sino sería un negocio más, de no ser así no le vería esa relación profunda con la RS.

17. ¿Tiene conocimiento de casos de RSE y Ecoturismo en el Mundo?
- De ecoturismo en el mundo, bueno se que conozco de cosas como rutas ecológicas que hay en zonas como de pronto en México, en Guatemala, por ejemplo en Colombia hay unas rutas que han creado de ecoturismo por toda la zona de la sierra nevada de Sta. Marta, que además allí hay una comunidad indígena, entonces se desarrolló de hecho – entiendo- porque pues llega muchísimo turista extranjero y por esa falta de conciencia justamente, se le estaba haciendo mucho daño al ambiente en toda la zona. Entonces ONGs y movimientos medioambientales pues decidieron, “no vamos a decir que vamos a cerrar el acceso a la gente”, pero entonces lo que hicieron fue presentar un proyecto a la corporación del turismo de allí de Colombia y de la gobernación a la que pertenece toda esa zona para poder crear unas rutas turísticas, donde fueran con unos guías y donde fuera controlado ¿no? Que va justamente con lo que te digo, va mas allá, porque bueno la agencia de viajes puede venderte; porque además hay gente que va hacer turismo ecológico, y cada vez se ha ido desarrollando más y hasta se ha ido detallando como por ejemplo: rutas ecológicas para la vista de pájaros, así como tan detallado como eso. Pero a eso voy y todos los que están detrás ¿qué están haciendo por ese ecoturismo? Que sea como un concepto completo, redondo ¿no? A lo mejor ellos están vendiendo su cuestión y si van a mirar la organización o la empresa como tal ¿qué responsabilidad está teniendo con el medio ambiente? Por ejemplo una aerolínea que está llevando hasta allí, entonces vamos a mira qué coherencia hay en ese discurso. Allí con las rutas y el seguimiento a las posadas, con los desperdicios que pueden quedar pues que no vayan a contaminar la misma zona. Que pueden estar exigiéndole al turista “oye no botes basura, cuida, no contamines el agua”. Lo que tengas aquí van a mirar las posadas y resulta que la

basura que estaban generando terminaban botándolas al lado de un riachuelo que pasaba por allí, entonces no tiene sentido es un doble discurso. No conozco a profundidad, son cosas más que me han comentado.

## ANEXO 10: Entrevista transcrita Luis Indriago

1. *En su criterio ¿Qué es la RSE en la actualidad? y ¿qué considera usted que es necesario para que ella exista en una empresa?*

La RSE es más que un proyecto, más que una gerencia es una actitud, es el convencimiento que debe tener un empresario independientemente del tamaño que tenga de que tiene una función social que cumplir. ¿qué necesita? La aceptación de ese compromiso social.

2. *¿Considera que la RS es un papel que sólo la empresa debe cumplir o es necesario extenderlo hasta otras instancias de la sociedad? ¿Hasta dónde cree usted debe llegar el papel de la empresa?*

Todos tenemos responsabilidad social, desde la individual hasta la grupal como colectivos agrupados bajo intereses o bajo cualquier otra categoría hasta las empresas medianas, pequeñas y grandes; nuestro papel en la sociedad es indiscutible y todos tenemos responsabilidad que cumplir ante nuestros pares.

3. *¿Considera que la RSE es un maximizador de valor para la empresa o es un costo social?*  
Quienes lo ven como un costo, no están entendiendo lo que es la RSE, agrega valor a la empresa en cuanto a que todos crezcamos va a ser mejor para todo el mundo.

4. *¿Cuáles son los beneficios más significativos de la RSE tanto para la empresa como para sus stakeholders?*  
Para las empresas puede tener múltiples beneficios, primero si puede ser el de.. a ver empiezo de nuevo, los beneficios de ser responsables en una empresa, tiene que ver fundamentalmente con el buen funcionamiento de la empresa, una empresa que no sea responsable no es en principio es porque no está con sus accionistas, con sus trabajadores, con su comunidad, en principio no tiene procedimientos claros ni tiene una buena relación con sus grupos de interés y por tanto no puede funcionar bien en tanto sea responsable, socialmente responsable, entendiendo como sociedad sus distintos grupos de interés, en esa medida va a funcionar mejor.

5. *¿Hasta qué punto afecta la RSE la reputación de una empresa ¿es un beneficio o podría ser un factor que influye negativamente?*

El tema de la reputación en la RS se ha sobredimensionado, al punto de que algunas empresas han decidido hacer RSE ese verbo "hacer" lo pongo entre comillas, para distinguirlo de ser socialmente responsable, por un tema de imagen y reputación porque es bonito retratarse con un cheque gigante donándole a un grupo de niños o a alguna sociedad en particular, eso es una desviación de la RS y finalmente es el camino que hay.

6. *¿De qué manera se vinculan la RSE y la ética? ¿Una empresa deja de ser ética al no cumplir con la RSE? ¿Según su criterio, puede haber RSE sin tomar en cuenta a la ética?*

La ética entendida como un conjunto de valores es lo que le da sustento a una empresa responsable, si no existen valores de compartir con la sociedad o con sus comunidades, con sus grupos de interés no hay responsabilidad, uno de los valores es ser responsable, si no hay valores, un conjunto de valores que conforman esa ética, no hay RS.

7. *¿De qué manera la RSE se vincula con los valores de la empresa?*

Los valores de la empresa deben estar traducidos en la acción y en el compromiso social, no puede haber uno sin otro, la actuación responsable de una empresa, debe estar alineada con los valores, con los principios, con los objetivos del negocio de una empresa, tanto con su filosofía de acción como su plan estratégico, si no están alineados o con uno o con otros finalmente va a fallar el proceso en alguna parte.

*¿Cuáles cree usted que son los obstáculos que hoy se presentan en la aplicación de la RSE?*

En Venezuela actualmente el principal obstáculo es el de no entender lo fraseo distinto, comenzamos de nuevo, en Venezuela existen muchos obstáculos en este momento, todos son salvables el principal es pensar que la RS que los recursos destinados a la RS son un costo que pueden ser reducido de el presupuesto en una coyuntura difícil de pres, en tanto eso ocurra no vamos a poder desarrollar finalmente empresas con criterio de RSE.

8. *¿Cuál es el límite entre la legalidad y la RSE en Venezuela?*

El cumplimiento de las leyes es el primer paso a cumplir en una empresa responsable, nadie puede entender que sea responsable una empresa que no cumple la norma o ley, lo que tampoco debe ser es el otro extremo, que es el decir que porque cumpla las leyes sobretodo leyes de un carácter social que en los últimos diez años han estado en práctica en Venezuela, entonces ya soy socialmente responsable, es necesario pero no es suficiente el cumplimiento de la ley.

9. *¿Qué opina sobre el establecimiento de una normativa o ley para el cumplimiento de la RSE en todas las empresas, en Venezuela?*

→ *¿De no ser así, considera que una vía para el fomento y aplicación de RSE es la creación de algún organismo internacional?*

En el momento en el que pudiera existir alguna ley entendida como ley en el marco nacional, que obligue a hacer RSE deja de ser RS y pasa a ser un tributo, pasa a ser una obligación que desvirtúa el principio.

Organismos internacionales que sirven de guía en RS hay muchos y muy importantes, desde organismos multilaterales como el banco interamericano de desarrollo que hay un gran trabajo de fomento y de difusión, organismos privados como institutos de(..) en Brasil, organismos en Venezuela que están tratando de fomentar este tema son importantes, sin embargo todas son referencias para la información y para la formación del tema, pero debe partir de cada ejecutivo, de cada empleado, de cada trabajador, de cada empresa debe partir la iniciativa y el interés para conocer de RS.

10. *¿RSE o filantropía?, cuáles son las diferencias. ¿Considera que las empresas venezolanas están haciendo RSE o siguen inmersas en la idea de la donación?*

La filantropía entendida como el acto de dar un pedazo de lo que tengo a un tercero, en algunos casos se ha querido cuestionar como diciendo que no es RS, y aquí vuelvo a decir, es necesaria pero no suficiente, la filantropía entendía como sólo el acto de donar es importante no se puede desmeritar lo que se hace pero no es todo lo que debe ser.

11. *¿Cuáles son los proyectos más desarrollados de RSE en Venezuela? ¿Qué tipo de empresas los hacen o a qué sector pertenecen?*

Enumerar proyectos puede ser muy riesgoso, hay mucha actividad de RS en algunos casos se ve poco, ya sea por decisiones incluso de los ejecutores de esos proyectos, ya sea porque están en el interior del país y pueden tener una dimensión de ámbito geográfico muy pequeño, pero con gran impacto en esa pequeña área conozco algunos casos como la isla de Margarita, Lara, Táchira, en Zulia también, sin contar por supuesto con el área de la gran Caracas, pero enumerar sería un gran riesgo, hay trabajos importantes que se están haciendo ahorita.

12. *¿Cómo las empresas venezolanas toman la decisión de emprender uno u otro tipo de proyecto de RSE? ¿Cómo es ese procedimiento?*

¿Cómo es el procedimiento? Puede ser muy diverso, quizás pueda comentarte como debe ser esquemáticamente; debe partir de la buena comprensión de lo que es la RS luego debe pasar por revisar qué se está haciendo que normalmente muchas empresas están haciendo impacto en las comunidades sin saberlo y esa evaluación es importante, luego revisar cómo se establecen los canales de relación con los públicos de interés, cuáles son las expectativas de ese público de interés, cuáles son las necesidades de esos grupos y cómo esa empresa puede atender esas expectativas o cómo cubrir esas necesidades, en tanto eso se establece, luego vendría la definición de proyectos que se incorporarían a un programa para que luego se ejecuten las acciones se evalúen y se establezcan la comunicación y la medición de esos programas o proyectos; ese es básicamente el esquema que teóricamente se deberían cumplir.

13. *¿Qué necesidades detecta usted en Venezuela que puedan ser aprovechadas por las empresas para hacer RSE? ¿Y cómo lo haría?*

Las necesidades son tan tan diversas, pero a veces tan diversas.. a ver... refraseo, las necesidades que pueden ser cubiertas o apoyadas por una empresa por la empresa privada en la RS, pueden ser muy diversas, el punto clave es atender las necesidades que verdaderamente van a tener un impacto en la comunidad, te doy un ejemplo, no siempre lo que la comunidad expresa como una necesidad, va a causar un impacto positivo; conozco un caso y te lo digo a modo de anécdota; una institución educativa en el interior del país dedicadas a la atención de niños con discapacidad, se acercó a una empresa muy importante de la zona y le expresó la necesidad de contar con un aula y unas computadoras para los niños y la empresa, la organización se acercó a esa solicitud y evaluó las condiciones de esa empresa, de esa escuela; el resultado es que la aplicación de criterios de profesionales que puso la empresa a favor de esa escuela, detectó otras necesidades más relevantes; por ejemplo siendo un colegio con atención para niños con discapacidad no tenían un área de atención médica primaria, considerando que muchos de esos niños regularmente convulsionaban o dada sus problemas de limitación motora sufrían caídas y lesiones menores pero que necesitaban de atención inmediata, y la escuela estaba pidiendo computadoras, la organización le sugirió, le hizo ver a la escuela que ciertamente las computadoras eran importantes, pero que para el cumplimiento de su función primaria el área médica era más importante y que ellos les ofrecían cubrir la dotación de esa área médica y gestionar con organismos del sector público que profesionales del sector público dedicaran horas de atención a esos niños con las instalaciones que ellos les estaban dando y así fue, entonces la definición de las necesidades puede ser muy muy subjetiva, a veces está ordenada o jerarquizada por expectativas y no por evaluación formal de las necesidades.

14. *¿Cree usted que como parte de las acciones de RSE el medio ambiente tiene importancia? ¿por qué?*

La atención del medioambiente o de temas ambientales, no puede verse aislada, debe verse como parte del concepto de sustentabilidad donde la parte ambiental, la parte social y la forma económica forman una trílogía que desarrolla o desarrollaría a nivel integral una comunidad, el ambiente es importante, pero no aislada.

15. *¿Tiene usted conocimiento de lo que es el Ecoturismo?(si no tiene explicarle) ¿Cree que esto podría ser una vía para hacer RSE? ¿Por qué y de qué manera lo haría?*

El ecoturismo podría ser una vía como lo es cualquier actividad empresarial para hacer RS, el tema es asumirlo desde el punto de vista de la sustentabilidad y no como filantropía en el cual cualquier iniciativa empresarial de ecoturismo se limite a donar recursos materiales a las comunidades más cercanas que tenga.

16. *¿Tiene conocimiento de casos de RSE y Ecoturismo en el Mundo?*

No particularmente.

## ANEXO 11: Entrevista transcrita Alexandra Winkler

1. En su criterio ¿Qué es la RSE en la actualidad? y ¿qué considera usted que es necesario para que ella exista en una empresa?

R: Ok, ehh. En pizzolante comunicación estrategica manejamos una definicion sencilla de responsabilidad social como ese estado de conciencia sobre el impacto positivo y negativo de aquello que una empresa hace o deja de hacer en su entorno en particular. Pero aca hay que entender que la evolucion que nos ha traído la responsabilidad social hoy en dia va mucho mas alla de programas o planes o proyectos muy especificos de un impacto en un entorno o en una comunidad especifica sino que la evolucion, el entorno, nos ha exigido de pasar de una responsabilidad social empresarial a una empresa socialmente responsable, una empresa socialmente responsable en donde todos estos temas de responsabilidad, todos estos temas de estado de conciencia, todos estos temas de un equilibrio en lo economico, en lo ambiental y en lo social, forman parte de un proceso de gestion de una empresa, forman parte de su cultura corporativa, forman parte de su ADN, de su cultura organizacional y que luego se reflejan en la toma de decisiones, en un buen gobierno corporativo, en la transparencia que debe tener, y por supuesto en el relacionamiento que va a tener con cada una de sus audiencias en particular , entonces cuando me preguntas, que considera usted que es necesario que extista en una empresa en materia de responsabilidad social, es ese estado de conciencia, ese estado de conciencia que va muy de la mano con un liderazgo socialmente responsable, que entienda que el entorno tiene unas necesidades y por eso debe armonizar sus intereses con las necesidades o las exigencias que le esta creando el entorno alrededor de el, entonces conciencia es lo mas importante, o el punto de partida para cualquier empresa socialmente responsable.

2. ¿Considera que la RS es un papel que sólo la empresa debe cumplir o es necesario extenderlo hasta otras instancias de la sociedad? ¿Hasta dónde cree usted debe llegar el papel de la empresa?

R: ehhh la responsabilidad social yo creo que es un punto de sinergia, un punto de sinergia con organizaciones no gubernamentales, un punto de sinergia con organizaciones civiles, un punto de sinergia con, con el gobierno, un punto de sinergia hasta para crear alianzas publico-privadas ok, ehh la responsabilidad social creo que forma parte de un, de un trabajo de todos donde la empresa puede tener un trabajo protagonico tratando de manejar el impacto que cree positiva o negativamente dentro de su entorno pero que perfectamente puede ampliarse hacia otro, hacia otras instancias de nuestra sociedad civil ehh todos por supuesto enmarcados bajo su propia funcion pública.

3. ¿Considera que la RSE es un maximizador de valor para la empresa o es un costo social?

R: mira, la responsabilidad social es una inversión, ok una inversion, ok ehh es entender que uno puede tener valor economico y valor social al mismo tiempo ok tener un equilibrio entre ambas cosas por que es lo que ayuda a crear una empresa sustentable y con vision a largo plazo, entonces cuando me preguntas si es un maximizador de valor, sin duda, un valor de reputacion, un valor de confianza, un valor de sostenibilidad, ehh es sumamente importante generar buen impacto o tratar de minimizar el impacto negativo dentro de cualquier entorno que estas operando, entonces ehh es una inversion social es una inversion importantisima y una inversion que ademas tiene altas exigencias dentro del entorno que hoy en dia tenemos en latinoamerica.

4. ¿Cuáles son los beneficios más significativos de la RSE tanto para la empresa como para sus stakeholders?

R: mira, el beneficio mas significativo de, de la responsabilidad social o mejor dicho de un impre socialmente responsable son las relaciones de confianza que pueda generar con cada una de sus audiencias claves o cada uno de sus stakeholders en interes, ehhh bien sea en la manera con que se gestiona con sus proveedores asegurandose que ellos tambien sean socialmente responsables, en la manera como ellos son socialmente responsables con su publico interno, con sus empleados, de la manera en que se cumple con una revision de cuentas en un buen gobierno corporativo al frente de sus accionistas, de la manera en que se relaciona con el gobierno o con cualquier autoridad publica, de la manera en la que se relaciona con su comunidad, con su entorno ok, no hay que ver la, el la labor de una empresa socialmente responsable como un programa o un proyecto puntual hacia una comunidad en materia ambiental, en materia de salud, en materia de de de educacion, cualquier iniciativa, sino hay que entender que ese pequeño granito tambien forma parte de un proceso de gestion interno importantisimo y que va muy alineado con cumplir con las expectativas y la necesidades de muchos stakeholders en particular, entonces no veamos la responsabilidad social como ese impacto pequeño dentro de una empresa sino lo que forma parte de un proceso de gestion mucho mas global y que engloba a muchisimos otro stakeholders.

5. ¿Hasta qué punto afecta la RSE la reputación de una empresa ¿es un beneficio o podría ser un factor que influye negativamente?

R: mira hoy en dia, ehh hay empresas que hacen responsabilidad social pero que son socialmente irresponsables y cuando uno ve una incongruencia entre lo que dice y lo que hace, esa accion por mas positiva que pudo haber sido puede tener su impacto negativo si no genera la confianza asociada, si no tiene la comunicación, si no tiene la

percepcion que tiene ese publico alrededor tuyo eh con respecto a lo que estas haciendo entonces eh si no somos concistentes en el tiempo si no somos coherentes y si no generamos eh esa confianza perfectamente se le pueden ver las costuras a cualquier empresa o cualquier organizaci3n que trate de maquillarse o trate de lo que se llama hoy en dia un "dreamwashing" con respecto a sus actividades en el ambito social o ambiental o o o o cualquiera de los demas, entonces si, puede por supuesto estar la responsabilidad social debe ser un valor reputacional alto y que ademas y entendiendo reputacion como esa suma de trayectoria y comprotamiento ok por que muchas personas creen que la responsabilidad social es solamente para crear imagen, para tener la foto de la gran donacion, o del cheque mas bien la responsabilidad social o los procesos de gestion de una empresa socialmente responsable ayudan a generar trayectoria y buen comportamiento y y valor reputacional en el tiempo, una cuenta de ahorros que nosotros en pizzolante muchas veces abarcamos para que a la hora de que, pasa algo, o de que tenga una crisis o que tuvo algun inconveniente, chevere, este problema lo puedo resolver, pero en el tiempo he estado trabajando con esta linea de manera consistente y coherente en el tiempo.

6. ¿De qué manera se vinculan la RSE y la ética? ¿Una empresa deja de ser ética al no cumplir con la RSE? ¿Según su criterio, puede haber RSE sin tomar en cuenta a la ética?

R: La empresa socialmente responsable y nuevamente su proceso de gestion tiene que formar parte del ADN de su empresa tiene que formar parte de su cultura corporativa, tienen que, tienen que, esos valores esa mision esa vision tiene que formar parte de todo el equipo interno y que tambien logre permearse hacia fuera, eh con respecto a etica eh estan muy relacionados por que en la empresa al establecer un codigo de etica consistente y responsable, ya estas cumpliendo el primer punto de partida para que esa cultura organizacional, para ese proceso de gestion empiecen a fluirse con el mejor comportamiento o con el comportamiento mas adecuado posible entonces ambos estan totalmente interrelacionados y yo creo que son factores imprtantes para que ambos sepan convivir dentro de una empresa socialmente responsable.

7. ¿De qué manera la RSE se vincula con los valores de la empresa?

R: nuevamente, eh lo que es valores, lo que es mision, lo que es vision, lo que es el codigo de etica, lo que son la la la la las desiciones o las politicas en materia de rendicion de cuentas en transparencia en el gobierno corporativo, todo eso forma parte de los procesos de gestion que se necesitan para una empresa socialmente responsable.

8. ¿Cuáles cree usted que son los obstáculos que hoy se presentan en la aplicación de la RSE?

R: conciencia, sin duda alguna la conciencia, conciencia de que la evolucion de la responsabilidad social, nuevamente, no es el plan, no es el programa, no es el peroyecto, es la filantropia ok muchas de las empresas en venezuela ajustan la fase de filantropia y para llegar a la fase de gestion socialmente responsable, la gestion estrategica, hay que pasar por muchos escalones o por muchos procesos en particular que hay que fortalecer , entonces eh yo creo que el mayor obstaculo en venezuela es que estamos un poco, dentro de una falta de conciencia importante y por supuesto que ahora estamos en la parte de filantropia no hemos llegado todavia a la fase de empresa socialmente responsable en muchas, a pasar de que hay excepciones por supuesto pero, conciencia, conciencia sin duda.

9. ¿Cuál es el límite entre la legalidad y la RSE en Venezuela?

R: mira eh sabemos que la responsabilidad social tiene una condicion voluntaria, es decir, que la responsabilidad social va mas alla de lo que dice la ley o lo que dicta la ley en particular, esos proyectos es mas, que tenemos con la organizaci3n de estados americanos en la cual estamos promulgando un proyecto eh dentro de eh con distintos parlamentos en la OEA que no es para hablar no es para crear marcos de ley en materia de responsabilidad social sino nuevamente es para concientizar en ese marco de valores tan importante como es transparencia, gestion de cuentas y sostenibilidad dentro del legislado de america latina entonces partiendo de esta experiencia que hemos tenido con la OEA hemos entendido que la legislacion de la responsabilidad social a lo mejor no es la mejor corriente ok, por que hay que siempre respetar con la comision voluntaria de la responsabilidad social y que la responsabilidad social, lo que hace esa materia, pasa despues de lo que dicta la ley ok entonces eh en ese sentido en venezuela no ha habido legislaciones en materia de responsabilidad social y bueno todo depende de las otras prioridades que hay en la asamblea por supuesto pero consideramos que no hay que legislarse en materia de responsabilidad social sino mas bien , y va muy alineado con la proxima pregunta que me vas a hacer, nuestro foco es que deben generarse leyes con incentivos ok, generar incentivos generar eh por supuesto un proyecto de licitacion a una empresa que si haga responsabilidad social osea deberia no irse a que pueden legislar en el que debes aportar tanto, o que debes hacer esto o cuando, sino mas bien eh las asambleas legislativas hoy en dia tienen buscar la manera o el marco de leyes para lo que es y generar el incentivo en la materia.

10. ¿Qué opina sobre el establecimiento de una normativa o ley para el cumplimiento de la RSE en todas las empresas, en Venezuela?

11. ¿De no ser así, considera que una vía para el fomento y aplicación de RSE es la creación de algún organismo internacional?

R:

12. ¿RSE o filantropía?, cuáles son las diferencias. ¿Considera que las empresas venezolanas están haciendo RSE o siguen inmersas en la idea de la donación?

R: como habia comentado anteriormente, ehh hay que entender que la evolucion de la responsabilidad social parte primero de algo que se llama filantropia y filantropia es lo que conocemos como esa donacion o meterse en el bolsillo dentro... meterse perdon las manos en el bolsillo para sacar el dinero osea es algo que es sumamente aislado, es algo que no va ligado a una estrategia es algo que no va ligado a los objetivos de negocio de una empresa socialmente responsable y por ello es lo mas primario lo mas donativo que puede haber ehh luego de la filantropia pasamos a una escala que ya es inversion social, inversion social estrategica, es un esfuerzo por crear redes de capital social o redes de de relaciones de confianza con con stakeholders pero igual no estan inmersos sobre el proceso de gestion, luego que tu pasas de esas escalas de inversion social, inversion social estrategica, ya pasas a responsabilidad social, en donde estan los esfuerzos ehh algunas veces aislados de programas o proyectos o planes de la empresa para atender las necesidades de un entorno o una problemática en comun, pero nuevamente no creo que se trate ni de responsabilidad social ni de filantropia sino de empresas socialmente responsable, es decir, como vamos a tomar el el proximo nivel hacia una gestion socialmente responsable y que esta directamente alineada con los objetivos del negocio que esta directamente alineada con conseguir la sostenibilidad en el tiempo de una empresa en particular.

13. ¿Cuáles son los proyectos más desarrollados de RSE en Venezuela? ¿Qué tipo de empresas los hacen o a qué sector pertenecen?

R: mira ehhh hay que entender primero que según una publicacion en la que participo directamente "carla puterman" ehh se establecieron distintas prioridades y tambien ehh dentro de la última encuesta de "Españeiras y asociados" que no se si la tienen, la deben y sino le pido a clara que se los mande ehh esa encuesta establece que los focos de la responsabilidad social hoy en dia estan orientados hacia educacion y salud mayormente ok, por ejemplo ambiente esta de 4to lugar, ehh entonces hay que entender que ehh las empresas hoy en dia buscan o se concentran dentro de educacion o de salud para llevar a cabo comunidad o para llevar a cabo procesos de responsabilidad social, no obstante ehh cuando uno se pregunta cuales son las mayores problemáticas ehh en venezuela con respecto a temas sociales ehh por supuesto ahí salen temas como violencia, salen temas como transparencia, salen temas como deterioro de la salud, falta de integridad en el sistema educativo , entonces ehhh hoy en dia ehh para que una empresa haga responsabilidad social o por lo menos tomarlo en cuenta, hay que tomar en cuenta las exigencias del entorno ok, en venezuela ehh cuales son los proyectos mas desarrollados? Sin duda en materia de educacion en materia de salud y en materia de comunidad, ambiente sigue quedando de 4to lugar ehhh y que tipos de empresas lo hacen o a que sector pertenecen ehhh tienes empresas del sector ehh alimenticio por supuesto, ehh tienes empresas del sector de consumo masivo, ehh uno uno unos ehhh en particular unos que ya habran escuchado desde santa teresa, desde empresas polar, desde unilever que esta ahorita imprimiendo una nueva corriente sumamente interesante en materia de desarrollo sustentable tenemos empresas que han hecho buenos esfuerzos en materia de salud como ha sido farmatodo, como ha sido "sodrolanca" tenemos empresas que han hecho esfuerzos en materia de entretenimiento, uno no cree que puede hacerce responsabilidad social en materia de entretenimiento pero hay que tambien que reconocer empresas como cines unidos que busca llevar entretenimiento a los ninos de bajos recursos ehhh hay muchisimas iniciativas ehhh hay las grandes como las que he mencionado pero todo tienen que ver dentro del foco en el que se estan desarrollando en particular.

Hay que entender tambien que nuevamente, que no se tratan de programas o proyectos ehh en particular de responsabilidad social o de impacto hay que entender que hay iniciativas como la de Nestle tratan de generar negocios inclusivos ok negocios inclusivos es nuevamente otra corriente de responsabilidad social donde buscan que las comunidades de bajos recursos se inserten en la cadena de valor de una empresa en particular y esto por ejemplo lo ha hecho ehh de manera bastante desde hace varios tiempos ha sido nestle con el plan de fomento "lechelo" que es una iniciativa bastante chevere, si se meten en la pagina web, en donde ellos estan buscando incentivar la produccion de leche en el pais y como buscan beneficiar a los agropecuarios mas desfavorecidos entonces hay que tomar en cuenta que a lo mejor no hay no hay, que hay proyectos muy puntuales en materia de educacion y salud y desarrollo de la comunidad pero tambien hay grandes iniciativas como la de pepsi co la de nestle que buscan incentivar las cadenas productivas y alimenticias en el pais y que igualmente son socialmente responsables.

14. ¿Cómo las empresas venezolanas toman la decisión de emprender uno u otro tipo de proyecto de RSE? ¿Cómo es ese procedimiento?

R: mira ehh nosotros recomendamos siempre a las empresas para tomar cualquier, para planificarse en materia de responsabilidad social que tienen que tomar en cuenta 4 factores en particular, uno establecer una estrategia, es decir, cual es tu foco de accion, ehh que necesidades estudiaste dentro del ambiente, ehh cuales son los riesgos que contemplaste, cuales son los objetivos que vas a trazarte, cuales son las tácticas que vas a hacer, son todo lo que tenga que ver en materia de estrategia primero tienen que definir eso antes de comenzar por cualquier lado, ok,

luego que tienes la estrategia deberían de de de desarrollar los mensajes o las buenas historias asociadas a esa estrategia ok, como voy yo a comunicar lo que estoy haciendo en materia de responsabilidad social eh a través de que medios eh y por supuesto luego que trabajes el tema de mensajes ya pasas al tema de habilidades ok eh con que habilidades tengo yo o a través de que medio lo voy a comunicar todo lo que hago en materia de responsabilidad social entonces, teniendo las estrategias, mensajes y habilidades, hay un 4to factor que se llama "goverments" eh el governments es el modelo de gobierno o la forma en que se organiza una empresa en particular para justamente llevar a cabo la iniciativa de responsabilidad social o para llevar a cabo la estrategia que estas emprendiendo, entonces nosotros recomendamos en pizzolante esos 4 focos en particular estrategias, mensajes, habilidades y goverments para emprender no solo cualquier estrategia en materia de responsabilidad social sino también cualquier estrategia gerencial o comunicacional que se necesite.

15. ¿Qué necesidades detecta usted en Venezuela que puedan ser aprovechadas por las empresas para hacer RSE? ¿Y cómo lo haría?

R: Qué necesidades detecta usted en Venezuela que puedan ser aprovechadas por las empresas para hacer RSE... ehmm yo creo que las necesidades las tiene el entorno, ok, y como había comentado anteriormente hoy en día la la la las grandes necesidades están en materia de violencia, en materia de transparencia, de corrupción entendiendo que Venezuela está en el puesto número 167 dentro del barómetro de corrupción del "guachiguachi internacional", está dentro del déficit en educación, déficit en salud entonces eh yo creo que las empresas eh estudiando esas necesidades, estudiando esas carencias sociales que hay hoy en día y por supuesto relacionándolos directamente con los objetivos del negocio con el proceso de gestión para asegurar su sostenibilidad en el tiempo es que verdaderamente pueden proponerse un foco de acción o un trabajo particular dentro del entorno en el que están impactando sea positiva o negativamente.

16. ¿Cree usted que como parte de las acciones de RSE el medio ambiente tiene importancia? ¿por qué?

R: mira eh sin duda alguna el medio ambiente tiene muchísima importancia y además globalmente a tomado una acogida importantísima en el tema de desarrollo sustentable ok desde... desde los sistemas de gestión ambiental, si bien los conocen eh es muy aligado a las normativas y el uso 14.000 que busca crear eh busca garantizar un nivel de competencia y eficiencia a nivel de recursos en una empresa en particular, yo creo que el tema de ambiente eh por supuesto es una prioridad entre muchas pero en Venezuela según la encuesta está de "no Espiñeira y asociados" ya es una prioridad de 4to nivel.ok

17. ¿Tiene usted conocimiento de lo que es el Ecoturismo?(si no tiene explicarle) ¿Cree que esto podría ser una vía para hacer RSE? ¿Por qué y de qué manera lo haría?

R: como definen ecoturismo ustedes?

El ecoturismo es una práctica turística que busca el disfrute del medio ambiente sin generar impacto alguno y en lo posible no solo no generar impacto sino promover, ayudar al medio ambiente, por ejemplo, si yo soy ciclista y me quiero ir a la montaña, eso es ecoturismo, o visitar un parque de aves, o realizar una caminata hacia cascadas en la gran sabana, son prácticas que quieren el disfrute del medio ambiente generando el menor impacto posible.

R2: mira eh yo creo que ecoturismo es una actividad netamente positiva, bueno por que como me estas comentando genera un bajo impacto sobre el ambiente que busca favorecerlo de una forma posible, crees tu que puede ser una vía para hacer RSE? Si está alineado con los objetivos de negocio y el foco de acción de una empresa que se lo propone en particular, si, eh habría que también que evaluar si tendría cavida en Venezuela tomando en cuenta que el medio ambiente no está dentro de las prioridades de las empresas hoy en día.

18. ¿Tiene conocimiento de casos de RSE y Ecoturismo en el Mundo?

R: no, de ecoturismo como tal no tengo, pero no se si uds me puedan explicar o me comentan de alguno en particular.

En Costa Rica, como es un país que no tiene medios, o sea explotables o sea como minas de algo, petróleo, ganadería, ellos han buscado a través del turismo y del ecoturismo una manera para generar ingresos para el país y afectando lo menos posible al ambiente entonces se tiene en cuenta que ellos hicieron unos estudios este, de capacidad de carga de las personas entonces cada cuantas personas pueden ir en un momento determinado a un lugar y eso es para preservarlo en los años y el ecosistema del lugar entonces....

R2: ahora que me lo comentas Costa Rica es un ejemplo de... que ahorita me estas contando y he ido bastantes veces al país, Costa Rica es un ejemplo de eh educación ecológica, ok, esa responsabilidad de la que mencionas con respecto o a la cavida que tiene el ecoturismo en Costa Rica se debe a que se comienza desde temprana edad impartir o educar en materia de prevención en materia de cuidado del medio ambiente,, eh hoy en día en Costa Rica tu vas a un supermercado y consigues que las personas no se van con una bolsa plástica, sino se llevan un maletín o se van con un bolso en particular que puede ayudar con el tema de reciclaje entonces es un ejemplo de conciencia es un ejemplo de cómo se genera conciencia es socialmente responsable y que por supuesto si se alinea con políticas públicas y si se alinea con incentivos de grandes organizaciones se alinea con el tema de educación que lo más importante es impartir conocimientos con respecto al tema, generar conciencia, puede generar grandes casos como es el de Costa Rica, tienen razón.

## ANEXO 12: Entrevista transcrita Juan Pablo Rincón

En su criterio ¿Qué es la RSE en la actualidad? y ¿qué considera usted que es necesario para que ella exista en una empresa?

Bueno la RS, lo que se conoce es un termino muy discutido, muy amplio, que se está revisando constantemente. Pero quizá lo que yo entiendo como RSE o lo que hemos tomado en la revista RSE en Venezuela como RSE son todas aquellas prácticas que realiza la empresa más allá de lo que le corresponde hacer por ley; entonces entramos en el plano del voluntariado de lo que la empresa cree que es éticamente correcto hacia esto ¿no? Entonces abarca muchas áreas, está dirigidas estas acciones a diferentes stakeholders o grupos de interés, entonces tenemos por un lado por ejemplo, los empleados, los proveedores, los accionistas y digamos el publico interno de la empresa. Y por otro lado el publico externo que es la comunidad, los clientes y el medio ambiente...las autoridades también: es la responsabilidad que tiene la empresa de cara a estos grupos de interés y son estas acciones que emprende la empresa a favor de estos grupos ¿no?

Me preguntabas también ¿qué es necesario? Creo que es necesario tener la disposición, normalmente la disposición de hacer RSE parte de los accionistas, de los dueños de las empresas digamos, dicen: "bueno nosotros pensamos que se debe hacer RSE, primero ahora cada vez más por un asunto estratégico de la empresa, para poder sobrevivir en el contexto actual, en el contexto, el asunto de la globalización donde se sabe qué están haciendo cada una de las empresas en todas partes del mundo. Son tan visibles que es necesario que estas practicas sean que sean buenas practicas, que tengan una buena imagen de la empresa, una buena reputación; y entonces es importante dar una buena imagen, los accionistas dicen claro vamos a meter eso, vamos a instaurar esto que nosotros voluntariamente queremos hacer para ser bueno mas eficientes, más competitivos en el mercado, para destacarnos dentro del mercado y las otras empresas competidores y, por supuesto dar un grano de arena, apoyar a la sociedad. Una sociedad que está enferma, una sociedad que no es productiva, una sociedad que no es limpia, pues no sirve para, digamos no es el ambiente propicio para que una empresa pueda funcionar. Entonces en estos momentos, no sólo con la globalización, el asunto del cambio climático, temas que tocan mucho la fibra de la empresa como integrante de la sociedad es importante para las empresas instaurar o llevar a cabo practicas de RSE.

¿Considera que la RS es un papel que sólo la empresa debe cumplir o es necesario extenderlo hasta otras instancias de la sociedad? ¿Hasta dónde cree usted debe llegar el papel de la empresa?

- Sí yo creo que en efecto la RS debe ser para todos los grupos, todas las organizaciones, empezando incluso por la familia. De hecho, ahorita hace poco se acaba de aprobar finalmente la certificación ISO 26.000, esta certificación está dirigida no solamente a las empresas, contempla a todos los grupos, a todas las organizaciones, entonces es una certificación de RSE, bueno mas RS, le quitaron el empresarial, entonces cada vez más la tendencia a que no solamente la empresa sino todos los grupos sociales, sean consecuentes con el ambiente, con la sociedad con la comunidad con sus mismos integrantes.

¿Considera que la RSE es un maximizador de valor para la empresa o es un costo social?

- A ver...yo creo que cuando está dentro del ADN de la empresa es un maximizador, quizá podría implicar unos costos adicionales en un principio, pero es una inversión que luego va a rendir sus frutos y ya, cuando forma parte de las operaciones de la empresa no es un costo, simplemente es la forma de hacer las cosas. Quizá en un primer momento instaurar ciertas medidas, ciertas cosas, sí implicaría un costo, pero al final los beneficios van a ser mucho mayores.

¿Cuáles son los beneficios más significativos de la RSE tanto para la empresa como para sus stakeholders?

- ¡Guao! Los beneficios. Bastantes beneficios ¿no? Este creo que dependiendo hacia dónde se orienta la empresa. La empresa puede en un principio iniciar su RS por alguna de las diferentes áreas o alguno de los diferentes stakeholders. Muchas empresas empiezan con la comunidad si quieren mostrar o ser consecuentes con alguna comunidad donde opera por ejemplo, entonces ven que es una necesidad imperante tener a la comunidad de su lado, por a lo mejor es una empresa que depende mucho de la comunidad donde está. Por ejemplo, si es una empresa que contamina, tiene que obviamente tratar de no contaminar el ambiente, no debería y por otro lado tiene que tener a la comunidad como su aliado, de cierta manera. Entonces en ese caso la RS la empresa diría, "bueno voy a concentrarme hacia la comunidad". Y qué hace, bueno esta aporta a la comunidad para que esta misma pueda sentirse beneficiada de la empresa, de alguna manera, sentirse y realmente estar beneficiada de la empresa. Lo que quiero decir, que es mucho el...campo de beneficios y depende también de

cuál sea la estrategia de RSE que quiera practicar la empresa, dependiendo de cuales sean sus objetivos y sus metas.

¿Hasta qué punto afecta la RSE la reputación de una empresa? ¿es un beneficio o podría ser un factor que influye negativamente?

- Es un beneficio o sea algo positivo y ¿hasta qué punto? Mucho, actualmente mucho la RSE es un tema que cada vez tiene mayor vigencia, cada vez hay más gente estudiando sobre el tema, las empresas están mucho más interesadas en conocer sobre esto y, de cara a los clientes por ejemplo es importante que la empresa tenga una buena imagen, que proyecte una buena imagen entonces es un factor clave en el mundo hacer RSE y se ve, muchas de las empresas venezolanas cada vez están interesadas y tienen departamentos de RSE, hacen diferentes cosas para comunicarlo, alguno utilizan agencias otros directamente con sus departamentos de comunicaciones. Y han surgido de un tiempo para acá medios de comunicación especializados en el tema por ejemplo la revista RSE Venezuela que se dedica al 100% al tema de la RSE o algunos grandes medios que han hecho especiales sobre la RSE. Entonces es algo de lo que se está hablando muchísimo, los clientes, las comunidades. Los diferentes stakeholders están muy pendientes de lo que están haciendo las empresas en esta materia. No hacer RSE sería una gran desventaja para la empresa.

\* Pregunta adicional: ¿qué empresas venezolanas que conozcas están sumándose a la tarea de la RSE? - Mira desde grandes empresas a medianas o pequeñas ¿no? Quizá las pequeñas o medianas es difícil que den a conocer precisamente la etapa de comunicar no muchos logran hacerlo, de hecho a nosotros como periodistas y editores, pues nos cuesta conseguir mucho esa información. Empresas como, obviamente hay que nombrar a Empresas Polar, un gran esfuerzo desde hace años, no solamente desde ahorita digamos que el término de RSE se está empezando a utilizar, desde hace no sé cuarenta (40) o cincuenta (50) años esta empresa hace grandes esfuerzos en RS de cara a sus diferentes stakeholders, que eso es lo complicado, es difícil que una empresa sea totalmente responsable, a lo mejor el esfuerzo es hacia los empleados, atender a los empleados primero que a la comunidad, pero al principio como me preguntaste es un costo, ya cuando forma parte de tus operaciones no es tan así. Bueno Empresas Polar, Fundación Bigot, que trabajan hace mucho con el asunto de la cultura; Palmolive, Colgate, hacen esfuerzos en la salud dental, ellos viajan a zonas recónditas del país en Amazonas, el estado Bolívar, Canaima, la Gran Sabana específicamente a llevar todo un equipo de odontólogos hace un operativo y eso lo hacen con bastante frecuencia. Hay cámaras también, cámaras que agrupan a empresarios por ejemplo, cabe destacar CAVECOL (cámara venezolana colombiana) ellos dos veces al año van a la frontera, o sea su trabajo es en la frontera, empezaron con el tema de la salud, hacer RSE en materia de salud, dirigida a las poblaciones, entonces van específicamente a Paraguachón en el estado Zulia y a San Antonio en el estado Táchira. Lo bonito de esto es que agrupa las voluntades de diferentes empresas que pertenecen a la cámara en la que cada quien aporta algo, “yo soy Sanitas de Venezuela entonces yo apporto médicos, pero si tengo una empresa de transporte entonces doy los autobuses, el traslado para llegar hasta allá, si soy Pepsico da el refrigerio” y así, se va engranando y se hace un actividad muy interesante. También están las transnacionales, Fundación Telefónica tiene el programa Proniño, que es un programa muy exitoso en toda Latinoamérica y aquí en Venezuela también. Básicamente es lo que recuerdo...

¿De qué manera se vinculan la RSE y la ética? ¿Una empresa deja de ser ética al no cumplir con la RSE? ¿Según su criterio, puede haber RSE sin tomar en cuenta a la ética?

- No bueno en una empresa yo creo que el objetivo primario es ser rentable, o sea una empresa debe tener dividendos por lo menos para poder ejercer una RSE sostenida en el tiempo, sustentable digamos, entonces el objetivo primario es que la empresa sobreviva económicamente, por lo menos sea rentable económicamente. Luego la responsabilidad con la sociedad es en segundo lugar allí en esa relación. Claro la ética...si una empresa solamente produce dividendos a costa de sus diferentes grupos de interés, es corrupta, saña al ambiente, no le presta atención a sus trabajadores y obvia totalmente a la comunidad pues ahí la ética se cae. Se supone que las empresas deben cumplir con el marco legal, ser rentable y la RSE ya entraría más en el campo voluntario. Pero si hay una raíz ética en todo, desde su fin primario que es la parte económica, hasta, cuando la empresa ya está bien, puede pagar a sus trabajadores y rinde a los accionistas, ya se vuelcan a la comunidad. Pero sí hay una raíz ética desde que dos personas dicen “vamos a formar una empresa en sociedad y vamos a arrancarlo, vamos hacerlo bien apegado a las leyes, vamos a no contaminar, vamos a buscar a los trabajadores o no somos medio malandros (risas) y hacemos lo que creemos y vamos a ir no pagando los impuestos. Entonces sí se relaciona totalmente.

¿De qué manera la RSE se vincula con los valores de la empresa?

- Bueno el asunto ético nuevamente esta vinculado aquí, se relaciona aquí. Cuando como te digo, dos personas, tres personas o un grupo de personas se sienta y dice "vamos a formar una empresa" normalmente se estudia cuál va a ser nuestra misión, nuestra visión, nuestros objetivos y nuestros valores ¿cómo queremos ser? En este ente abstracto que es la empresa ¿no? Cómo queremos ser, cómo queremos ser vistos también. El principio de ese germen de la formación de la empresa hasta una empresa que es socialmente responsable, los valores va a estar guiando y tejiendo todas las acciones...es el esqueleto, va tejiendo todo, todo el camino de la empresa.

¿Cuáles cree usted que son los obstáculos que hoy se presentan en la aplicación de la RSE?

- los obstáculos, bueno hay que ver en el contexto de país donde se desarrolla la RSE; en países donde hay mucha restricción o donde las leyes, donde el marco legal es difícil, complicado, costoso es complicado aplicar la RSE, entendiéndola como que primero tienes que cumplir con la ley y luego bueno, lo que más puedas hacer bueno cuenta como RSE: entonces a veces el obstáculo primario es ese, que haya un marco legal muy difícil de cumplir, entonces que te quede dinero, que te quede todavía esfuerzo para hacer acciones que vayan más allá de esa misma ley. Eso en ese sentido, en el sentido de la RSE ya vista desde la forma de ser de la empresa, los obstáculos te los pones tú mismo. Quizá es un poquito más abstracto; en la aplicación te diría que el marco legal, un marco legal muy denso frena un poco la RSE.

¿Cuál es el límite entre la legalidad y la RSE en Venezuela?

- Hay muchas leyes sobretodo para las medianas y pequeñas empresas. Hay una cantidad de leyes que se deben cumplir que son de difícil ejecución y son muy costosas, sobretodo para los que están comenzando con una empresa, leyes que tienen que ver con los trabajadores, leyes que tienen que ver con el ambiente laboral, la Lopsimad por ejemplo, que de alguna manera hacen que sean difíciles de cumplir. La empresa tiene que cumplir con la ley y con la RSE ya es cuesta arriba, eso desde el punto de vista legal.

Desde el punto de vista económico en Venezuela ahora no es el mejor para las empresas crecer, para las empresas desarrollarse, entonces eso también frena más o menos. Claro hay otras leyes que están creadas como pensadas para obligar a que la empresa se vincule con la comunidad, por ejemplo está la Ley de Contrataciones Públicas que aplica para las grandes empresas. Es la ley que hace que las empresas que quieran trabajar con el gobierno deban aplicar un porcentaje del acuerdo comercial a una obra dirigida sobretodo a una comunidad. Pero a veces eso, lo que dicen los críticos en RSE, es que no es un trabajo voluntario sino parte de la ley, entonces se convierte al final en un impuesto que debe pagar esta empresa para poder trabajar con el gobierno. No es entonces una cosa como la que hemos visto, de la ética, de la reflexión, sino una cosa que viene por ley y debo cumplirla.

¿Qué opina sobre el establecimiento de una normativa o ley para el cumplimiento de la RSE en todas las empresas, en Venezuela?

- Yo creo que sí. Hay muchas leyes que se traten de RSE, se está obligando a la empresa o se está obligando a la organización hacerlo, y si se está obligando se rompe un poco por lo que se entiende como RSE, ya que se entiende que es una cuestión voluntaria, que va más allá de la ley. Entonces no estaría muy de acuerdo, no creo sea lo más idóneo. Esta bien que algunas leyes fomenten la vinculación con los diferentes grupos de interés, bien sea la ley del trabajo, la ley del Opti, que lamentablemente sufrió una reforma, que quedó por fuera el financiamiento para las ONGs y las universidades, eso es muy lamentable, ahora es discreción del gobierno como se distribuye ese impuesto. Que bueno a lo mejor son leyes que favorecen y ayudan, hacen que la relación sea buena entre los diferentes grupos de interés, osea la empresa con sus grupos de interés. Sin embargo, no creo que la RSE se deba de normar, legalizar más si se pudiera certificar, así como tú dices, un organismo internacional o incluso nacional que diga: "esta empresa cumple con una serie de parámetros, esta empresa es socialmente responsable, porque mira todo lo que hace, como se vincula con sus trabajadores, como se vincula con la comunidad, con las autoridades, osea una empresa socialmente responsable". Entonces yo estaría mas de acuerdo con eso, con un espaldarazo, pero no soy muy amigo, no estaría de acuerdo con que se legalice. Y eso es una discusión que está a nivel mundial; de hecho ahorita en Francia están por aplicar una ley de RS, hay que ver que tanto obliga o algo que fomente, que estimule las buenas prácticas.

¿RSE o filantropía?, cuáles son las diferencias. ¿Considera que las empresas venezolanas están haciendo RSE o siguen inmersas en la idea de la donación?

Si bueno la filantropía es el estadio más pequeñito de la RSE, hay expertos que dicen que la filantropía no es RSE. Yo creo que sí, si no vamos por el esquema de que la RS es todo lo que se hace más allá de la ley, una donación, ayudar por ejemplo en el asunto de las lluvias, del año pasado que muchas empresas desembolsaron plata para apoyar la emergencia. Yo no lo veo tan mal, muchas empresas venezolanas empiezan por allí, muchas de esas no saben cómo hacer RSE que sea más sostenible en el tiempo, porque eso es lo malo quizá de la

filantropía, que tu estas dando plata y ya, no estás dejando en la comunidad o en tus trabajadores una semilla que pueda crecer, que ellos mismo puedan emprender sus propios negocios o que puedan organizarse para la cache de la comunidad, estás tú simplemente siendo un proveedor de dinero muy paternalista entonces es por eso que no se puede considerar quizá como RSE. Si de repente un banco dan no sé cuántos millones de bolívares, debería ir más allá para que eso tampoco sea una gran inversión de dinero entendida como RSE en toda la organización, las operaciones de la organización, la manera de trabajar, si es así se hace RSE y a lo mejor no se gasta ni un bolívar.

¿Cuáles son los proyectos más desarrollados de RSE en Venezuela? ¿Qué tipo de empresas los hacen o a qué sector pertenecen?

- Esta ya la respondió arriba...

¿Cómo las empresas venezolanas toman la decisión de emprender uno u otro tipo de proyecto de RSE? ¿Cómo es ese procedimiento? (no sabe con exactitud qué es)

- Muchas empresas están perdidas (risas), en el sentido que quieren hacerlo pero no saben cómo. Según dicen los expertos, una manera de comenzar es hacer una donación, pero eso tiene que ir creciendo, eso tiene que ir madurando, yendo hacia una RSE que esté en toda la organización y que sea no solamente una dádiva, sino que aporte algo a la sociedad, que sea multiplicador. No como la típica imagen del pescador que no le da el pescado y sino que lo enseña a pescar, para que aprenda pescar. Eso es lo que deberían ser las empresas.

Muchos buscan asesoría, expertos de RSE que ayuden hacer una planificación de cómo se puede atender a las necesidades de los diferentes grupos de interés, es importante escuchar, escuchar cuáles son las necesidades de los trabajadores, de los accionistas, de la comunidad, del ambiente. Oye cómo lo quiero hacer, ver cuáles son las necesidades y a partir de allí elaborar un plan de RSE que pueda cumplir esas expectativas. A veces, ocurre mucho en la parte ambiental se dice "bueno vamos a limpiar esta playa", esa no es la acción más idónea para hacer, cuando eres una empresa que contamina mucho, con bolsas plásticas que no son reciclables por ejemplo o utilizas el agua y ni siquiera la limpias y la lanzas al mar sucia o usada. Es eso estar pendiente de las necesidades de los grupos de interés y a partir de allí complacerlas.

¿Qué necesidades detecta usted en Venezuela que puedan ser aprovechadas por las empresas para hacer RSE? ¿Y cómo lo haría?

- Bueno los temas principales aquí son el tema de la salud, un tema que muchas empresas dirigen sus acciones de RSE y es una prioridad del país, en segundo lugar o quizá en el mismo primer lugar está la educación, las empresas también normalmente dirigen sus esfuerzos allí. Los temas de salud y educación. En segundos lugares están deporte, cultura y ambiente. Pero sí necesidades aquí hay muchas, lo ideal es que la empresa trabaje conjuntamente con el Estado para apoyar la responsabilidad del Estado que es proveer de salud a sus habitantes, educación, una educación buena gratuita, accesible para todos y otra serie de problemas sociales, la empresa debería trabajar en conjunto para poder solventar todos estos problemas. En la actualidad en Venezuela los esfuerzos son muy pocos, son grandes esfuerzos, pero con el tamaño de problemas que tenemos es muy poco. Y como no tienen digamos esa vinculación, esa relación tan buena con el gobierno, muchos de estos proyectos se pierden en todo ese desierto; esa arenita se pierde en el desierto. Se recomienda mucho a las empresas que se unan, hagan alianzas, por ejemplo el CARICOM un buen ejemplo que no tiene mucho tiempo, pero es un ejemplo muy bonito de cómo la gente se puede unir y hacer algo mucho más grande, que cada quien haciendo una cosita por su cuenta. Es eso, sería la clave.

¿Cree usted que como parte de las acciones de RSE el medio ambiente tiene importancia? ¿por qué?

- Sí, si es uno de los grupos de interés, es el planeta Tierra donde va a estar la empresa o donde está la empresa, sin él no hay empresa, no hay sociedad. Entonces es una prioridad ahorita con el cambio climático con la realidad; es una toma de conciencia de todos, la empresa, el Estado, las ONG, estar haciendo acciones a favor del ambiente. Me parece súper importante.

¿Tiene usted conocimiento de lo que es el Ecoturismo? (si no tiene explicarle) ¿Cree que esto podría ser una vía para hacer RSE? ¿Por qué y de qué manera lo haría?

- Sí el ecoturismo, por lo que entiendo es un tipo de turismo que en Venezuela sería el ideal, osea tenemos bellezas naturales sobretodo en el país, tenemos todos los climas, tenemos todos los paisajes exuberantes, tenemos un clima fijo durante todo el año. Entonces yo creo que sí. Claro si las empresas quieren dirigirse al ambiente que es una de las prioridades de la RSE, pudieran beneficiar tanto al ambiente como a comunidades, incluso a los trabajadores ¿en qué sentido? Digamos en el momento de emprender un negocio tipo posada, un establecimiento turístico que realice tours o algo que sea económicamente viable para la comunidad o el grupo en el que se está haciendo y que sea amigable con el ambiente. Yo creo que sería perfecto porque estarías atacando a dos grupos de interés al mismo tiempo; hacer algo atractivo y

económicamente viable para un grupo de microempresarios, o empresas grandes que apoyan este tipo de proyectos. Dos cosas, que sea económicamente viable y que sea amigable con el ambiente, creo que es una buena mezcla.

18. ¿Tiene conocimiento de casos de RSE y Ecoturismo en el Mundo?

- No, no actualmente no tengo conocimiento en el mundo.

## ANEXO 13: Entrevista transcrita José Miguel Pérez

1. *¿Qué es para usted Ecoturismo? ¿En su opinión es lo mismo ecoturismo que turismo ecológico?*

Sí, yo pienso que ecoturismo y turismo ecológico se refieren básicamente a lo mismo; yo considero que el ecoturismo es un concepto aplicado al turismo que se vuelve consciente en relación al medio ambiente y donde esta conciencia no solamente busca no afectar el medio ambiente, sino que busca tratar de contribuir con él y tratar de mejorarlo tal vez de dejarlo mejor de como lo encontré; porque ya básicamente la mayoría de los lugares a los cuales tradicionalmente se dirige la gente están muy afectados entonces el ecoturismo como te comentaba anteriormente es un acto más de conciencia que de visitar un sitio y de recorrerlo y de visitar y de darse cuenta de las maravillas que pueda tener ahí encerrado.

2. *¿Cuáles son los requisitos para que exista un Ecoturismo?*

Básicamente primero para que exista el ecoturismo tiene que haber educación, tiene que haber educación en las escuelas tiene que haber educación en los colegios, tiene que haber educación en las universidades, tiene que haber educación en el hogar tienen que ser los padres los primeros que inducen a sus hijos a ser conscientes en cuanto a la importancia del medio ambiente y de la mejor forma para preservarlo, no solamente para ellos sino para sus futuras generaciones.

3. *¿Cómo influye el ecoturismo en la economía de una localidad?*

Yo diría que puede influir tanto positiva como negativamente, puede influir positivamente porque puede generar de alguna manera fuentes de trabajo y actividades que anteriormente las comunidades no tenían, pero en la medida en que se dan a conocer esos lugares y no hay la conciencia ecoturística es mucha la cantidad de gente que empieza a llegar como es el caso de la Gran Sabana que conozco de hace más de treinta años, donde comunidades que antes eran muy sanas ahora tienen bares, tienen prostíbulos tienen... corre la droga, en fin hay toda una cantidad de males que ha llevado la gente y que no solo han afectado de manera negativa esas comunidades, sino que además las han transculturizado como es el caso de muchas comunidades indígenas, anteriormente los indígenas yo decía que eran soberanos porque tú los veías vestidos con sus atuendos indígenas pero hoy tu los ves con ropas harapientas, con ropa sucia y dan más la impresión de ser mendigos que ser otra cosa entonces por un lado es positivo y por otro lado tiene aspectos negativos que es importante revisarlos porque no solo está el tema de la gente que va a contaminar estos lugares desde el punto de vista de la basura sino también desde el punto de vista biológico por ejemplo la gente que lleva enfermedades y contamina estas comunidades y después esta gente no tiene la forma de protegerse contra ella; casos de Amazonas como por ejemplos Yanomamis aisladas que son indígenas que no tienen anticuerpos para poder prevenirse contra lo que nosotros les llevamos, como el sarampión, la viruela por ejemplo.

4. *¿Considera que el ecoturismo puede influir de manera positiva la reputación de un país o región? (te la saltaste pero está respondida en la anterior)*

5. *¿Qué relación podría tener el Ecoturismo con la cultura y la tradición de una determinada localidad?*

Bueno, efectivamente lo que acabamos de hablar eeehhh hay dos aspectos unos positivo y uno negativo básicamente es lo que dije antes no.. El ecoturismo puede ser favorable si se concientiza desde un principio y si además se ejerce sobre él una actitud contralora, no solamente de parte del estado sino también de parte de las comunidades que están manejando ese ecoturismo porque si vamos a recibir a cualquiera entonces.. es por ejemplo como por ejemplo aquí el club tú tienes.. Reservas el derecho de admisión, no puedes aceptar a todo el mundo porque oye si se te mete todo el mundo pues esto puede ser un grandísimo desorden; entonces deberían haber normas, debería haber una serie de normativas que contribuyan a ello y no que lo destruyan, el caso de las comunidades indígenas por ejemplo como te comenté antes, muchas de ellas están totalmente transculturizadas, ya los indios no andan a pie, andan en moto o en bicicleta, ya no usan arcos y flechas ahora usan escopetas y por ejemplo el caso de la Gran Sabana es horrible lo que han hecho con la fauna porque esa ida nuestra hacia allá ese llevar una cantidad de artefactos de nuestro mundo pues lo que han hecho es que esas comunidades y esos indígenas hayan destruido prácticamente todo lo que tienen en sus alrededores, inclusive se hayan olvidado de los sistemas tradicionales de caza, de pesca, de cultivo y por supuesto han afectado toda la ecología del sector, gracias a nosotros.

6. *¿De qué manera se vincula el ecoturismo y la ética?, ¿según su criterio, las sociedades que no cumplen con un turismo responsable dejan de ser éticas? ¿puede haber ecoturismo sin ética?*

Yo siempre he partido de la base de que para poder aplicar el concepto ético uno tiene que ser consciente de algo, tu no, la ética no es algo que se adquiere por osmosis o porque alguien lo leyó en un libro entonces ya comprendió la ética. La ética es algo que parte desde el mismo hogar, tiene que ver con los principios, tiene que ver con los valores y tiene que ver con el respeto hacia los demás, partiendo desde el respeto de uno mismo y en estos casos la ética vuelve otra vez a llevarme a lo que hablamos al principio, para que exista ética tiene que haber una educación; en los colegios generalmente y en estos días más que antes se instruye más no se educa, la educación es una labor que tradicionalmente no solamente hacían los padres de uno sino que también habían maestros,

habían educadores, que educaban; hoy día no hay educadores, hoy hay instructores hay gente que te instruye en el conocimiento más no te educa desde el punto de vista de lo que la educación es que te lleva al concepto de la ética y a su aplicación.

7. *¿Cuáles son los beneficios del ecoturismo?*

Bueno mira los beneficios del ecoturismo deberían existir y deberían estar allí, más no están, el ecoturismo es realmente a mi juicio un concepto en este momento muy etéreo eh.. y realmente en este país no ha sido totalmente aplicado, la gente le ha dado muy poca importancia es más un nombre bonito que otra cosa, yo parto de la idea que aquí el ecoturismo en Venezuela esto ha fortalecido algunos lugares más yo pienso que es más el detrimento que lo que realmente ha habido un gran detrimento en vez de lo que realmente han podido hacer y vuelvo y repito nuevamente, para mí la raíz de todo el problema y del tema ecoturístico y discúlpame que vuelva a redundar en ello es el tema de la educación, si no hay educación no puede haber una conciencia ecológica por lo tanto no puede haber un ecoturismo, una persona que llegue a un sitio y se salga del sendero para caminar por donde no hay sendero porque le pareció, y la persona que está allí que es el guía que no le llama la atención y no le reclama, entonces esa persona está haciendo una afectación probablemente esté destruyendo una vegetación que probablemente no va a volver a crecer allí más nunca, porque existen ecosistemas que son sumamente delicados a los cuales no se debería acceder a menos de que exista esa conciencia educativa que permite que la gente comprenda la importancia de respetar el medio ambiente; tampoco soy partidario como en muchos casos ha ocurrido por ejemplo con Imparques y con el ministerio del ambiente que han prohibido el acceso a muchos lugares naturales, yo creo que los lugares naturales no pueden estar prohibidos porque ellos están en función del hombre y no el hombre en función de ello, que es lo que muchas veces pretendiéramos hacer a los demás con el tema del ecoturismo, realmente el medio ambiente está para darle al hombre su equilibrio natural; el hombre cuando se satura en las ciudades siente la necesidad de ir al medio ambiente y esto es positivo por lo tanto los parques naturales y los monumentos naturales, los parques nacionales no deberían estar cerrados, lo que debería haber es un mayor énfasis en la educación.

8. *¿Qué obstáculos considera usted se presenta hoy la práctica del ecoturismo?*

Bueno, en principio ese; el tema educativo y después, esto, la falta de incentivo por parte del gobierno realmente aquí el gobierno no se ha ocupado de ni del tema ecoturístico ni del tema turístico, eso lo hemos visto porque desde hace aproximadamente unos siete años para acá el turismo ha caído cerca de un 90%; yo tuve la oportunidad de conocer Canaima cuando estaba bien administrado y estaba bien llevado y era maravilloso ver como la gente estaba realmente disfrutando del parque y el parque cumplía con su función de parque, sin embargo hoy día dada las políticas de estado el parque sencillamente se ha venido abajo esto es muy difícil el acceso por ejemplo para la mayoría de las persona y esto es una falla, debería haber más acceso del que hoy se hace y esto es una labor que tiene que hacer el estado, el estado debe darle más énfasis, pero mientras el Estado siga recogiendo sus recursos y su petróleo nosotros nunca vamos a tener ni turismo ni ecoturismo.

9. *¿En qué regiones de Venezuela se desarrolla el Ecoturismo y( en las regiones que no se hace) en cuáles podrían aprovecharse? Ejemplos*

Oye mira yo pienso que Venezuela podría sacar más provecho desde el punto de vista de ingresos para la nación del turismo inclusive del mismo petróleo lo que pasa es que esta visión no ha calzado en la mayoría de la gente sobre todo en el estado porque es muy fácil sentarse en un sillón a esperar a que entren los dólares en vez de ponerse a pensar cómo podemos desarrollar el país para que si algún día no tuviésemos esos petrodólares pudiésemos sobrevivir, yo pienso que Venezuela el potencial que tiene desde el punto de vista turístico es extraordinario este y básicamente puedo hablar de todos los ambientes naturales, puedo hablar tanto del Amazonas, puedo hablar del Estado Bolívar, el Delta del Amacuro, la zona de los llanos, la región central, la zona costera, nosotros tenemos 12000 km de costa esto hay islas maravillosas que gracias a Dios la gente no ha llegado ahí y no las ha destruido, pero que con una buena educación y una buena concientización de la gente podrían ser aprovechables en un futuro si se quiere inmediato; pero yo creo que estamos a muchos años luz de darle un verdadero sentido al tema turístico y al tema ecoturístico.

10. *¿Qué opina sobre el establecimiento de una normativa o ley para el cumplimiento del Ecoturismo?*

Bueno definitivamente pero como dicen por ahí, la ley entra por laca y deberían ser los políticos y debería ser el Estado quien primero se hagan consciente de que hay la necesidad no solamente de crear una ley de cara afuera sino también de cara interna hacia adentro hacia ellos mismos de hacer de comprender ellos mismos de que el turismo es una fuente importante de ingreso y que básicamente el país está despoblado, si tú te pones a ver Venezuela el 80% de la población está concentrada en el 20% del territorio y en el 80%del territorio solamente existe el 20% de la población, por lo tanto Venezuela es un país totalmente despoblado y definitivamente hace falta de que emplazamientos turísticos se desarrollen cada vez más y sobre todo de cara a los sitios fronterizos donde el hecho de tenerlos abandonados hace que vayamos perdiendo terreno que es lo que nos ha pasado a lo largo de los últimos 200 años, países como Brasil por ejemplo, han tenido políticas expansionistas que han promovido no solamente el turismo sino también otros sectores como por ejemplo como la minería que puede ser ambientalmente y ecológicamente sustentable y eso ha hecho que Brasil sea lo que es hoy día, un país no solamente grande sino un país productivo un país rico un país que la gente cuando piensa en su América la gente piensa en Brasil como destino turístico, no piensan en Venezuela y bueno algunos en Colombia, Colombia ha desarrollado mucho últimamente su tema turístico, pero nosotros ni siquiera es que todavía estamos en pañales, nosotros no hemos nacido todavía.

11. *¿Qué organismos apoyan al Ecoturismo en Venezuela y el Mundo?*

Creo que hay organismo a nivel internacional que definitivamente están abocados a la labor ecoturística, pero hablamos de países del primer mundo donde los conceptos de conciencia y de respeto hacia el medio ambiente ya

han sido trillados desde hace más de cien años, este como el caso de Estados Unidos, Canadá, la misma Europa, Europa es un continente que está totalmente saturado, sin embargo la gente tiene hoy día una mayor conciencia ecológica porque claro han visto mermados sus recursos, han visto sus ríos contaminados y claro tal vez ya es muy tarde para ello sin embargo los esfuerzos que se hacen son importantes hay especies que se están reintroduciendo en hábitat donde ya habían desaparecido aquí podríamos decir que ni siquiera hemos considerado eso aun cuando ya ha habido muchas especies en nuestro caso que han desaparecido, hay muchas que están amenazadas de extinción y definitivamente yo si pienso que debería haber un mayor esfuerzo pero todavía estamos muy lejos de que eso ocurra en Venezuela.

12. *¿Cree que el ecoturismo está lo suficientemente explotado en Latinoamérica y Venezuela? ¿Cómo es llevado en la actualidad?*

Para nada, en Latinoamérica ha habido algunos esfuerzos sobre todo de países que no tienen ingresos petroleros por ejemplo, ahí tienes el caso de la misma Argentina, tienes el caso de Uruguay tienes el caso de Paraguay estos países que están hacia el sur que reciben muchísimo público y cuyas economías dependen de ciertos ingresos del ingreso turístico o si se quiere ecoturístico porque están enmarcadas en un medio natural bien importante, pero realmente todavía estamos muy muy fallos sobre todo en materia de conciencia tu lo ves también inclusive en Brasil como están desforestando las selvas para crear pasto para alimentar ganado para que la gente pueda comer hamburguesa, entonces si nosotros quisiéramos pensar en ecoturismo o en ecología ya deberíamos empezar a pensar en ir suprimiendo los consumos de carne ¿por qué? Porque esto se planteó en una de las cumbres de la tierra creo que fue en la cumbre de Rio de Janeiro precisamente donde se hacía ver que la población mundial está demandando tal consumo de carne que para que esta carne sea productiva hay que quemar la selva, que es lo que está pasando, se está quemando por la superficie prácticamente de Suiza todos los años en Brasil para crear no sencillos pastos sino para crear verdaderos lugares totalmente desforestados donde las vacas necesitan pastar, para que una vaca engorde un kilo necesita comerse prácticamente una hectárea de terreno, imagínate eso imagínate mil cabezas dos mil cabezas de ganado pastando entonces claro tú tienes que tener lo que se llama potreros donde las vacas salen de uno cuando se acaban van a otro y así van rotando, pero para que 5000 cabezas de ganado puedan estar saludables y nosotros al final poder comer carne se requiere desforestar extensiones gigantescas de selva que es el grave problema que tenemos en este momento, entonces cuando estamos subidos en el carro y estamos contaminando la atmosfera ¿estamos contribuyendo con el tema ecoturístico? O sea son preguntas que la gente debería hacerse que el ecoturismo uno no puede plantearse el pensar en el ecoturismo cuando estamos en el medio natural, no cuando uno en su casa ya debe ser capaz de concientizarse en cuanto al tema ecológico porque todo lo que nosotros hacemos afecta al medio ambiente y los cambios climáticos son la consecuencia de lo que está ocurriendo en este momento.

13. *¿Cómo es promovido el Ecoturismo en Venezuela y el mundo? Y cómo lo promovería usted.*

Mira en Venezuela hay esfuerzos muy escuetos, la gente realmente aquí en Venezuela va a un sitio porque oye de otra gente pero tú no ves que hay campañas que se dedican a ello, no hay, el estado debería por lo menos tener un canal de televisión ya que tiene tantos canales que se dedican al tema político por lo menos un canal debería ser dedicado al tema de ecoturismo, no necesariamente al tema político ni al tema comercial sino dedicado al tema es que no cuesta nada antes me parece que había algo, pero ahora no hay nada y yo creo que eso sería una oportunidad de llegarle cada vez a más gente para promover es aspecto.. el aspecto ecológico ¿no?, sobre todo el ecoturismo porque el ecoturismo es visitar los medios naturales y llegar a ellos pero con una conciencia no solo de apreciarlos sino de sacar un provecho de lograr un aprendizaje este.. y solamente de esta forma se puede proteger el medio ambiente, de otra manera no se puede proteger y en el mundo pues definitivamente los esfuerzos uno los ve en Discovery Channel, los ves en National Geographic tú te puedes dar cuenta que estos canales.. Estos canales de televisión están de alguna manera subsidiados por muchísimos patrocinantes y el tema focal es precisamente el tema ecológico dirigido en base a un tema educativo, tu puedes ver que hablan de focas o hablan de tiburones o hablan de samoras pero hay ese aspecto ecológico imbuido en la información y eso es algo bastante positivo es la forma como se promueve de manera positiva el ecoturismo porque yo veo un programa de Alaska por ejemplo donde te hablan de los salmones y te hablan de ... y te provoca ir a Alaska eso es una promoción y al mismo tiempo te indican y te dicen todos los pro y todos los contra que tiene una determinada región en ese sentido.

14. *¿Por quién cree usted que puede ser apoyado el ecoturismo, por el ente público o por el privado?*

Yo creo que por una combinación de ambos, yo creo que el ente privado no puede trabajar solo sin el apoyo de la parte oficial esto si no hay leyes que en un principio protegen cualquier esfuerzo que vaya a hacer la empresa privada de que sirve que hagamos algo si al final del día lo que hace uno el otro lo destruye, entonces debería ser una labor combinada entre el ente privado, el Estado y las instituciones educativas debería ser una configuración de esas entidades para que la conciencia se despierte en la gente mientras no se despierte la conciencia nunca va a haber ecología ni va a haber ecoturismo.

15. *¿Qué empresas venezolanas pueden tomar la decisión de emprender uno o más proyectos de ecoturismo? ¿Cómo podría incorporarse las empresas a esta tendencia?*

Oye mira yo creo que más allá de las empresas cualquier persona podría incorporarse de verdad sin ir muy lejos tu puedes aquí mismo donde estamos en este ambiente natural tu puedes desarrollar programas que vayan dedicados a atender niños y enseñarles a los niños, puedes traer unos animales para que ellos los vean, para que ellos tengan ese primer contacto con ellos, este.. y yo pienso que cualquier empresa, cualquier empresa que realmente se lo plantee como una política de contribución social, de contribuir con una política de contribución social yo pienso que cualquiera podría lograrlo no hay realmente ningún tipo de limitante como para que una empresa farmacéutica o una empresa de alimentos o una empresa de cualquier tipo pues pueda meterse a apoyar cualquier campaña de concientización ecológica.

16. *¿Tiene conocimiento de lo que es la RSE? ¿Cree que el Ecoturismo puede ser una vía para hacer RSE?*

Oye mira, yo desde hace mucho tiempo he trabajado con el tema social y he realizado campañas no tanto en la parte ecológica sino en la parte deportiva, por lo tanto estoy muy consciente del significado de lo que me estás diciendo, pero este.. Pienso que el tema de alguna manera debería estar debería estar tal vez más relacionado con el Estado que con las empresas privadas o con las mismas instituciones educativas porque es el Estado quien tiene que formular las leyes, es el Estado quien tiene que dar las directrices desde el Estado debe partir, no es al revés debe ser el Estado quien realmente se dirija a la gente y no al revés en estos casos. ¿Me puedes repetir la pregunta? (se repite). Mira, sí puede ser una vía, si puede ser una vía para lograrlo pero ya te digo, si no partimos de la base educativa no vamos a lograr nunca nada, o sea no podemos dejarle todo a las empresas ni a la gente ni a los padres, la labor única de hacer que esto ocurra, debe ser el Estado, deben ser las políticas del Estado las que deben estar abocadas a generar una directriz en cuanto al tema educativo con relación al medio ambiente, cosa que no se está haciendo y que probablemente estemos si las cosas siguen como van muy lejos porque nos hemos acostumbrado a los petrodólares, nos hemos acostumbrado al petróleo, no hemos visto el potencial que tiene nuestro país que es uno de los países más maravillosos del mundo, tenemos de todo, tenemos bosques, playas, selvas, tenemos montañas, tenemos de todo pero no hay infraestructura, están mal aprovechadas, la gente no va porque no hay las mínimas condiciones para que tu tengas ni siquiera un pote de basura para botar tu basura cuando te estás regresando y tampoco le puedes decir a la gente que meta una bolsa dentro de su carro y que se la traiga para su casa porque la gente no va a viajar con una bolsa de basura 300 o 400 kilómetros donde quiera que esté, que mucha gente me lo criticaría pero que vuelvo y repito esa es una labor de Estado, el Estado debería crear las infraestructuras para que la gente se encause en la parte ecológica y en la parte turística, cosa que no existe, de hecho la gente ya no viene a Venezuela, el turismo ha caído en un 90%.

17. *¿Tiene conocimiento de casos de RSE y Ecoturismo en Venezuela?*

Bueno mira, en Venezuela los casos son muy puntuales, yo creo que las empresas que están haciendo ahora algo de Responsabilidad Social básicamente lo que están dando es patrocinio, patrocinio con personas como Valentina Quintero por ejemplo que ella trata de concientizar a la gente a través de sus programas y ella trata a su vez patrocina entonces ahí hay una forma indirecta de tratar de contribuir con el tema de la Responsabilidad Social, pero como tal de verdad, desconozco de alguna empresa que esté, salvo Empresas Polar pero bueno imagínate decir Empresas Polar es decir prácticamente todo, porque son los únicos que se encargan de atender educación, de atender cultura, de atender deporte, si no tuviésemos Empresas Polar estuviésemos peor de lo que verdaderamente estamos, pero realmente los casos son muy pocos, cuando una empresa va a dedicarse al tema de la Responsabilidad Social, las empresas no son tontas ellas buscan también su mercadeo ellas buscan mercadear sus marcas entonces yo prefiero tener mis inversiones en cuanto a Responsabilidad Social en un sitio donde todo el mundo lo vea a tenerlo en un sitio donde nadie va a ir, voy a poner algo ahí en Los Roques, ¿cuánta gente va a Los Roques? ¿Quién se puede pagar? ¿Cuánta gente puede pagarse un viaje a los Roques? ¿Un viaje a Canaima? Un viaje a Canaima es costosísimo, entonces a mí los Roques y Canaima que son dos lugares muy puntuales o por ejemplo algunos puntos de Margarita, salvo las playas donde va mucha gente pues no me interesa como empresa o sea yo quiero que mi marca se vea representada en un sitio donde la vea todo el mundo si es posible ahí en una valla en la autopista pero no en un sitio donde nadie realmente se va a dar cuenta ni se va a enterar de lo que yo estoy haciendo, entonces ahí hay una gran oportunidad para las empresas en cuanto al tema de Responsabilidad Social, o sea porque tu puedes llevar a las empresas más allá del tema de proteger la naturaleza o de proteger el tema de ecoturismo, los puedes llevar al tema de la educación y puedes casarlas con las universidades y a través de programas que se hagan desde las universidades tal vez gracias a la empresa privada tal vez se puedan llevar unas campañas educativas donde van a estar las marcas representadas y donde las empresas se van a ver satisfechas de que su aporte desde el punto de vista de la Responsabilidad Social está bien representado,

18. *¿De qué manera cree que se podría lograr que el ecoturismo entre en los proyectos de RSE de las empresas venezolanas? (respondida en la anterior)*

## ANEXO 14: Entrevista transcrita Mariangel Rey

### Ecoturismo:

1. *¿Qué es para usted Ecoturismo? ¿En su opinión es lo mismo ecoturismo que turismo ecológico?*

- Si turismo ecológico es lo mismo que ecoturismo totalmente. A ver yo me guie siempre mucho por el concepto de Cevallos que es un autor, pero de ahí más o menos lo iba desglosando, a ver, el ecoturismo sería una actividad turística que se encarga de viajar o visitar lugares con mucha responsabilidad, lugares naturales en especial áreas naturales como parques nacionales, monumentos naturales, parques, que siempre haya una conservación del ambiente, se integre la comunidad que habita en la zona y se le traiga un beneficio a la misma.

2. *¿Cuáles son los requisitos para que exista un Ecoturismo?*

- Guao! Bueno primero una estrategia en cuanto a zonificación y estudio de capacidad de carga, sin eso para mí no hay ecoturismo. Por lo que les estaba explicando (off the record), que es necesario que haya un estudio de capacidad de carga para que no haya un impacto a futuro y el área natural donde se está trabando como tal, llevando el ecoturismo, pueda perdurar a lo largo de los años ok? Otro aspecto que se necesita es la

capacitación de guías, es muy importante que existan guías. También es necesario que haya seguridad en las zonas en las que se va a llevar a cabo la actividad, ya que tu llevas a un cierto número de turistas y, fácilmente si ahí ocurre algo la promoción de turistas nacionales o internacionales, ya no es lo mismo porque hay una promoción negativa, entonces ya el turista no va a querer ir más a ese lugar. Se necesita también la parte de la construcción de senderos, para que no se altere el lugar, senderos para que la persona va hacia un lugar, pero regresa por otro, no va a regresar por el mismo lugar por donde entro, para que haya un ajo impacto. Asimismo, a ver que más les puedo decir, zonificación, que trata sobre, que exista un área vamos a suponer un monumento o un parque, por ejemplo la Cueva del Guacharo, esta está restringida, únicamente pueden pasar en ciertas áreas científicas, es para estudios científicos como tal y educativos y, hay otra parte que está destinada al turista, que es donde el turista entra hace sus diferentes guiaturas y todo esto, pero la Cueva del Guacharo no tiene un estudio de capacidad de carga, no hay lugares en Venezuela, que se haya comprobado, que tengan estudios de capacidad de carga.

Recuérdanos que es la capacidad de carga? R: es simplemente hacer un estudio de cuantas personas pueden entrar a un lugar, cuantas personas en un grupo determinado, por ejemplo Quebrada Jaspe en La Gran Sabana, tu vas para allá y que ocurre, llega todo el mundo se instala con sus botellas de licor, tal cual en épocas de temporadas altas, se llevan el jaspe, que ocurre que no hay guías, no hay un estudio que diga "pueden pasar veinte (20) personas durante veinte (20) minutos", estas los veinte minutos, viste el lugar, tomaste fotos, te bañaste un ratito, disfrutaste; sale ese grupo, entra otro, por que, porque el estudio de capacidad de carga lo que hace es delimitar el número de visitantes para conservar el lugar y que a futuro pueda existir ese lugar en perfecto estado, se pueda conservar durante años.

3. ¿Cómo influye el ecoturismo en la economía de una localidad?

- ok bueno, beneficiosamente y en algunos aspectos negativamente pues. Vamos hablar de los beneficios que trae a la comunidad, trae muchos beneficios obviamente ya que al llegar un turista a un sector va a gastar en la parte de artesanía, si es que tienen artesanías o en una especie de gastronomía, simplemente el turista va a gastar en eso, va a gastar en hospedaje, va a gastar en guiaturas si son locales, el guía baquiano gana, se va a gastar en comida, hospedaje, transporte, todo lo que lo lleva como tal al desarrollo de un ecoturismo, entonces obviamente eso le trae beneficios a la comunidad porque le trae ingresos. Que ocurre cuando tu tienes por ejemplo un ecolounge, que son hospedajes ecológicos, que a lo mejor no contrata gente de la comunidad, tu llegas allí y a lo mejor el guía se lo trajeron del exterior o a lo mejor a otra persona que es local, pero no tomaron en cuenta a la comunidad, y esta cuando llegan los turistas no se beneficia en nada, porque ellos le dan la comida, el transporte, le dan todo, entonces ellos no salen del lugar donde están (ecolounge), pero no se puede llamar ecoturismo, es ecológico pero no se puede llamar ecoturismo, porque no estás integrando a la comunidad en los beneficios que trae esta practica.

4. ¿Considera que el ecoturismo puede influir de manera positiva la reputación de un país o región?

- Si obviamente cuando es un país, por ejemplo, si en Venezuela el desarrollo de ecoturismo, buenísimo porque lo asocian como un país ecológico, un país que tiene ingresos por turismo. Si trae beneficios obviamente, pero si no hay por lo menos una buena, como te estaba comentando anteriormente, por ejemplo seguridad o un guía con conocimiento, típico que te consigues un guía que te va a guiar por un sendero, pero entonces no te dice que tipo de aves son los que están, que tipo de fauna y flora es la que persiste en el área, que es lo que le interesa al turista cuando lo vas a llevar a un lugar, que le digas mira aquí vas a poder hacer esa observación de aves, mas adelante nos vamos a bañar en el pozo tal, lo llamamos tal, tiene dos metros de profundidad...osea le dan toda una historia. La mayoría de los guías si son baquianos no te lo van a decir. Baquiano es el guía típico por ejemplo en la gran sabana, que tú te vas a encontrar a un indígena que te va a cobrar por hacerte una guiatura que es llevarte hasta el pozo, te lleva ahí, haces lo que tú quieres y luego te regresa. No te va a dar una guiatura como tal porque no está capacitado. Aquí no existe capacitación de guías, entonces ese uno de los grandes problemas que tiene el ecoturismo para decirse "ecoturismo en Venezuela".

5. ¿Qué relación podría tener el Ecoturismo con la cultura y la tradición de una determinada localidad?

- Tiene mucha relación porque por cuando tu llegas, vamos a irnos a Amazonas esta vez, y vas al cerro Autana con la comunidad Seguera, te hospedas ahí, obviamente hay que involucrar a la comunidad indígena de la población, por lo menos de la comunidad seguera. Tu lo involucras y ellos te van a mostrar artesanías, te van a mostrar los bailes típicos, te van a decir: "mira nosotros agarramos las arañas y estas arañas las freímos y te las puedes comer ". Es como un complemento que tiene que hacer tanto la empresa que desarrolle el ecoturismo con la comunidad; es decir, "nosotros te vamos a traer a los turistas y vamos a necesitar que ustedes le hagan diferentes atracciones en la parte de sus tradiciones", entonces ahí van a involucrar la parte del folklore que es importantísimo, porque si no hay, de verdad yo digo, el ecoturismo no va a existir nunca si no involucramos a la comunidad como tal, a los miembros, sería un turismo de naturaleza, que es lo que a veces la gente confunde.

6. ¿De qué manera se vincula el ecoturismo y la ética?, ¿según su criterio, las sociedades que no cumplen con un turismo responsable dejan de ser éticos? ¿puede haber ecoturismo sin ética?

- No puede haber ecoturismo sin ética, la verdad que no, es mas según la OMT (Organización Mundial del Turismo) se sacó lo que es un código de ética que de verdad todo guía debería de manejar, por ejemplo me voy a otro ejemplo, para que sea más fácil comprender. Cuando sale la promoción de Venezuela al

exterior, no sé si ustedes han visto ciertos comerciales que te indica a la persona corriendo a caballo por la playa, caminando con el caballo, agarrando simplemente la tortuga, hay promoción de turismo de países; te van a mencionar ciertos lugares propagandísticos que cuando la persona llega ir, al lugar no los va a encontrar, entonces eso decepciona al turista en cierto aspecto, si tu vas a Los Roques y no agarras a la tortuga te vas a decepcionar, que a lo mejor por circunstancias la flora y la fauna no la vas a encontrar en ese momento, entonces que ocurre hay una decepción y cuando vas al exterior, ya ahí va mucho la ética, porque no estamos siendo éticos ya que estamos promocionando algo que el turista no se va a topar, legan por ejemplo a España y dicen: “no eso es mentira, yo fui y no lo vi, no vi nada”, entonces es lo que generalmente ocurre como un ejemplo de la ética.

7. ¿Cuáles son los beneficios del ecoturismo?

- guao muchísimos! Primero las comunidades se benefician porque les entra una parte de ingresos que es importante. También si está bien desarrollado el ecoturismo genera un bajo impacto, que hacemos con este, obviamente se va a conservar, va haber una conservación de la naturaleza como tal, entonces ya sería otro beneficio. Genera empleos como guías, personas que atraigan a turistas en la parte de tradiciones folklóricas, tiene un beneficio educativo y científico, por ejemplo el Henry Pitier, que ocurrió con este, primer parque nacional en Venezuela, todo perfecto, lo llaman a veces Rancho Grande, porque allí se hacen estudios científicos. Pero como comenzó todo, porque la gente fue y la gente a lo mejor hizo algún circuito de turismo de naturaleza, porque no lo llamo ecoturismo porque no hay planificación, hizo algún circuito de turismo y dijo: “no mira aquí la fauna y la flora...” entonces trajo como consecuencia se pusiera un centro en el cual tu puedes ir y estudiar eso, y hacer diversas investigaciones, entonces por lo menos el ecoturismo eso es lo que proporciona, que ayuda a la parte científica y educativa como tal también. Otro de los beneficios es que visitas muchas zonas, vámonos otra vez con las tortugas, la gente visitaba las playas y se dio cuenta que las tortugas vienen y desovan, que se dieron cuenta de que había una problemática en que la gente agarra a los animales, se comen los huevos o la luz de ciertos hoteles y posadas hacen que distraigan a las tortugas al momento de des ovación y también ocurre que cuando nacen los tortuguillos en vez de nadar hacia el mar se van hacia las carreteras, entonces cuando tu desarrollas el ecoturismo lo que haces es darte cuenta de la situación y simplemente llevas a turistas ya lo pones como una conservación, porque entonces la gente cercan las áreas y llevan al turista justamente al momento que el tortuguillo va a nacer, entonces ya ven la atracción, les gusta, le muestra el ecoturismo y educa a las personas que lo hacen y se evitan lo que son los animales en extinción, se van a conservar los animales como tal.

8. ¿Qué obstáculos considera usted se presenta hoy la práctica del ecoturismo?

- Puede ser un obstáculo de premisas simplemente ciertas permisologías te las niegan y la gente que hace? Se va igualito aunque te las niegan. Porque tu vas a imparques te dicen que no, te vas a la semana siguiente y no pasa nada, porque no hay personal que vigile las zonas, que te controlen. En la parte de documentos eso puede ser un poco complicado. Es que es difícil porque como yo les venía hablando yo no considero que el ecoturismo en Venezuela este correctamente, no hay ecoturismo, hay simplemente operadores que te llevan a ciertas zonas y te dicen: “estamos haciendo ecoturismo”, pero no hay estrategias no hay políticas, entonces no se está haciendo ecoturismo en realidad. Porque si va a ser ecoturismo tiene que haber una estrategia, un plan como yo les decía, si no existe ese plan entonces de que estamos hablando, estamos haciendo guiatura simplemente. Pero la problemática en si es la permisología como tal. La seguridad. Ahh! Y otro problema si, cuando hablamos de parques nacionales legalmente tu tienes que pagar un impuesto en entrada, entonces no se si se dieron cuenta, pero no todos los parque nacionales cobran eso, entonces otro problema además es que al turista extranjero le cobran una gran diferencia vamos a suponer, por hablar de números, al turista nacional por entrar a los Roques le cobran 30 bolívares, pero si eres extranjero te cobran 60 bolívares, por que ocurre eso? En qué se diferencia un turista de otro? son iguales, es lo mismo, por que el nacional tiene que pagar menos y el internacional más? Son turistas al final y van hacer lo mismo. Que se hace con ese dinero? Ese dinero no se utilizan para los gastos que se necesitan, yo quisiera saber quien administra todos las entradas de dinero que se generan por entrar a los parques, por que no todos los parques cobran entradas? No hay quien controle eso, entonces eso si yo lo veo como una problemática.

9. ¿En qué regiones de Venezuela se desarrolla el Ecoturismo y (en las regiones que no se hace) en cuáles podrían aprovecharse? Ejemplos

- Tomando en cuenta que si existe el ecoturismo en Venezuela como todo el mundo dice que existe.

\* Legalmente no hay ecoturismo porque no hay un plan estratégico, es como si llevas a una persona, le mostraste el lugar, a lo mejor la comunidad se integro, a lo mejor no se integro ese día, los guías no están capacitados, son pocos guías certificados. Entonces cuando tu pones todos los parámetros para hacer ecoturismo pero te das cuenta que cuando lo estas llevando a cabo no cumples con la mitad de los parámetros entonces tú dices hay ecoturismo en Venezuela? Hay la intención, existen muchas operadoras en Venezuela que hacen el ecoturismo como tal, ellos te ofrecen guías ecoturísticas, a donde te llevan a Roraima, a diferentes tepuyes, al Kukenam. Y son buenos lugares para hacer ecoturismo, Venezuela está llena de lugares para hacer ecoturismo.

Mira Roraima y Kukenam en La Gran Sabana, si nos vamos a la parte de Canaima, el salto Ángel. En Amazonas tienes cuatro parques nacionales, lo que hace falta son los planes, entonces como

hay un descontrol yo no lo llamo ecoturismo, pero son buenos lugares para hacerlo. Si no vamos a las playas, podemos decir el parque nacional Morrocoy, tienes a Mochima, pero que pasa en esas playas? En esas playas no van a durar nada, es como le paso a Cuyagua, la destrucción que hay, no hay ni palmeras, la arena es horrible, eso es lo que en un futuro se podría prevenir utilizando el ecoturismo correctamente. Merida, otro lugar para hacer ecoturismo totalmente, tenemos un sinnúmero de parques naturales, Margarita...osea si te das cuenta en todos los estados de Venezuela hay parques naturales, en todos se puede hacer ecoturismo, puedes aprovechar eso al máximo. Los Roques es ecoturístico, tienes la cascada del vino, la cueva del toro, tienes Alfredo Yan, que por cierto nosotros llevamos un plan estratégico a la corporación de Miranda. Hay buenos proyectos en papel pero están todos en gavetas. En toda Venezuela se puede hacer ecoturismo, en toda hay un atractivo natural y cuando hay esto tu lo aprovechas, eso si los hoteles tienen que estar acorde en armonía con el ambiente, eso es muy importante, yo apoyo mucho a los ecolounge en ese aspecto por que van acorde con el ambiente.

10. ¿Qué opina sobre el establecimiento de una normativa o ley para el cumplimiento del Ecoturismo?  
- Estoy a favor, aquí hace falta. Yo crearía un departamento en el ministerio del turismo que tuviese una alianza con Imparques, hasta que el Mintur (Ministerio del Turismo) no haga una alianza con Imparques aquí no va hacer nada; porque Imparques no quiere que se haga nada en las áreas protegidas, porque ellos simplemente las protegen y dicen: "el turismo, no el turismo va a traer un desorden ambiental" y es lógico, si tu no haces un buen plan olvídate que eso es lo que sucede es que uno no quiere colaborar con el otro y viceversa. Entonces si, porque las leyes están, los parámetros están, todo eso existe, en realidad el problema yo creo que es el sentarse a discutir sobre que se va a trabajar, con Roraima por ejemplo, que yo siento que es un lugar espectacular y de verdad se está deteriorando, precisamente por eso, por no establecer un sendero, por la parte de camping, toda esa parte.
11. ¿Cree que el ecoturismo está lo suficientemente explotado en Latinoamérica y Venezuela? ¿Cómo es llevado en la actualidad?  
- En Latinoamérica si, en Venezuela hay que organizarse, simplemente eso. Costa Rica es el pionero en esto y de verdad que ellos tienen una estrategia, tienen planes y Costa Rica va a pasar cien años y va a seguir siendo un potencial ecoturístico porque están conservando sus atractivos naturales, esa es la base si "yo voy a vivir de esto, hay que protegerlo" es así, y si Latinoamérica tiene muchísimo ecoturismo.
12. ¿Qué organismos apoyan al Ecoturismo en Venezuela y el Mundo?  
- Hay un organismo a nivel internacional que se llama Sociedad Internacional de Ecoturismo, han venido cambiando los nombres a través de los años. Es una sociedad muy importante si hablamos en materia ecoturística a nivel internacional, ella apoya mucho eso. También está la Organización Mundial del Turismo (OMT), hay algunos proyectos y algunos departamentos en la ONU que lo apoyan a nivel mundial, pero no te apoyan en "vamos a dar tanto, en cuanto a dinero, para hacer tal desarrollo y hacer tales estudios", no, todavía no, pero si prestan bastante apoyo. Si nos vamos a Venezuela tendría que decirte que un organismo en ecoturismo...no se vamos a poner el Ministerio del turismo e Imparques, pondría Imparques primero que MINTUR, si tu vas a buscar alguna información de ecoturismo el ultimo es el que domina y maneja esa área, pero si quieres que te presten el apoyo 100% no. Pero si son los entes encargados.
13. ¿Cómo es promovido el Ecoturismo en Venezuela y el mundo? Y cómo lo promovería usted.  
- Excelente. Yo considero que actualmente el ecoturismo no se está promoviendo, se está promoviendo un turismo nacional que es lo que veo que el ministerio está trabajando, me parece genial, no lo estoy criticando. A nivel internacional se promociona Margarita, Los Roques, Canaima, exceptuando Margarita los destinos más costosos, que por lo general el turista nacional no puede costear, no va con frecuencia, la mayor cantidad de personas que van son del extranjero. Yo promocionaría mucho, fíjense, los tepuyes, haría una buena propaganda en cuanto al Salto Ángel, todo lo que es Canaima y Bolívar, porque es un buen lugar para hacer ecoturismo y tiene la atracción que por la parte geológica la gente en el extranjero te viene muchísimo.  
Me perdí...  
Aja, la promoción en el extranjero se han llevado con propagandas y las embajadas. A mí me parece que una embajada en una feria internacional es lo mejor para fomentar el turismo del lugar, en ecoturismo sobretodo tú dices: "bueno ok vamos a escoger todos los lugares ecoturístico que hay en Venezuela y los llevamos a una feria", de verdad que sería un buen impulso, no sé si se esté haciendo, se que Venezuela fue a FITUR este año y se que también fue el anterior, no sé qué es lo que están promocionando, pero no es el ecoturismo como tal, sino que te promocionan un turismo venezolano.
14. ¿Por quién cree usted que puede ser apoyado el ecoturismo, por el ente público o por el privado?  
Por ambos, de verdad que si porque tampoco voy a decir que el gobierno lo tiene que dar todo, hay muchas empresas grandes aquí en Venezuela y sobre todos si .. eemm por ejemplo una empresa grande en Anzoátegui, por qué no pueden colaborar con unos senderos ecológicos o conservar con las partes de las playas, si se puede hacer, tanto la empresa privada como la pública deberían colaborar con la conservación y con el desarrollo del ecoturismo, aquí no hay desarrollo, tu vas a lugares , el que está más desarrollado ecoturísticamente sería la gran sabana, tu vas y vas a ver tus cominerías, tus senderos, vas a tener un guía que no están capacitados,

pero lo tienes pero si vas por ejemplo a Guaroa te vas a encontrar que no hay una planificación, que no hay senderos, no hay nada realmente tu llegaste te instalaste, acampaste y no involucraste a la comunidad ahí no tienen un gran beneficio como tal entonces no...

¿Consideras que el ecoturismo es más una moda que un cambio de conciencia en las personas?

No yo creo que si se da correctamente si cambia, las personas cambian, las personas le agarran el gusto, tu lo ves cuando tu eres guía y llevas un grupo a cierto parque tienen la observación de la fauna, o cuando los llevas a un acto en el llano, ves a los caimanes ves a las tortugas ves los pumas, tu les das educación, le dices cómo conservar y si va acompañado de eso si, de la educación, es primordial que un guía ecoturístico tenga educación, ahora si hablamos de un simple ecoturismo que gira en torno a Roraima por tu cuenta con tus panas y subiste y contrataste unos vaquianos cuando llegaste o unos mochileros que eso también se llama ecoturismo duro, entonces no no va a haber una conciencia olvídate que no, hay mucha gente que va a la gran sabana y van tomando y no es la idea...ahí si podría ser una moda eeh vamos a rustiquear a la gran sabana y estamos haciendo ecoturismo porque estamos durmiendo en carpa y estamos en una sabana, no ahí no hay cambio.

15. ¿Qué empresas venezolanas pueden tomar la decisión de emprender uno o más proyectos de ecoturismo? ¿Cómo podría incorporarse las empresas a esta tendencia?

Bueno la decisión la tienen que tomar ellos, si yo veo un área donde llegan turistas, por qué no agarrar ese lugar y desarrollarlo, se habla con imparques, discute con ellos, establece una alianza y colaboran en ese aspecto, pero creo que eso tiene que salir de la empresa.

16. ¿Tiene conocimiento de lo que es la RSE? ¿Cree que el Ecoturismo puede ser una vía para hacer RSE?

Guao el ecoturismo... de verdad sería un gran apoyo, ya que el gobierno no tiene la conciencia de lo que es ecoturismo como tal, entonces siento que si la empresa de verdad sería un gran apoyo porque económicamente ya tendrían un beneficio, porque es lo que prácticamente frena todo; y los materiales de ecoturismo son bien costosos; integras a una comunidad es súper complicado, porque ellos no tienen esa mentalidad de hay si mira ahí vienen los turistas, a ellos no se les puede pasar la mentalidad para que sean amables con los turistas, entonces es muy difícil compaginar todos los elementos para llevar el ecoturismo, entonces la RS podría ser un buen apoyo pero tiene que ser bien llevado; viendo a la RSE como la colaboración que tienen que tener las empresas con el desarrollo de distintas actividades ecoturísticas, centros biológicos, senderos, vigilancia, etc...

17. ¿Tiene conocimiento de casos de RSE y Ecoturismo en Venezuela?

Como ya les comentaba el ecoturismo es muy confundido con conservación, si nos vamos a ese término, si hay empresas que tienen áreas y vamos a sembrar árboles, en eso estamos haciendo ecoturismo (tono irónico) estamos ayudando al ambiente, claro que si, hay conocimiento de empresas que colaboran pero es en esa parte, en la siembra de árboles, pero no hay nadie que yo conozca que haya desarrollado un centro ecoturístico, al empresa no colabora con eso.

18. ¿De qué manera cree que se podría lograr que el ecoturismo entre en los proyectos de RSE de las empresas venezolanas?

Fácil, es muy fácil, bueno no no es tan fácil, no es que yo me imagino es que yo los conozco a la gente de imparques y conozco a la gente del ministerio donde estos dos entes tiene que estar involucrados, porque es que tu llegues no se ahhh cualquier lugar de Venezuela aja llegas a Guárico y vamos al Guaroa al parque nacional, entonces resulta que no que allá tiene que entrar la corporación de turismo del Estado y hay muchos entes, cuando tu vas a colaborar con algo salen muchos entes encargados, el fondo, la corporación, el ministerio y Mintur, imparques entonces sí se les va a hacer complicado, porque cada uno tiene sus parámetros y sus lineamientos y ninguno encaja con el otro entonces es muy complicado desarrollar algo ahí, porque claro cada uno va a querer sacarse su beneficio personal, ese es el gran problema del turismo en Venezuela, porque que tú hables con los operadores, podría funcionar por ejemplo porque hay ciertos operadores que dominan una zona, por lo menos en Amazonas hay dos operadoras de turismo y estas tienen el dominio de todo el estado, y tienen las comunidades involucradas y tienen todos su negocio, entonces si tu como empresa privada colaboras con esa zona es más fácil pero no en todos los estados es igual, pero si si se puede sentándose, discutiendo, revisando los parámetros, los permisos y sería maravilloso que las empresas colaborasen con el ecoturismo porque habría desarrollo porque habría lo que muchos no les dan que es el apoyo económico, que te construyan unos senderos, ok imparques se encarga del estudio de capacitación, inatur se encarga de la capacitación e imparques del estudio de capacidad de carga entonces así todos colaboran.

## ANEXO 15: Entrevista transcrita Alfredo Autiero

1. ¿Qué es para usted Ecoturismo? ¿En su opinión es lo mismo ecoturismo que turismo ecológico?

Ya te lo digo, en un principio para mi ninguna inherencia de las personas en los ambientes naturales resulta muy ecológica, hay maneras de abordar el turismo pero donde tú quieres hacer programas turísticos de una u otra manera vas a tener que intervenir el ambiente.eeeh... evidentemente una conciencia ecológica o de

protección vamos a llamarlo de protección, porque el término ecológico tiene que ver con cosas muy técnicas y científicas que entonces vamos a llegar precisamente a contar con los dedos de las manos los desarrollos turísticos que tienen que ver con ecología, de hecho se han hecho esfuerzos a nivel mundial para catalogar con hojas verdes, con ciertos parámetros algunos desarrollos turísticos que tienen que ver con ecología son pocos, en Venezuela no tenemos el primero a pesar de que alguien quiera vender alguna posada como ecoturística. Entonces para mí, evidentemente el turismo ecológico o como ustedes le quieran decir, es algo que sea más o menos a corde a algo que hoy se ha llamado sustentabilidad, es decir que no rompa costumbres en las poblaciones, que no sea devastador en cuanto al que sea prudente en cuanto a los programas que realiza, las personas que llegan a esas posadas esos programas que son partícipes entiendan que tienen que tratar de dejar el ambiente más o menos parecido a como lo encontraron, si pueden mejor, tal vez pueda resultar mejor. Te voy a poner un ejemplo, El Roraima; ahorita la gente habla de cerrar Roraima por el estado desastroso en que se encuentra desde el punto de vista ambiental, escrita por todos lados, basura, pañales, toallas sanitarias, lo que a ustedes menos se les pueda pasar por la cabeza está en la parte alta del Roraima, ¿hay que cerrarlo? No en absoluto, hay que cuidarlo, hay que enseñarle a la gente por donde debe caminar hay que colocar indicaciones, hay que restringir el número de personas que lo visitan, pero no hay que quitarle la posibilidad a nadie que lo visite; porque o sino iríamos en contra de algo fundamental en el ser humano, que es la libertad de poder ir a donde le provoque y a donde quiera, algo esencial dentro de lo que es el concepto turístico de hoy día, pero sí debe haber cierto tipo de orden especialmente en ambientes donde la ecología es sumamente frágil y si bueno hay zonas dentro del ambiente que pueden ser restringidas de manera muy especial a estudios o a visitas sumamente reservadas por ejemplo la zona no turística del Guácharo, que se llama no turística porque bueno precisamente el acceso a ese lugar solamente se hace bajo condiciones muy especiales, por lo frágil que es el ambiente y por preservar algo de la manera original, porque evidentemente la zona turística del Guácharo que sabemos todos que es un parque nacional no tiene nada que ver con el ambiente original que había hace cincuenta años aproximadamente.

2. ¿Cuáles son los requisitos para que exista un Ecoturismo?

3.

Yo diría que el requisito fundamental, es tratar de no alterar el entorno donde ese programa se desarrolla, bien sea programa de posada o programa de visita o actividades particulares como pueden ser Rafting, escalada, mientras menos se altere el ambiente donde se desarrolle el programa ese es el requisito fundamental y que yo diría que facilita mucho eso que debe ser la condición que las personas que van a realizar el programa, previos a ser inmersos en ese sector donde se presume se va a desarrollar ese programa ecoturístico, reciban conocimientos del entorno donde van a desarrollar esta actividad, para que no solamente tengan un feedback en el programa como tal, digamos unos observadores de aves, si no que entiendan todo el ambiente que se mueve alrededor del programa que ellos van a desarrollar programa que nunca puede descuidar a las comunidades que están en el entorno, porque las comunidades son parte de esa biosfera, y que hace que el turismo sea realmente ecológico, porque hay gente que relaciona la ecología solamente con la fauna y la flora y se olvidan que hay aspectos culturales que son realmente quienes le dan valor y permiten que esa fauna y flora esté ahí, muchas veces ciertas comunidades de aves están en los lugares porque existen poblaciones que permiten que esas aves se desarrollen por ejemplo, tienen botaderos de desechos de pesca, los pescadores llegan a la orilla del pueblo y comienzan a desechar restos de su pesca y eso ha hecho que consecuentemente cierto tipos de aves vayan a esos lugares en fechas particulares del año.

4. ¿Cómo influye el ecoturismo en la economía de una localidad?

Radicalmente, te voy a decir algo Camarata, Curuyén, kalak, tres comunidades pemonas asentadas, y te escojo esas por no tocas San Francisco de Yuruaní ni Paraitepuy del Roraima, de agricultores de conucos ellos se han transformado en operadores turísticos incipientes y la única economía que ellos están utilizando hoy en día, es la economía turística, si a ellos les prohíben, como ha sucedido en otros casos, vamos a poner un caso más radical el de Roraima, donde la comunidad está prácticamente a ocho o diez kilómetros, de la transa amazónica, si a ellos les prohíben las visitas al tepuy Roraima, son comunidades que caen en la peor de las miserias como podrías imaginarte, porque ya no son agricultores, ya no son mineros, porque la minería legal ya no existe en el país, ahorita todo es a través de minería ilegal, las pocas concesiones que habían las tienen unos militares, si tu les prohíbes a ellos las actividades que los sustentan la actividad turística, ellos caen en la peor desgracia y no solo eso sino que hacen protestas que no van de acorde a esas prohibiciones, por ejemplo la protesta del Paritepuy cuando cierran el Roraima, incendiar toda la sabana y se queman hectáreas y hectáreas del parque, vegetación que no se vuelve a recuperar por lo complicado de la tierra en el macizo Guayanés, comunidades como Choroni, con actividades pesqueras, se han transformado en economía totalmente turísticas que por falta de legislación o por falta de un poco de estímulo, están cayendo en depresiones complicadas, por ejemplo Choroni ya de relaciona mucho con droga, con festividades que ya la gente no quiere ni siquiera ir, igual que Choroni te puede decir Curiepe, Birongo, Los Tambores de San Juan eran hábitos increíbles donde todo el mundo sabía que en el mes de Junio o Julio pal día de San Juan tenían que reunirse en Curiepe, ya la gente no va porque hay mucha droga, hay muchas armas, policías por todas partes, siempre termina alguien asesinado y eso se ve de la manera en que tú me preguntaste cómo se transforma una comunidad; lo que quiere decir que si hay malas políticas en la implementación de programas turísticos, siempre termina un pueblo deprimido por no decirte destruido, en sus valores culturales, porque el turismo trabaja mucho con eso.

5. ¿Considera que el ecoturismo puede influir de manera positiva la reputación de un país o región?

Absolutamente, todos los países hoy por hoy son culturalmente fuertes Italia, Francia, Argentina, Perú, gran parte de su economía puedes ver sus balanzas económicas, que gran parte de sus economías se debe al turismo, no solamente en la parte económica, sino hay gente que mantiene su identidad como habitante de un país gracias al turismo, te voy a poner el caso de Nepal, tú ves a la gente, uno de los países más pobres del mundo a pesar del ingreso que tienen por turismo, solo que lo administra un estado comunista no es que yo tenga nada contra del comunismo pero es un sistema económico decadente, que tú lo ves y bueno la corrupción es tremenda, yo he estado involucrado en ciertos programas no solamente deportivos, sino también turísticos, yo voy todos los años a Nepal y ese dinero que ingresa por turismo no repercute en las comunidades, las comunidades se han visto beneficiadas porque bueno porque tienen ciertos programas pero desde el punto de vista de ellos se sienten orgullosos de ser nepaleses, de dar a conocer al mundo, lo que son, su cultura, sus creencias, su amabilidad, y tú ves que este año por ejemplo es el año de turismo en Nepal y este año el turismo sube un 25% aproximadamente, te estoy hablado de casi un millón de personas visitando ese país anualmente, es muy pequeño, y eso evidentemente con los ingresos económicos que traen, pero estas deformaciones que están saliendo en el mundo como por ejemplo el turismo sexual que se combate muchísimo sobre todo en países pobres, porque es un desastre en ese sentido y eso es un poco porque la gente pierde esa identificación.

6. ¿Qué relación podría tener el Ecoturismo con la cultura y la tradición de una determinada localidad?

Bueno como te comenté anteriormente, cultura y turismo son dos cosas que no pueden o por lo menos no debieran estar desligadas, o sea tú vas a un lugar y una de las características sobre todo cuando son culturas radicalmente opuestas a la tuya, yo suelo viajar a África y a Nepal todos los años y ves que una de las fallas grandes de los programas turísticos que desarrollan en esos lugares, es que el turista que llega el visitante que llega al lugar, no tiene noción del trato interpersonal con las personas que van a visitar, entonces muchas veces pierden un alto porcentaje de ese feedback que le pueden dar una cultura local y por eso es que insisto como te dije al principio de la entrevista que una de las características cuando uno desarrolla un programa turístico ecológico, es que el cliente debe tener un concepto mínimo de lo que va a hacer, con quien va a interactuar, precisamente para que saques mejor provecho al programa en el cual se encuentra inmerso.

7. ¿De qué manera se vincula el ecoturismo y la ética?, ¿según su criterio, las sociedades que no cumplen con un turismo responsable dejan de ser éticas? ¿puede haber ecoturismo sin ética?

Bueno es que la ética es lo que rige toda relación humana esencialmente, yo diría que ok pon el caso fíjate algo que me sucedió, a mí me gusta trabajar con ejemplos yo con un visitante en India, me di cuenta, en India hay que tener mucho cuidado cuando uno visita los lugares porque hay ladrones, carteristas que te pueden hacer robos menores, yo viendo al grupo siempre suelo quedarme atrás para ver que todo esté bien y me doy cuenta que hay dos niños que se están acercando a una de las señoras que estaban en mi grupo, y empieza a acercarse mucho hacia la cartera que ella cargaba, hasta que llegó un momento en que estaba tocando la cartera, cuando veo que está tocando la cartera, yo automáticamente relacioné esto con un robo y tomé al niño por la mano y lo regañé fuertemente, después me doy cuenta que la cartera está hecha con piel de vaca y en la India usar cosas que tengan que ver con vacas desde el punto de vista de haber matado una vaca para hacer una cartera es bastante ofensivo, entonces al niño le mataba la curiosidad de tocar para ver si la cartera era originalmente de vaca y yo interpreté eso como un posible robo y era simplemente curiosidad, entonces el tema de la ética hay que manejarlo con mucho cuidado y eso fue precisamente una falta de información porque yo automáticamente me di cuenta que el problema era nuestro que estábamos entrando a una cultura diferente con costumbres diferentes por ejemplo para nosotros usar una cartera de vaca es muy chévere y te das cuenta que puedes usar una cartera de vaca, pero en la cultura de la India es bastante ofensivo, entonces ¿Qué es ético? Y ¿Qué no es ético?, bueno desde el punto de vista ambiental hay muchas cosas que no son éticas por ejemplo usar detergentes que no sean biodegradables, pero en nuestra cultura lavarnos el cabello con shampoo todos los días es normal y tú ves como los visitantes en ciertos lugares muy delicados auyantepuy, algunos ríos del país se lavan el cabello todos los días que es nuestra costumbre, ¿es ético o no es ético? Que lavarse el cabello o botar el detergente contaminante en un lugar delicado, eso lo define esencialmente ciertas políticas que son necesarias en este tema tan delicado como es el turismo ecológico.

8. ¿Cuáles son los beneficios del ecoturismo? (contestada en la de las comunidades)

9. ¿Qué obstáculos considera usted se presenta hoy la práctica del ecoturismo?

Bueno primero una falta de legislación, no hay ley, no hay leyes turísticas en el país, a pesar de tener.. bueno no es una ley, eso se llama decreto con carácter de ley, desde el año 2004 si no me equivoco y a pesar que el estado hace un esfuerzo hacia el turismo y la naturaleza no necesariamente ecológico, porque hay una mezcla muy grande, se quiere hacer un turismo masivo en áreas naturalmente frágiles, cosa que no son compatibles, porque hay que ver hasta qué punto un ambiente resiste la visita de un número determinado de personas y eso no puede tener repercusiones futuras en ese ambiente, te pongo un ejemplo muy fácil, el parque nacional Morrocoy, ese es un parque que no tiene razón de ser, los primeros motivos que hicieron del parque nacional Morrocoy un parque nacional ya no existen, como área turística para el estado Aragua evidentemente es un área con gran potencial, pero como parque Nacional Morrocoy ya no sirve para nada, precisamente porque no hubo una reglamentación, unas normas de uso, una ley que permitiera hacer un tipo de turismo cónsona a las políticas que regían el Parque

Nacional Morrocoy, entonces lo principal es que falta ley, lo segundo es que no hay una infraestructura que permita primero que esas leyes o esos reglamentos se cumplan y segundo que el visitante que va a esas zonas delicadamente ecológicas respete ciertas normas básicas, en cuanto a desechos, en cuanto a trato de fauna y flora y en cuanto a interrelación cultural.

10. ¿En qué regiones de Venezuela se desarrolla el Ecoturismo y( en las regiones que no se hace) en cuáles podrían aprovecharse? Ejemplos

Te lo dije al principio, que usar el término ecoturístico era complicado, especialmente en Venezuela porque no hay una normativa que defina qué es algo ecoturístico en Venezuela, si hay normativas internacionales, hay algunos lugares que tienen estándares ecoturísticos prefiero hablarte de estándares, normas de organismos internacionales se han puesto de acuerdo, y han dicho este turismo respetando esto esto y esto son ecoturísticos pero en Venezuela eso no existe, entonces ¿en qué lugares se práctica turismo de naturaleza? Bueno yo diría que el turismo que se hace en Venezuela hoy por hoy es precisamente de eso ya no hay una hotelería verdaderamente consistente ya no hay programas turísticos de valor muy grande en el país como para decir guao Venezuela es un país turístico, ahora el turismo que se está llevando a cabo que está dejando ciertos dividendos en las empresas y en las regiones donde se realizan yo diría que Mérida Anzoátegui Sucre y Monagas como una trilogía Bolívar y Nueva Esparta son los estados que están cumpliendo con un turismo híbrido de naturaleza y un turismo tradicional ¿Cuáles pudieran aprovecharse muy bien? Yo digo que Zulia tiene muchas posibilidades Táchira y Falcón uniendo un poquito también de Lara evidentemente Miranda y Aragua tienen un valor de tradición pero yo diría que el valor de de Miranda y Aragua desde el punto de vista turístico y de turismo de naturaleza es por la concentración humana que hay en estos dos estados hay mucho volumen la gente ya no quiere desplazarse de ninguna manera y ese consumo interno de Miranda y Aragua es bastante internos, si nos ponemos a verlo desde el punto de vista estadístico, pero no de calidad.

11. ¿Qué opina sobre el establecimiento de una normativa o ley para el cumplimiento del Ecoturismo?

Indispensable, porque para responder y clasificar ecoturismo hay que conceptualizarlo, una vez que tu tengas esos conceptos y sepas qué es ecoturismo tienes que hacer que ese concepto se respete y cuando hablas de ecología no hay tonos grises o sea o se respeta o no se respeta y si no se respeta es ilegal y tiene que ser penalizado; por ejemplo los parques nacionales en USA son administrados por la policía federal, es decir las leyes federales son demasiado estrictas y el incumplimiento implica sanciones pero radicales y así es que se administra un parque, no hay términos medios.

12. ¿Cree que el ecoturismo está lo suficientemente explotado en Latinoamérica y Venezuela? ¿Cómo es llevado en la actualidad?

No para nada, hay países que si tienen desarrollos ecoturísticos bien interesantes, Perú, Ecuador, Ecuador tiene un desarrollo en Guayaquil que es conocido a nivel internacional, de hecho le dieron un premio mundial de ecoturismo, Perú por su valor cultural y porque es un patrimonio de la humanidad la zona que está aledaña a machu-pichu Cuzco y fíjate que nosotros en Venezuela a pesar de tener zonas de una incalculable riqueza desde el punto de vista turístico, no lo hemos aprovechado de la manera apropiada, hay personas que vienen a nuestro país solamente a conocer el Salto Ángel y no hay una legislación cónsona, tanto así que cuando aquí no se puede estar entendiendo lo que está sucediendo con parque ¿qué es lo primero por lo que se opta? Por la prohibición, y la prohibición por lo general trae corrupción, que además la ecología no debe ser prohibitiva sino debe ser una manera, esa terminación de "ología" es precisamente algo que tiene que relacionarnos con una ciencia, la ciencia son para enseñar no para prohibir y en función de que las personas conozcan lo que están haciendo van a proteger el elemento que están utilizando en sus programas.

13. ¿Qué organismos apoyan al Ecoturismo en Venezuela y el Mundo?

En el mundo todos los organismos internacionales, OEA, ONU, Organismos latinoamericanos, todo el mundo protege y promueve el desarrollo ecoturístico, porque evidentemente como se ha concebido en un principio como el ambiente desde el punto de vista ecológico es muy dinámico y lo que está sucediendo en el mundo tiene una velocidad incalculable las actividades que se desarrollan ahí son ambiente y también son dinámicas, por eso también el ecoturismo tiene que ir adaptándose a estos problemas que hay a nivel mundial, calentamiento global, contaminación de las aguas y cosas que tienen implicaciones con los programas que se realizan, por ejemplo aquí sabemos que el que quiera ir a visitar el Salto Ángel no lo puede hacer en los meses de sequía Febrero, Marzo, Abril, no por nada sino simplemente porque la cunariá no sube por el río y entonces tenemos que adaptarnos a un fenómeno ecológico no es una cuestión comercial porque tu puedes ver como se comercializa sobre la ecología cuando en una agencia venden en el mes de Febrero o Marzo un programa que no puede ser desarrollado económicamente, no es que no puedes navegar y cuando en Alemania alguien te vende la visita a un Tepuy en el mes de Febrero o Marzo, es porque no sabe la realidad ecológica del lugar, debe haber una relación íntima entre comercialización y ecología. En Venezuela ningún Organismo, sería egoísta que no nombrara a los andes tropicales, partiendo de una idea francesa han hecho un esfuerzo bastante grande por introducir una visión ecológica dentro de los programas turísticos y lo ha hecho bastante bien, ellos están creando nuevas rutas no solamente en los andes venezolanos sino también en otras áreas como pueden ser llano, selva y hay empresas

privadas, natura (que es una empresa de turismo en Mérida) han estado promoviendo el ecoturismo y promoviendo actividades que ellos venden como ecoturístico y son pioneros en apoyar ciertas iniciativas en los lugares que ellos visitan, recolección de basura, recolección de eces y le dan apoyo económico para el mantenimiento de los sectores

14. ¿Cómo es promovido el Ecoturismo en Venezuela y el mundo? Y cómo lo promovería usted.

En la era de la informática definitivamente la promoción tiene que ser con un sistema de mayor alcance, aquí no hay vamos a ser tímidos porque esto es ecológico como hay mucha gente que dice no vamos a cerrar un lugar para protegerlo, a mi no me vengan con eso, vamos a abrir la visita a más lugares pero vamos a enseñarle a la gente cómo visitar esos lugares porque la ecología no es una cuestión esotérica o de clanes aquí hay una necesidad de supervivencia mundial y que la gente entienda que el ambiente debe ser protegido porque la fuente de vida esencial están relacionadas con la protección de la naturaleza, pero los que tienen la función de que la gente conozca esta naturaleza y su entorno, es la gente que organizan estos planes turísticos ecológicos, evidentemente el turismo tiene un papel fundamental en esto, y deben atacarse todas las redes, facebook, páginas web, páginas de las naciones unidas, enseñándole a la gente que compre programas de turismo y acercarse a la naturaleza y cómo deben hacer, que quiere decir acercarse a la naturaleza en un programa, qué deben exigir los clientes cuando pagan, qué deben exigir a las comunidades y qué deben llevar de retorno a las comunidades donde se hace ese turismo, esa es la manera de promocionarlo.

15. ¿Por quién cree usted que puede ser apoyado el ecoturismo, por el ente público o por el privado?

Ambos, el estado tiene una obligación que es brindar unos marcos legales, el estado es el legislador en cualquier parte del mundo, si quieren evadir la responsabilidad que tienen en protección del país como un patrimonio de cada uno de sus habitantes entonces están equivocados, la empresa privada como explotadora de los recursos que tiene el país tienen una responsabilidad directa con el mantenimiento y el buen uso de esos ambientes y trabajar en coordinación aportando y no solo conocimientos sino aportando impuestos al estado para que cumplan con las leyes que deben existir para hacer actividades tan importantes como es el turismo de aventura.

16. ¿Qué empresas venezolanas pueden tomar la decisión de emprender uno o más proyectos de ecoturismo? ¿Cómo podría incorporarse las empresas a esta tendencia?

Bueno turísticamente tenemos Mintur o yo no se cómo se llamará ahora, lo cierto es que hay un ministerio encargado del turismo en el país, en relación con el ministerio del ambiente y con los institutos que tienen que ver con los regímenes especiales, Ministerio de la defensa, Instituto Nacional de Parques, Dirección de parques nacionales y ONGs que tengas que ver con los ambientes y las comunidades, evidentemente en las comunidades hay algo que se llama fondo mixto, el detalle es que no tenemos nada claro, lo cierto es que esos organismos dentro de los fondos mixtos de cada estado se había nombrado el fondo de turismo del estado, como un representante para la toma de decisiones de ciertas cosas que fueran trascendentes en el otorgamiento de presupuestos y permisos para desarrollar programas turísticos, entonces vemos como hay una interrelación entre empresas privadas y entes del gobierno para la toma de decisiones para el desarrollo y en la prestación de servicios turísticos en el área de ecología, que el turismo realmente es naturaleza.

17. ¿Tiene conocimiento de lo que es la RSE? ¿Cree que el Ecoturismo puede ser una vía para hacer RSE?

Si definitivamente cuando tu involucras comunidades dentro de cualquier tipo de desarrollo endógeno, desde el punto de vista de tú introducir en el punto económico a las comunidades, tu necesariamente tienes que interrelacionar todos los elementos de esa estructura comercial, empresa privada, estado, ONGs de las comunidades, líderes comunitarios, hay comunidades que tienen costumbres muy particulares por ejemplo las comunidades indígenas y ahí es donde yo veo que el estado ha saltado ciertas estructuras por eso a veces hay conflicto tribal, tu tienes que entender que hay un capitán o un cacique de ciertas comunidades pemonas yanomamis en fin que no puede saltar y ellos deben ser representados y escuchados dentro de los planteamientos que hagan muchas veces ahí es donde se ve la necesidad de capacitar a las personas cuando las van a involucrar en un programa porque hay un servicio que hay que darle al cliente que es innegable que tiene que ver como un amalgamamiento entre clientes y comunidades, o clientes y ambientes que se van a visitar y esa relación tiene que ser en el caso de turismo ecológico muy delicada, porque la ecología cuando uno camina la línea de lo que tiene que ver con naturaleza y ecología la línea es como el filo de un cuchillo hay que caminar con mucho cuidado porque si te resbalas te cortas.

18. ¿Tiene conocimiento de casos de RSE y Ecoturismo en Venezuela?

Si claro, puedes ver las comunidades de Canaima ellos ya tienen desarrollados programas turísticos donde administran sus recursos, ellos también reciben a los clientes de manera directa, ya ellos manejan todas las herramientas de transporte, logística incluyendo alimentación, presupuesto, te digo Canaima porque es uno de los ejemplos más tangibles en el país.

19. ¿De qué manera cree que se podría lograr que el ecoturismo entre en los proyectos de RSE de las empresas venezolanas?

Bueno a través de promoción, todas las empresas pueden ofrecer como reivindicación social a sus empleados, trabajadores la inclusión en programas de turismo ecológico que les permitiría no solamente cumplir con ese requerimiento del estado, sino en dar a sus empleados ciertos beneficios que van a redundar en un mejor

funcionamiento de la empresa como tal, fijate que el turismo social en Europa está cubierto por la seguridad social del estado. Es verlo como un valor agregado, es casi un derecho humano viajar para conocer ambientes naturales y comunidades.

## ANEXO 16: Entrevista transcrita Arianna Arteaga

### 1. *¿Qué es para usted el Ecoturismo? ¿En su opinión es lo mismo ecoturismo que turismo ecológico?*

A mí me parece que sí, que deben ser más o menos lo mismo yo no sé qué tan experta pueda ser yo en eso pero el ecoturismo es sencillamente un turismo en el que tú tienes espacios naturales y tratas de impactarlos lo menos posible este bueno sacándole provecho pero tratando de general el menor impacto pero sobretodo sensibilizar, informar que la gente sepa de que se trata este ecosistema.

### 2. *¿Cuáles son los requisitos para que exista un buen Ecoturismo?*

Lo mismo que te acabo de decir, que es eso o sea tener espacios naturales y que esos espacios naturales los puedas impactar lo menos posible. Informar, sensibilizar, que la gente sepa de qué se trata y lo entienda. Yo cuando fui para Galápagos a mí me impactó muchísimo que tú te bajas del avión te montas en un autobús y te obligan a ir a un centro de no me acuerdo era como un centro de sensibilización o un centro de información un centro de... ahí alguna palabra que utilizan para.... Pero el hecho es que tú llegabas y tenías que ir, era como un círculo o sea tu no podías saltártelo y decir no me interesa, o sea tenías que ir y pasar por todas las cosas y te explicaban de que iba el ecosistema, por qué ese ecosistema era tan frágil y cómo podías hacer para no impactarlo, entonces claro cuando tú estabas en Galápagos sentías...Comprendías por que proteger eso sobre todo porque a un privilegio a ti por estar ahí.

### 3. *¿Cómo influye el ecoturismo en la economía de regiones, países, etc.?*

Bueno yo creo que países como por ejemplo poco industrializados lo primero es que cada vez existen menos espacios naturales, entonces esos espacios esos pocos espacios naturales que quedan son muy muy valiosos porque para el turista cada vez va a ser mas difícil llegar a lugares verdaderamente vírgenes entonces yo por ejemplo estuve el año pasado en Nueva Zelanda y Nueva Zelanda es un país que vive del ecoturismo me entiendes vive del turismo en general porque tienen golf tienen un parque pero también tienen actividades de naturaleza pero viven de eso porque es un país que no puede tener una gran industria el otro gran ejemplo que lo tenemos mucho más cercano es Costa Rica, Costa Rica es un país que vive de eso inclusive tienen ese eslogan de "pura vida" y tu desde que llegas a Costa Rica la gente te recibe y sabes y te muestra y hay como un cariño yo creo que además de tener un impacto económico que es una cosa de la que se puede vivir tiene un maravilloso impacto en la psiquis de las personas que viven ahí o sea la manera en que los ticos reciben al turista es hermoso porque hay un verdadero orgullo de lo que ellos tienen ahí, ellos saben que es maravilloso y que pueden vivir de eso.

### 4. *¿Considera que el ecoturismo puede influir de manera positiva la reputación de un país o región?*

Definitivamente por lo mismo que te decía antes, o sea quedando cada vez menos espacios naturales sobre todo por ejemplo ahorita sabiendo nosotros todo este tema del calentamiento global de la contaminación o sea de los efectos negativos que tiene la destrucción de nuestros entornos naturales sobre nuestro presente y bueno efectivamente sobre nuestro futuro yo creo que los países que cuidan sus espacios naturales y tratan de aprovecharlos de una manera sustentable pues si definitivamente tendrán una mejor reputación y también se relaciona con lo que te dije anteriormente o sea la persona influye en la psiquis de la persona y yo creo que un pueblo optimista o sea un lugar donde la gente sea optimista sobre su naturaleza y siente orgullo y siente arraigo eso tiene que ser bueno.

### 5. *¿Qué relación podría tener el Ecoturismo con la cultura y la tradición de un determinado país o localidad?*

¿Qué relación puede tener? Fijate, fui también el año pasado a una cosa muy interesante que hacía la gente de Terra Viva en Birongo entonces era todo un tour con el tema del cacao entonces te llevaban primero a las plantaciones del cacao veías el cacao además una cosecha una plantación que es muy ecológica, entonces tu vas haces la cosa del cacao ves como se cultiva como se cosecha como se procesa para convertirse en chocolate pero también ellos metían en eso había una cosa de los tambores de agua que es como una cosa milenaria que viene de África que inclusive hace muchos años se hizo un documental en el que buscaban las raíces de esos tambores de agua que se utilizan aquí en unas poblaciones en África y consiguieron la relación entre las dos cosas este y luego ibas y veías unos tambores y la gente aprendía más o menos como tocar tambores y bailaba y no sé qué y gozaban entonces sí, el ecoturismo se puede explotar de esa manera me entiendes? Tratando de mantener las tradiciones de esos lugares porque yo creo que el ecoturismo tiene mucho que ver con buscar lo más genuino cuando tu viajas ¿me entiendes? Como buscar lo que es verdaderamente de ahí y no solo es la naturaleza o sea yo por ejemplo disputo, vivo discutiendo con los Pemones en la gran sabana que hacen elefantes y que man haz dantas, haz cachicamos, haz jaguares o sea

cosas que hacen aquí por qué haces elefantes? Porque los elefantes son los que se venden entonces ahí tú ves que hay como un concepto errado nosotros no tenemos claro a la hora de viajar qué es exactamente lo que estamos buscando.

6. *¿De qué manera se vincula el ecoturismo y la ética?, ¿según su criterio, las sociedades que no cumplen con un turismo responsable dejan de ser éticas? ¿Puede haber ecoturismo sin ética?*

No definitivamente no puede haber ecoturismo sin ética, porque el ecoturismo como ya lo hablaron se basa en respetar, en sensibilizar y en informar acerca de los espacios naturales este y si tú estás diciendo que sí que esto es ecoturismo y resulta que tienes es un hotel gigante llenos de aires acondicionados que están gastando una pila de electricidad y estás lavando sábanas y toallas como locos todo el día y mandando jabón para los ríos evidentemente no coincide no tiene ni pies ni cabeza ¿me entiendes?

7. *¿Cuáles son los beneficios del ecoturismo?*

¿Cuáles son los beneficios del ecoturismo? Bueno lo que repitiendo eso conservar los espacios naturales que son cada vez más raros y cada vez más difíciles de conseguir y sobre todo para mí es fundamental el tema de sensibilizar yo siento que por lo menos en Venezuela tenemos un gran problema con eso la manera en que aquí la gente por ejemplo bota la basura por la ventana o sea estás en la Gran Sabana, y si tú estás en la Gran Sabana rodeados de tepuyes y ríos majestuosos y no te duele la mano de lanzar una botella así por la ventana lo que hay es por ejemplo una falta de educación pero sobre todo una gran falta de sensibilidad de no darte cuenta de la magnitud del lugar donde tú estás de no darte cuenta de lo difícil es que eso suceda de los años miles millones de años que sucedieron para que tu pudieras estar ahí viendo una cosa como un tepuy por ejemplo es muy preocupante lo que pasó ahorita en la Gran Sabana el tema de los rustiqueros en la gran sabana que destruyen todo lo que van o sea eso que la gente vaya a la gran sabana a matarse a palos me entiendes? Tú no estás disfrutando de lo que estás viendo allí yo me acuerdo que yo llegaba a la gran sabana y llegaba a los ríos la música a toda mecha y los panas ebrios cayéndose por el piso entonces tú dices esta gente no está viendo el espectáculo de cielo estrellado que tiene en frente ni se molestan cónchale en sentarse a escuchar que es por ejemplo la maravilla del sonido del río o de la cascada cayendo o de los grillos o sea sencillamente hay cero sensibilidad hacia el entorno hacia lo que tienes alrededor. ¿Me entiendes?

8. *¿Qué obstáculos se presenta hoy la práctica del ecoturismo en Venezuela y el mundo?*

Lo que te acabo de decir, que hay una terrible falta de sensibilidad hacia todo nuestro entorno natural y bueno también hay una cultura la cultura o sea la cultura de la "comodidad" a mí me impresiona mucho cuando ¡ay tu bañándote en esos montes acampando! ¡Ay bañándote en esos ríos! Yo lo disfruto... claro yo pienso que tiene que existir muchas cosas, tú no puedes pretender que todo el mundo te viaje en carpa y curiara ¿sabes? Hay gente que lo que quiere es estar en un súper hotel con aire acondicionado refrigerados en aire acondicionado, le sirvan mucha comida y estar echados, para ellos ese es el significado de las vacaciones y yo se los respeto, ¿me entiendes? Pero definitivamente si esa puede ser una de las limitantes del ecoturismo quizás somos muy pocos los que queremos disfrutar esos entornos naturales y tenemos sensibilidad hacia eso entonces quizá lo que habría que ser es como educar a las nuevas generaciones a que porque además ya es evidente tenemos un problema global con la contaminación y con el calentamiento global y con todas estas cosas, entonces como que cónchale abrir los ojos y darnos cuenta que es importante esos lugares y que no es sólo porque "son lindos" sino porque nos sostiene, porque esos ecosistemas sostienen el equilibrio de todo el planeta tierra y si no los cuidamos se cae todo ese equilibrio. Entonces yo creo que es eso, es educar y sobretodo la palabra clave del ecoturismo para mi es sensibilizar.

9. *¿En qué regiones de Venezuela se desarrolla el Ecoturismo y en cuáles se podrían aprovechar? Ejemplos*

Bueno imagínate eso es una pregunta que... es que hay muchísimas regiones donde se desarrolla el ecoturismo, este... yo creo que los pemones en la Gran Sabana son un gran ejemplo y bueno para ir a ejemplos concretos hay una cooperativa de turismo pemón en Kanavayen que se llama (ematsense) los tours de ellos son todos en curiara, caminando, en bicicleta, a algunos lugares te llevan en carro pero es como para que tu entiendas la cultura pemón porque los pemones se movieron durante miles de años por la Gran Sabana a pie, entonces es como para que tu entiendas eso y se movieron en curiara y se movieron a pie y tu llegas a las comunidades pemón y te quedas con ellos en las churuatas y comes lo mismo que comen ellos ¿me entiendes? Es importante; hay otra gente que es la gente de Andes Tropicales que ha sido una gran iniciativa ellos se mueven en los andes ellos fueron quienes asesoraron a estos pemones para que hicieran esa cooperativa; Andes tropicales son senderos por la montaña la mayoría en Mérida, también tienen en todos los andes pero bueno los primeros, los principales los más conocidos son en Mérida y tienen por ejemplo Los nevados de quino sopopó que empiezas en Mérida y terminas en Barinas y es quedándote en las casas de esos campesinos que están ahí metidos, es caminando es viendo como ellos viven que eso es lo bonito de eso porque yo siento que cuando uno se va a un lugar de vacaciones tienes una idea muy de ficción de qué es ese lugar, es como que todo es perfecto y todo es bello, y todo está limpio y es distinto cuando tu vives como viven esas personas te sensibiliza de otra manera...Es sencillamente otra vivencia.

10. *¿Qué opina sobre el establecimiento de una normativa o ley para el cumplimiento del Ecoturismo, incluso a nivel mundial?*

Yo creo que no se lo puedes imponer al mundo entero, tú no puedes pretender que todo el mundo se vaya de vacaciones caminando y quedándose en una churuata de los pemones porque es injusto hay gente que le gustan otras cosas, hay gente que disfruta otras cosas hay gente para la cual eso es sencillamente un sufrimiento, yo creo que por ejemplo se deberían hacer más parques nacionales...por ejemplo en parques nacionales si sería justificable que exista una normativa que obligue al cumplimiento de un turismo ecológico, ¿me entiendes? En parques nacionales porque son zonas que se supone que estas protegiendo, a veces excesivo el cuidado de ciertos parques nacionales porque te prohíben todo y tú dices bueno entonces tenemos una cosa ahí que no puede ir nadie entonces cónchale a mi me gustaría poder ir a ese lugar respetándolo, cuidándolo y generando el menor impacto pero poder conocerlo, entonces es eso que en parques nacionales si debería regularse y bueno lo vemos en la Gran Sabana, a mi me parece que lo que está pasando en la Gran Sabana es un gran ejemplo de cómo eso no se supo manejar y de cómo no hubo nunca suficiente información, tu entras a la Gran Sabana como Pedro por su casa como no existe en la Gran Sabana eso, tu deberías llegar con tu carro a la Gran Sabana y lo primero que te deberían dar, primero tomar todos tus datos para saber, porque debería haber capacidad de carga, aquí no entran más de tantas personas al año, como es en prácticamente en todos los parques nacionales a nivel mundial, aquí no puede entrar tal cantidad de personas en tal cantidad de tiempo, saber qué cantidad de comida tienes, entonces cuanta basura tienes tú que salir de aquí. Yo creo que en la Gran Sabana no debería haber sólo una normativa, sino que también debería informar porque no es sencillamente decir no puedes entrar, no puedes hacer, por qué no puedo entrar, por qué no puedo hacer por qué no puedo tal, o sea cómo no explicar mira cada vez que tu abres un camino nuevo le toma no se qué cuantos años a eso recuperarse, cada vez que tú te bañas en un río de la Gran Sabana y no estás utilizando un jabón biodegradable estás contaminando estás acabando o sea los pemones viven de esto y si definitivamente se requiere una normativa en parques nacionales.

11. *¿Cree que el ecoturismo está lo suficientemente explotado en Latinoamérica y Venezuela? ¿Cómo es llevado en la actualidad?*

Mira en Latinoamérica oye es bien difícil porque no he viajado tanto pero si me parece que he visto lindos ejemplos como el que te dije en Ecuador de Galápagos en Argentina por ejemplo yo fui para el Perito Moreno y bueno una cosa que me pareció maravillosa que yo dije ellos son mis ídolos es que en el Perito Moreno en todo el parque nacional, está prohibido fumar, punto o sea no me interesa no puedes fumar no es que no puedes fumar aquí no puedes fumar punto y se acabó. He visto varios ejemplos en Ecuador también en unas conferencias y también vi cosas bien importantes al respecto sí, seguramente se puede explotar más de lo que se ha explotado pero todo es perfeccionable, no podemos decir ya el Latinoamérica tenemos suficiente ecoturismo siempre pueden haber más y mejores iniciativas con mucho más cuidado.

12. *¿Qué organismos apoyan al Ecoturismo en Venezuela y el Mundo?*

En el mundo no te sabría decir, en Venezuela hay varias organizaciones que tienen cosas interesantes como las que hablamos por ejemplo la gente de Andes Tropicales, hay un montón de ONGS haciendo cosas como por ejemplo en Paria está la gente de [www.tortuadopción.com](http://www.tortuadopción.com) que son unos biólogos que están allá cuidando las tortugas, recibiendo tortugas, y entonces ellos reciben turistas que quieran ir a ver cómo es todo ese proceso, hay unas cabañitas súper lindas que no tienen ni luz que de casualidad tienen agua en la poceta ¿me entiendes? Y es como una cosa bien bonita; ahora ¿qué organismos? Son casi todos ONGS que trabajan más que por el ecoturismo trabajan por la ecología y entonces entienden al ecoturismo como una manera de mantener esos espacios. Hay una cosa fundamental para el ecoturismo que es hacerlo rentable, ¿me entiendes? Si tu por ejemplo vas a la Gran Sabana y le dices a los pemones bueno ustedes pueden o destruir toda esta tierra y hacer todo este dinero o pueden hacer ecoturismo y hacen este poquito de dinero, ellos tienen familias que mantener, si tu le dices bueno talando todos estos bosques te vas a ganar no se qué cuanto y haciendo ecoturismo te vas a ganar tanto, siempre las cosas se van a poner en balanza.

13. *¿Cómo es promovido el Ecoturismo en Venezuela y el mundo? Y cómo lo promovería usted.*

Bueno hay ciertas iniciativas que conozco, en el mundo imagínate no he viajado tanto, quisiera haber podido viajar tanto para poder decirte como se promueve en el mundo pero bueno te diría esos ejemplos que conozco de Galápagos, Nueva Zelanda, Argentina, de Venezuela también te he dado algunos ejemplos de lo que he visto aquí ¿cómo lo promovería yo? Yo creo que es súper importante la educación, ahorita estábamos hablando off the record que por ejemplo nuestros padres nunca utilizaron el cinturón de seguridad, nosotros fuimos una generación a la que le enseñaron a usar el cinturón de seguridad y yo fui la que enseñó a mi mamá a usar el cinturón de seguridad, entonces a mi me parece fundamental que este fuera un país que ya que tenemos todas estas riquezas naturales debería haber desde el colegio desde la más tierna infancia de los niños debería haber una materia que se llamara "ecología" o "cuidado a la naturaleza" o alguna cosa así, en la que sensibilizaran a los chicos desde pequeños a eso a querer cuidar a querer proteger no querer botar la basura por donde sea, a entender el daño que hacen con eso, porque también hay una falta que botas la basura por el río entonces como tú ya no la estás viendo entonces eso ya no está ahí entonces ya no es problema mío, ¿me entiendes? Entonces bueno como generar verdadera

conciencia sobre lo que se está haciendo al respecto, yo creo que sobretodo informar y educar desde la más tierna infancia a las personas sobre eso.

14. *¿Cree que únicamente el ecoturismo puede ser apoyado y promovido por el ente público o por el contrario el sector privado puede ser un nuevo partícipe?*

No por el contrario, yo creo que ambos deberían ayudar al respecto, o sea no siento que sea responsabilidad solamente del ente público ni que sea responsabilidad del ente privado, yo creo que es una cosa en la que deberíamos participar todos como promotores y como toda una sociedad que está tratando de construir país de hacer país este absolutamente todos somos responsables de eso y no solamente ciertos sectores.

15. *¿Qué tipo de empresas venezolanas pueden tomar la decisión de emprender uno o más proyectos de ecoturismo? ¿Cómo podría realizarse?*

Todas, yo creo que todas...Todas todisimas o sea desde las que tienen que ver con la agricultura y deberían utilizar por lo menos menos fertilizantes y de la misma manera en que están utilizando todos esos terrenos para tener agricultura, deberían tener otros lugares donde sembraran bosques o lo que sea, desde la compañías de carros bueno lo que hablamos de la tragedia del fun race¿me entiendes? Toyota debería hacerse responsable por eso, debería asumir cierta responsabilidad en eso o sea si hicimos una cosa como el fun race, en la que generamos esta cultura de destrucción de tu aparato en el que tu estas montado es más potente que cualquier cosa y tu puedes llegar y eres omnipotente cuando tú estás montado en una camioneta, entonces deberías entender que existe eso y tratar de generar una contracultura a eso o generar un cuidado, si bien el fun race ha tenido iniciativas como sembrar algunos árboles o hacer el fun race bike que es más ecológico, o limpian las haciendas después de correr o sea yo creo que debería haber muchísimo más compromiso que eso pero como te digo yo creo que existe la posibilidad en todos los sectores de la empresa privada y pública en lo que se puede ayudar con esto empezando por supuesto por la educación.

16. *¿Tiene conocimiento de lo que es la RSE? ¿Cree que el Ecoturismo puede ser una vía para hacer RSE?*

Cuando ustedes llegaron lo primero que hice fue preguntarles ¿cómo se come eso de la Responsabilidad social? Si se algo, yo estude en la Monteávila probablemente hay muchos de mis profesores que me van a querer golpear porque si nunca les hice caso pero no me interesaban las empresas, pero mi amigo Rubén por ejemplo que estudió conmigo desde la primera promoción de la Monteávila y le interesaba muchísimo el tema estuvo full metido en eso e investigó muchísimo al respecto, si conozco supongo muy superficialmente de que se trata.

17. *¿Tiene conocimiento de casos de RSE y Ecoturismo en Venezuela y en el Mundo?*

Mira hubo una cosa que me llamó muchísimo la atención es en Margarita la gente de Polar, esa es otra gente que cónchale, Polar ha tenido siempre un gran compromiso siempre con Venezuela pero cuando tu vas a una playa lo más que tú ves son botellas de polar botadas por todos lados, entonces Polar debería hacer una gran gran gran campaña de reciclaje de sus botellas y de sus latas y de no las botes por ahí, o sea eso sería mucho más importante que la chica Polar por ejemplo, o bueno en paralelo a la chica Polar porque chévere altas mami que se yo, pero bueno me llamó mucho la atención que Polar en Margarita tuviera una campaña bien importante, desde el momento que te bajas del ferry comienzas a verlo que es una campaña sobre el manejo de la basura y como eso generaba... claro no profundizas mucho en el mensaje sino que es bueno como si dejas la basura tirada por todos lados se te va a llenar la casa de ratas y cucarachas y vas a tener que convivir con ratas y cucarachas pero yo creo que las consecuencias van mucho más allá que ¿aay cucarachas!, pero bueno como iniciativa está muy bien por lo menos comenzaron por eso está bien, pero pienso que deberíamos profundizar muchísimo más, además a mi me encantaría algún día ver una campaña sería grande dura de Polar de Coca-cola de Pepsi, y de toda la gente de refrescos con respecto al reciclaje de botellas y de latas.

18. *¿De qué manera cree que se podría lograr que el ecoturismo entre los proyectos de RSE de las empresas venezolanas?*

Una cosa que sería súper viable sería chévere que una organización por ejemplo como IMPARQUES recibiera fondos privados porque bueno IMPARQUES ha sido una organización que ha sido abandonada por este y anteriores gobiernos nunca ha sido una organización a la que de verdad se le haya prestado atención a nivel público en este país es una cosa ahí absolutamente abandonada, entonces sería chévere que ellos pudieran recibir fondos de entes privados para poder contratar más guarda parques, para poder controlar un poco mejor los parques, o sea tu ves en la Gran Sabana habrán que cinco guardaparques y aquella millonada de kilómetros cuadrados y hay cinco pemones tratando de llevar más o menos y bueno es complicado entonces yo creo que esa sería una manera, otra manera es lo que hemos recalado y dale y dale y dale en la educación y la sensibilización ¿me entiendes? Pero sobretodo en la educación sería importante que las empresas tuvieran de pronto dieran charlas o apoyar con dinero para que alguna organización de estas fueran y dieran charlas en colegios y en comunidades por todo el país con todo el tema de la ecología básicamente es eso, y de hecho las empresas privadas en algún momento cuando se estaban dando los créditos de turismo, cuando los bancos estaban dando

muchos créditos de turismo hubiese sido chévere por ejemplo que hubiese especial interés por los proyectos ecoturísticos eso sería una manera bueno chévere de apoyar. Sensibilizar y Educar.

## ANEXO 17: Declaración de Quebec sobre el ecoturismo

### **DECLARACIÓN DE QUEBEC SOBRE EL ECOTURISMO**

En el marco del Año Internacional del Ecoturismo (2002), y bajo el auspicio del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y la Organización Mundial del Turismo (OMT), más de un millar de participantes de 132 países, procedentes de los sectores público, privado y no gubernamental, han asistido a la Cumbre Mundial del Ecoturismo, celebrada en la Ciudad de Quebec (Canadá) entre el 19 y el 22 de mayo de 2002 con el patrocinio de Tourisme Québec y de la Comisión Canadiense de Turismo.

La Cumbre de Quebec representa la culminación de 18 reuniones preparatorias celebradas en 2001 y 2002 y en las que participaron más de 3.000 representantes de gobiernos nacionales y locales, incluidas las administraciones de turismo, medio ambiente y otras esferas, empresas privadas dedicadas al ecoturismo y sus correspondientes asociaciones profesionales, organizaciones no gubernamentales, instituciones académicas y consultores, organizaciones intergubernamentales y comunidades indígenas y locales.

El presente documento tiene en cuenta el proceso preparatorio, así como los debates celebrados durante la Cumbre. Es el resultado de un diálogo multisectorial, aunque no se trata de un documento negociado. Su principal objetivo es preparar un programa preliminar y una serie de recomendaciones para el desarrollo de actividades de ecoturismo en el contexto del desarrollo sostenible.

Los asistentes a la Cumbre reconocen la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible (CMDS) que tendrá lugar en Johannesburgo en agosto y septiembre de 2002 como el evento en que se sentarán las bases de una política internacional para los próximos diez años y hacen hincapié en que, siendo el turismo uno de los sectores más importantes, su sostenibilidad debe ser un aspecto prioritario en la CMDS, por su contribución potencial al alivio de la pobreza y a la protección del medio ambiente en ecosistemas amenazados. Los participantes piden, por tanto, a las Naciones Unidas, a sus organizaciones y a los Estados Miembros representados en esta Cumbre que difundan la siguiente Declaración y los demás resultados de esta Cumbre Mundial del Ecoturismo en la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible.

Los participantes de la Cumbre Mundial del Ecoturismo, conscientes de las limitaciones de este proceso consultivo para incorporar las aportaciones de una gran

variedad de agentes interesados en el ecoturismo, especialmente organizaciones no gubernamentales (ONG) y comunidades locales e indígenas,

*Reconocen* que el ecoturismo abraza los principios del turismo sostenible en relación con los impactos económicos, sociales y medioambientales del turismo. Se adhiere asimismo a los principios específicos siguientes, que lo diferencian del más amplio concepto de turismo sostenible: 2 contribuye activamente a la conservación del patrimonio natural y cultural, incluye a las comunidades locales e indígenas en su planificación, desarrollo y explotación y contribuye a su bienestar, interpreta el patrimonio natural y cultural del destino para los visitantes, se presta mejor a los viajeros independientes, así como a los circuitos organizados para grupos de tamaño reducido.

*Reconocen* que el turismo tiene implicaciones sociales, económicas y medioambientales significativas y complejas, que pueden suponer tanto beneficios como costos para el medio ambiente y para las comunidades locales, *Consideran* el creciente interés de las personas por viajar a zonas naturales, tanto en tierra como en mar, *Reconocen* que el ecoturismo ha liderado la introducción de prácticas de sostenibilidad en el sector turístico,

*Hacen hincapié* en que el ecoturismo debería seguir contribuyendo a que el sector turístico en su conjunto sea más sostenible, incrementando los beneficios económicos y sociales para las comunidades anfitrionas, contribuyendo activamente a la conservación de los recursos naturales y a la integridad cultural de las comunidades anfitrionas e incrementando la sensibilización de los viajeros respecto a la conservación del patrimonio natural y cultural,

*Reconocen* la diversidad cultural vinculada con numerosas zonas naturales, especialmente debido a la presencia histórica de comunidades locales e indígenas, algunas de las cuales han mantenido su saber-hacer, sus costumbres y prácticas tradicionales que, en muchos casos, han demostrado su sostenibilidad a lo largo de los siglos,

*Reiteran* que está documentada en todo el mundo lo inadecuado de la financiación para la conservación y la gestión de zonas protegidas ricas en biodiversidad y cultura,

*Reconocen además* que muchas de estas zonas son hogar de poblaciones que a menudo viven en la pobreza y con frecuencia padecen carencias en materia de asistencia sanitaria, sistemas educativos, comunicaciones y demás infraestructuras necesarias para tener una verdadera oportunidad de desarrollo, *Afirman* que las diferentes formas de turismo, especialmente el ecoturismo, si se gestionan de manera sostenible, pueden representar una valiosa oportunidad económica para las poblaciones locales e indígenas y sus culturas, así como para la conservación y la

utilización sostenible de la naturaleza para las generaciones futuras. Asimismo, el ecoturismo puede ser una fuente primordial de ingresos para las zonas protegidas,

*Hacen hincapié* en que, al mismo tiempo, siempre que el turismo en zonas naturales y rurales no se planifica, desarrolla y gestiona debidamente, contribuye al deterioro del paisaje natural, constituye una amenaza para la vida silvestre y la biodiversidad, contribuye a la contaminación marina y costera, al empobrecimiento de la calidad del agua, a la pobreza, al desplazamiento de comunidades indígenas y locales y a la erosión de las tradiciones culturales, 3

*Son conscientes* de que el desarrollo del ecoturismo debe considerar y respetar los derechos en relación con la tierra y de propiedad y, donde sea reconocido, el derecho a la autodeterminación y soberanía cultural de las comunidades indígenas y locales, incluidos sus lugares protegidos, sensibles o sagrados, así como su saber-hacer tradicional, *Subrayan* que para obtener beneficios sociales, económicos y medioambientales equitativos del ecoturismo y otras formas de turismo en zonas naturales, y para minimizar o evitar su posible impacto negativo, son necesarios mecanismos de planificación participativa que permitan a las comunidades locales e indígenas, de forma transparente, definir y regular el uso de sus territorios a escala local, conservando el derecho a mantenerse al margen del desarrollo turístico, *Entienden* que las empresas pequeñas y las microempresas que persiguen objetivos sociales y medioambientales a menudo actúan en un clima de desarrollo que no ofrece al ecoturismo un apoyo adecuado en cuestiones de financiación y marketing, *Reconocen* que, para alcanzar esta meta, será necesario un conocimiento más profundo del mercado del ecoturismo mediante estudios de mercados, instrumentos de crédito especializados para empresas turísticas, subvenciones para costos externos, incentivos para el uso de energías renovables y soluciones técnicas innovadoras, así como una insistencia en la formación, no sólo en el ámbito empresarial, sino también en los

gobiernos y entre aquellos que pretenden apoyar soluciones empresariales, *Aceptan* la necesidad de evitar la discriminación entre personas, ya sea por motivo de raza, sexo u otra circunstancia personal, respecto a su participación en el ecoturismo como consumidores o proveedores, *Reconocen* que los visitantes tienen una responsabilidad con la sostenibilidad del destino y el medio ambiente mundial en la elección de sus viajes, en sus comportamientos y en sus actividades y, por lo tanto, la importancia de explicar con precisión a los visitantes las cualidades y aspectos sensibles de los destinos,

A la luz de lo antedicho, los participantes de la Cumbre Mundial del Ecoturismo, reunidos en la Ciudad de Quebec del 19 al 22 de mayo de 2002, formulan una serie de recomendaciones que proponen a los gobiernos, al sector privado, a las organizaciones no gubernamentales, a las asociaciones comunitarias, a las instituciones académicas e investigadoras, a las organizaciones

intergubernamentales, a las instituciones financieras internacionales, a los organismos de asistencia para el desarrollo y a las comunidades indígenas y locales, y que se enumeran a continuación:

#### **A. A los gobiernos nacionales, regionales y locales**

1. *que formulen* políticas y estrategias de desarrollo nacionales, regionales y locales sobre ecoturismo coherentes con los objetivos globales del desarrollo sostenible y que, para ello, inicien un amplio proceso de consultas con aquellos que puedan llegar a participar en actividades de ecoturismo o resultar afectados por ellas; 4

2. *que garanticen*, en colaboración con las comunidades locales e indígenas, el sector privado, las ONG y todos los agentes interesados en el ecoturismo, la protección de la naturaleza, de las culturas locales e indígenas y especialmente del saber-hacer tradicional, los recursos genéticos, los derechos en relación con la tierra y la propiedad, y los derechos sobre el agua;

3. *que velen* por la colaboración, la participación adecuada y la necesaria coordinación a escala nacional, provincial y local de todas las instituciones públicas competentes (incluido el establecimiento de grupos de trabajo interministeriales cuando sea oportuno) en las diferentes etapas del proceso del ecoturismo, abriendo y facilitando a la vez la participación de otros agentes interesados en las decisiones relacionadas con el ecoturismo; además, deberán establecerse mecanismos presupuestarios y marcos legislativos adecuados que permitan el cumplimiento de los objetivos y metas definidos por dichos órganos multisectoriales;

4. *que incluyan* en el marco anterior los mecanismos de regulación y seguimiento necesarios a escala nacional, regional y local, entre ellos indicadores objetivos de sostenibilidad acordados conjuntamente por todos los agentes interesados y estudios de evaluación del impacto ambiental que sirvan de mecanismo de retroalimentación. Los resultados de este seguimiento deberían darse a conocer entre el público en general;

5. *que elaboren* mecanismos de regulación para la internalización de los costos medioambientales en todos los aspectos del producto turístico, entre ellos el transporte internacional;

6. *que desarrollen* la capacidad local y municipal para aplicar herramientas de gestión del crecimiento, tales como la zonificación y la ordenación territorial participativa, no sólo en las zonas protegidas, sino en las zonas de amortiguación y en otros lugares donde se desarrolle el ecoturismo;

7. *que utilicen* directrices aprobadas y revisadas internacionalmente para elaborar sistemas de certificación, ecoetiquetas y otras iniciativas voluntarias orientadas a la sostenibilidad del ecoturismo, alentando al sector privado a incorporar esos

sistemas y promoviendo su reconocimiento entre los consumidores; no obstante, los sistemas de certificación deberían reflejar los criterios regionales y locales. Que capaciten y brinden apoyo financiero para que estos sistemas sean accesibles a las pequeñas y medianas empresas (pymes). Además, para que dichos sistemas se pongan en práctica de manera efectiva es necesario que se efectúe un seguimiento y que exista un marco regulador;

8. *que garanticen* la prestación de apoyo en cuestiones técnicas, financieras y de desarrollo de recursos humanos a las microempresas y pequeñas y medianas empresas, que son la médula espinal del ecoturismo, con miras a que puedan poner en marcha, hacer crecer y desarrollar sus empresas de una forma sostenible; 5

9. *que definan* políticas, planes de gestión y programas de interpretación apropiados para los visitantes, y que asignen fuentes adecuadas de financiación para las zonas protegidas a efectos de gestionar el volumen de visitantes, proteger los ecosistemas vulnerables y garantizar la utilización sostenible de hábitats sensibles. Esos planes deberían incluir normas claras, estrategias de gestión directa e indirecta y reglamentos, junto con los fondos necesarios para garantizar el seguimiento del impacto social y ambiental para todas las empresas de ecoturismo que trabajan en la zona, así como para los turistas que desean visitarla;

10. *que incluyan* a las empresas medianas y pequeñas y las microempresas dedicadas al ecoturismo, así como las actividades de ecoturismo que parten de las propias comunidades o de ONG, en las estrategias y programas globales de promoción que lleve a cabo la administración nacional de turismo, tanto en el mercado internacional como en el nacional;

11. *que alienten y apoyen* la creación de redes y actividades de cooperación regionales para la promoción y el marketing de productos de ecoturismo a escala internacional y nacional;

12. *que ofrezcan* incentivos (tales como ventajas en materia de marketing y promoción) a los operadores turísticos y demás proveedores de servicios que hagan suyos los principios del ecoturismo y actúen con mayor responsabilidad ante las preocupaciones ambientales, sociales y culturales;

13. *que se cercioren* de que se determinen y cumplan unas normas básicas sobre salud y medio ambiente en todo proyecto de desarrollo del ecoturismo, aun en las zonas más rurales (incluidos aspectos tales como la selección de los emplazamientos, la planificación, el diseño, el tratamiento de residuos sólidos y aguas residuales, la protección de las cuencas hidrográficas, etc.) y *se cercioren* también de que no se adopten estrategias de desarrollo del ecoturismo sin invertir en infraestructuras sostenibles y en la capacitación local y municipal para regular y supervisar esos aspectos;

14. *que inicien* estudios y encuestas preliminares que registren datos sobre vida vegetal y animal, con especial atención a las especies amenazadas, como parte del estudio del impacto ambiental (EIA) realizado para cualquier proyecto de desarrollo ecoturístico y *que inviertan, o apoyen* a instituciones que inviertan en programas de investigación sobre ecoturismo y desarrollo sostenible;

15. *que apoyen* la creciente aplicación de los principios, directrices y códigos éticos internacionales sobre turismo sostenible (ej. los propuestos por el PNUMA, la OMT, la Convención sobre la Diversidad Biológica, la Comisión de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible y la Organización Internacional del Trabajo) para la promoción de marcos legislativos, políticas y planes directores internacionales y nacionales con el fin de aplicar al turismo el concepto de desarrollo sostenible;

16. *que consideren* como opción la reasignación de la tenencia y la gestión de terrenos públicos desde actividades extractivas o de producción intensiva a actividades turísticas vinculadas con la conservación, allí donde esta fórmula pueda mejorar los beneficios netos sociales, económicos y medioambientales de la comunidad en cuestión; 6

17. *que promuevan* y desarrollen programas educativos dirigidos a niños y jóvenes para promover la sensibilización respecto a la conservación de la naturaleza y su utilización sostenible, las culturas locales e indígenas y su relación con el ecoturismo;

18. *que promuevan* la colaboración entre los tour operadores emisores y los operadores receptores y otros proveedores de servicios y las ONG del destino para mejorar la educación ambiental de los turistas e influir en su comportamiento en los destinos, especialmente en los de países en desarrollo;

19. *que incorporen* los principios del transporte sostenible en la planificación y la concepción de los sistemas de acceso y transporte y alienten a los tour operadores y los viajeros a elegir los medios de transporte de menor impacto.

**B. Para el sector privado** 20. *que tenga presente* que, para que las empresas dedicadas al ecoturismo sean sostenibles, tienen que ser rentables para todos los agentes interesados, entre ellos los propietarios, los inversores, los gestores y los empleados de un proyecto, así como las comunidades y las organizaciones conservacionistas de las zonas naturales donde operan;

21. *que conciba, desarrolle y lleve a cabo* sus actividades reduciendo al mínimo su impacto negativo, e incluso contribuyendo de manera efectiva a la conservación de ecosistemas sensibles y del medio ambiente en general, beneficiando directamente a las comunidades locales e indígenas;

22. *que se cerciore* de que la concepción, la planificación, el desarrollo y la explotación de instalaciones de ecoturismo incorporen los principios de la sostenibilidad, entre ellos el diseño sensible de los enclaves y el sentido del lugar que tiene la comunidad, así como el ahorro de agua, energía y materiales y la accesibilidad para todas las categorías de población sin discriminación;

23. *que adopte* una certificación fiable u otro sistema de regulación voluntario, como las eco etiquetas, para demostrar a sus posibles clientes su adhesión a los principios de la sostenibilidad y el respeto hacia el medio ambiente de los productos y servicios que ofrece;

24. *que coopere* con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales a cargo de zonas naturales protegidas y de la conservación de la biodiversidad, velando por que las actividades de ecoturismo se desarrollen de acuerdo con los planes de gestión y demás reglamentos vigentes en esas zonas, con objeto de minimizar el impacto negativo sobre las mismas potenciando a la vez la calidad de la experiencia turística, y contribuya financieramente a la conservación de los recursos naturales;

25. *que utilice* crecientemente materiales y productos, así como recursos logísticos y humanos propios del lugar en sus operaciones, con el fin de mantener la autenticidad global del producto de ecoturismo y aumentar el porcentaje de beneficios económicos y de otro tipo que reviertan al destino. Para lograrlo, los operadores privados deberían invertir en la formación de la mano de obra local; 7

26. *que vele* por que la cadena de suministro utilizada en crear una operación de ecoturismo sea sostenible en todos sus eslabones y coherente con el grado de sostenibilidad que se aspira alcanzar en el producto o servicio final que se ofrecerá al consumidor;

27. *que trabaje* activamente con los dirigentes indígenas y las comunidades locales para garantizar que las culturas y comunidades indígenas sean objeto de descripciones precisas y respetuosas y que su personal y sus huéspedes tengan información adecuada y exacta sobre los lugares, las costumbres y la historia de los indígenas y las comunidades locales;

28. *que promueva* entre sus clientes un comportamiento ético y respetuoso con el medio ambiente en relación con los destinos de ecoturismo visitados mediante, entre otras cosas, la educación ambiental o la promoción de contribuciones voluntarias en apoyo de la comunidad local o de iniciativas de conservación;

29. *que genere* conciencia entre sus directivos y empleados, sobre temas medioambientales y culturales de nivel local, nacional y mundial, a través de educación medioambiental continua, y que apoye la contribución que ellos y sus

familias puedan realizar en la conservación, desarrollo económico de la comunidad y alivio de la pobreza.

30. *que diversifique* su oferta desarrollando una amplia gama de actividades turísticas en un determinado destino y extendiendo sus actividades a diferentes puntos para difundir los posibles beneficios del ecoturismo y evitar la sobrecarga de determinados lugares donde se practica, así como la consiguiente amenaza para su sostenibilidad a largo plazo; a este respecto, se apremia a los operadores privados a respetar y apoyar los sistemas establecidos de gestión del impacto de los visitantes de los destinos ecoturísticos;

31. *que cree y desarrolle* mecanismos de financiación para sufragar la actividad de asociaciones o cooperativas empresariales que puedan brindar asistencia en los campos de la formación, el marketing, el desarrollo de productos, la investigación y la financiación en la esfera del ecoturismo;

32. *que garantice* una distribución equitativa de los beneficios económicos entre los tour operadores internacionales, emisores y receptores, los proveedores locales de servicios y las comunidades locales mediante instrumentos apropiados y alianzas estratégicas;

33. *que formule y ponga en práctica*, en relación con los puntos anteriores, políticas empresariales en favor de la sostenibilidad con miras a aplicarlas en cada uno de los aspectos de su actividad.

**C. A las organizaciones no gubernamentales, las asociaciones comunitarias y las instituciones académicas e investigadoras.**

34. *que brinden* apoyo técnico, financiero, educativo, de capacitación y de otra índole a los destinos de ecoturismo, organizaciones de la comunidad anfitriona, pequeñas empresas y autoridades locales competentes para cerciorarse de que se apliquen políticas, directrices de desarrollo y gestión y mecanismos de seguimiento adecuados que promuevan la sostenibilidad;<sup>8</sup>

35. *que efectúen un seguimiento e investiguen* el impacto real de las actividades ecoturísticas en los ecosistemas, la biodiversidad, las culturas locales e indígenas y el tejido socioeconómico de los destinos de ecoturismo;

36. *que cooperen* con las organizaciones públicas y privadas para garantizar que los datos y la información que se generan mediante la investigación se canalicen para apoyar los procesos de toma de decisiones en el desarrollo y la gestión del ecoturismo;

37. *que cooperen* con las instituciones investigadoras para desarrollar las soluciones más adecuadas y prácticas a los problemas del desarrollo del ecoturismo.

#### **D. A las organizaciones intergubernamentales, las instituciones financieras internacionales y los organismos de asistencia para el desarrollo**

38. *que elaboren y ayuden* a aplicar directrices nacionales y locales de política y planificación, así como marcos de evaluación en materia de ecoturismo y sus relaciones con la conservación de la biodiversidad, el desarrollo socioeconómico, el respeto de los derechos humanos, el alivio de la pobreza, la conservación de la naturaleza y otros objetivos del desarrollo sostenible e *intensifiquen* la transferencia de esos conocimientos a todos los países. Debería prestarse especial atención a los países en desarrollo y a los menos adelantados, a los pequeños estados insulares en desarrollo y a los países con zonas montañosas, habida cuenta de que 2002 ha sido designado también por las Naciones Unidas como Año Internacional de las Montañas;

39. *que capaciten* a las organizaciones regionales, nacionales y locales para la formulación y aplicación de políticas y planes de ecoturismo a partir de directrices internacionales;

40. *que desarrollen o adopten, según corresponda*, normas internacionales y mecanismos financieros para los sistemas de certificación en la esfera del ecoturismo que tengan en cuenta las necesidades de las pequeñas y medianas empresas y *faciliten* su acceso a estos procedimientos;

41. *que incorporen* procesos de diálogo multisectoriales en las políticas, directrices y proyectos a escala mundial, regional y nacional para el intercambio de experiencias entre los diversos países y sectores que participan en el ecoturismo;

42. *que intensifiquen* sus esfuerzos por detectar los factores que determinan el éxito o el fracaso de las iniciativas de ecoturismo en el mundo para transferir esas experiencias y prácticas idóneas a otras naciones a través de publicaciones, misiones sobre el terreno, seminarios de formación y proyectos de asistencia técnica; el PNUMA, la OMT y otras organizaciones internacionales deberían continuar y ampliar el diálogo internacional sobre turismo sostenible y ecoturismo después de la Cumbre efectuando, por ejemplo, revisiones periódicas del desarrollo del ecoturismo mediante foros internacionales y regionales;

43. *que adapten* según proceda sus instrumentos financieros y condiciones y procedimientos de crédito para responder a las necesidades de las empresas de ecoturismo pequeñas y medianas y de las microempresas, que constituyen la médula espinal de este sector, como condición para garantizar su sostenibilidad económica a largo plazo;<sup>9</sup>

44. *que desarrollen* su capacidad interna en cuanto a recursos humanos para apoyar el turismo sostenible y el ecoturismo como un segmento de desarrollo por sí mismo y que velen por que existan los conocimientos, la investigación y la

documentación internas necesarias para supervisar la utilización del ecoturismo como herramienta al servicio del desarrollo sostenible;

45. *que desarrollen* mecanismos financieros para formación y capacitación, que tengan en cuenta el tiempo y los recursos necesarios para permitir verdaderamente que las comunidades locales y los pueblos indígenas participen de manera equitativa en el desarrollo del ecoturismo.

#### **E. A las comunidades locales e indígenas**

Además de todas las referencias a las comunidades indígenas que figuran en los párrafos precedentes de esta Declaración, (en particular en los párrafos 5, 8, y 9 de la página 2; en los párrafos 1 y 2 de la página 3; en A 2 y 17; B 21 y 27; C 35; D 45), los participantes dirigieron a las propias comunidades indígenas las siguientes recomendaciones:

46. *que definan y pongan en práctica*, como parte de la visión de desarrollo de una comunidad, que puede incluir el ecoturismo, una estrategia para mejorar los beneficios colectivos de la comunidad derivados del desarrollo del ecoturismo y entre los que se cuentan el desarrollo del capital humano, físico, económico y social y el mejor acceso a la información técnica;

47. *que fortalezcan, alimenten y promuevan* la capacidad de la comunidad para mantener y utilizar las técnicas tradicionales, especialmente la artesanía de fabricación casera, la producción agrícola, la construcción tradicional y la configuración del paisaje, en las que los recursos naturales se utilizan de forma sostenible.

#### **F. A la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible (CMDS)**

48. *que reconozca* la necesidad de aplicar los principios del desarrollo sostenible al turismo y el papel ejemplar del ecoturismo en la generación de beneficios económicos, sociales y medioambientales;

49. *que integre* el papel del turismo, inclusive el ecoturismo, en los resultados previstos en la CMDS. Ciudad de Quebec (Canadá), 22 de mayo de 2002