

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**

El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones

¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?

Luis Alberto Monge Trejos, ULACIT.

Diciembre, 2011

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**

Contenido

Resumen..... 3
Introducción 4
Referencias bibliográficas 7
Metodología 12
Resultados de la encuesta..... 13
Discusión 27
Conclusiones..... 30
Bibliografía 32
Anexos 34
 Cuestionario: 34
 Carta Filóloga..... 39

El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones ¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?

Resumen

El objetivo central del presente trabajo es determinar las actividades que ha emprendido el operador nacional ICE, encargado de brindar servicios de telecomunicaciones, en materia de responsabilidad social. Para ello se realizó una investigación descriptiva, cuyo soporte fue principalmente documentación interna del ICE y la investigación de otros documentos relacionados con el tema, así como la aplicación de un cuestionario para determinar la percepción de los clientes ante las acciones del operador en el área de RSE y los beneficios para sus clientes, a nivel interno y externo.

La investigación analiza y pone en evidencia las políticas y acciones que el ICE está ejecutando y documentando en el sector de las telecomunicaciones en materia de RSE y presenta los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada a clientes corporativos del mismo sector.

Se concluyó que, en cuanto a responsabilidad social se refiere, el ICE ha acometido acciones más concretas relacionadas con su ámbito de acción, tomando en cuenta que su modelo de negocio siempre ha implicado esta práctica, en beneficio del desarrollo del país y sus habitantes. Sin embargo, se recalca el hecho de que la implementación de políticas de gestión relacionadas con la responsabilidad social está en pleno desarrollo y documentación por parte del área de RSE a nivel corporativo, que ha venido trabajando más directamente con el sector energía, sin dejar de lado la importancia del sector telecomunicaciones ante la inminente apertura del mercado que todos conocemos.

El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones ¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?

Introducción

El tema de la RSE es un tópico importante y de gran impacto que ha venido tomando fuerza a nivel mundial. Ha adquirido gran relevancia y cada vez más empresas se están acogiendo a esta práctica. El ICE, como institución pública y operador de servicios de electricidad y telecomunicaciones, no ha sido la excepción. Durante su existencia ha sido una organización que ha promovido y ha desarrollado proyectos relacionados con este tema y cada vez los ha impulsado de una forma más controlada y eficaz.

La RSE es un tema que interesa a todos y beneficia a muchos. Es importante darle la relevancia que se merece, a fin de llevar a la práctica sus ventajas, beneficiando de esta manera no solo a las empresas que la ponen en práctica, sino también a la sociedad en sí misma. Además, los esfuerzos que se ejecuten en este plano siempre buscarán un beneficio, por lo cual el conocimiento de las acciones que se lleven a cabo siempre es importante.

Lo anterior motivó a indagar las estrategias que hoy en día maneja el ICE como operador de telecomunicaciones. El conocimiento de las acciones que está ejecutando o ha contemplado dentro de su estrategia empresarial y las ventajas que pueden traer, es el objetivo primordial para llegar a conclusiones que dicten cómo se pueden beneficiar los clientes del ICE. Al aplicar políticas de RSE, desde una perspectiva de su modelo de negocio y en el sector de las telecomunicaciones, siempre se tendrá como resultado el beneficio hacia la sociedad.

Es importante señalar que el sector de las telecomunicaciones ha venido experimentando una serie de cambios o acontecimientos a los cuales hacer frente, como la reciente apertura del mercado y las implicaciones que esto trae. Se han impulsado modificaciones a lo interno de la institución, en controles y estándares, que permitan establecer las bases para una gestión de RSE adecuada y que respondan ante los cambios que se están presentando. Con esto, se posibilitaría la gestión responsable de la relación con los interesados que, de alguna u otra

El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones ¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?

forma, tienen un contacto directo con el ICE, como son los competidores, por ejemplo, o la misma Superintendencia de Telecomunicaciones.

Diversas han sido las acciones impulsadas y desarrolladas por el ICE en el ámbito económico, social y ambiental; al mismo tiempo, se ha mostrado una mayor exigencia por parte de la sociedad y clientes externos hacia la institución para coadyuvar al desarrollo social. Sin embargo, en términos de acciones del sector telecomunicaciones hay muchas que se ejecutan pero no están reportadas o recopiladas y documentadas por el centro de responsabilidad social empresarial de la institución, lo que no quiere decir que en los diferentes proyectos del área este tema no sea tomado en cuenta ni sea aplicado. Ello ha motivado a una investigación más profunda en diversos proyectos de telecomunicaciones para determinar el ámbito de responsabilidad que se maneja.

En este estudio se tomó como fuente el ICE, para el instrumento investigativo. Se consideró pertinente ejecutar la investigación en este ámbito, por ser esta la empresa que presta servicios de suscripción para electricidad y telecomunicaciones, lo que se relaciona con la tecnología e informática, a pesar de que en el sector energía es donde se ha contemplado mayormente la RSE o están sus acciones más documentadas.

Para responder a la interrogante sobre esta investigación es necesario conocer qué acciones se están promoviendo, así como determinar si existe una conciencia a nivel de clientes externos del esfuerzo que se está ejecutando o cuál es la perspectiva que se tiene. Como lo indicó en su momento el Presidente Ejecutivo del ICE, el señor don Pedro Pablo Quirós (2010), en la Revista Vida:

El contexto en que se desenvuelven las empresas, sobre todo las de servicio público, obliga a repensar sobre sus obligaciones internas, y formas de actuación frente a la sociedad, a quien deben su razón de ser. Es aquí donde tiene anclaje un tema que debe formar parte integral de la estrategia y ejecución de negocios: la responsabilidad social corporativa, un criterio transversal que define una forma de gestionar la empresa (p. 1).

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**

Las acciones que el ICE está poniendo en práctica deben asociarse a una estrategia empresarial ya definida; es decir, tratándose de una institución pionera en tecnología a nivel nacional, deben quedar establecidos aspectos que le puedan dar una ventaja competitiva y que evidencien los beneficios hacia sus clientes tanto externos como internos. Algunos beneficios que supone el cumplimiento de la gestión de RSE corresponden al mejor desempeño de sus obligaciones a corto y largo plazo, el incentivo a la innovación, la mejora en la gestión de riesgos y en la eficiencia operacional, el soporte a las operaciones y todo el provecho que esto pueda traer a la sociedad.

El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones ¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?

Referencias bibliográficas

El concepto de RSE es muy actual, pero más que saber para qué sirve, lo fundamental es saber que si se aplican políticas en esta materia, se incrementarán los beneficios para una empresa. Pedro Pablo Quirós (2010), expresidente del ICE, indica que “el tema (...) no resulta ajeno en el ICE (...) se ve implícita esa intencionalidad y (...) lo hemos cumplido a cabalidad” (p. 1). Es por ello que la institución ha buscado establecer una política responsable, no solo en el sector energía, sino también en el de las telecomunicaciones.

Si se habla de aspectos más relacionados con la tecnología y los servicios de telecomunicaciones que ofrece la entidad, el ICE ya venía ejecutando tareas de responsabilidad social, como instalación de telefonía residencial, telefonía pública y antenas VISAT, dando la oportunidad de implementar la red de internet a escuelas y zonas alejadas, beneficiando de esta forma a niños y alumnos, hecho que destaca Roberto Jiménez Gómez (2009), Director de Planeamiento Ambiental del ICE.

Aunado a las acciones anteriormente mencionadas, existe una planificación en relación a la RSE en el sector de telecomunicaciones. La implementación de la norma ISO 26000 y los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas son parte de las acciones que buscan establecer las bases para actuar de forma socialmente responsable ante los grupos de interés y que se mencionan en el Plan Anual Operativo del ICE (2010). El objetivo de la inclusión de dichos estándares o iniciativas es orientar a la empresa a la ejecución de RSE en su dimensión estratégica empresarial y su modelo de negocio.

El Pacto Global es una iniciativa voluntaria, en donde las empresas que decidan implementarlo se comprometen a alinear su estrategia con los 10 principios aceptados en 4 áreas temáticas: derechos humanos, estándares o normas laborales, medio ambiente y anticorrupción (KPMG Global Sustainability Services, 2005).

El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones ¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?

A su vez, como lo establece la traducción oficial de la Norma Internacional ISO 2600 (2010), define su propósito de la siguiente manera:

Esta norma internacional proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social y sobre maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización. Esta norma Internacional hace énfasis en la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño de la responsabilidad social (p.7).

Tanto el Pacto Global como la norma ISO 26000 son acciones en las que el ICE está impulsando la implementación de un marco de acción y un plan de RSE encaminado a la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales otorgan mayor estabilidad a la comunidad, donde el mercado sea más incluyente y equitativo y, de esta manera, se fomente una sociedad más próspera. Asimismo, su modelo de gestión contempla un esquema integral alineado con la estrategia empresarial que abarca sus dos sectores (telecomunicaciones y energía) y los tres pilares de la RSE, bajo una política y un sistema de gestión que responda y documente sus acciones.

La implementación de políticas públicas como las establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones y la Ley General de Telecomunicaciones son aspectos importantes por considerar entre los conceptos relacionados a la RSE que el ICE ha de desarrollar y velar por su cumplimiento.

Como lo indica el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, en la sección 4.4 El marco de políticas públicas en el Sector Telecomunicaciones (2009), “la definición de las políticas metas y objetivos de Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, estará guiada por los principios de universalidad (...), neutralidad tecnológica, optimización de los recursos escasos, privacidad de la información y sostenibilidad ambiental” (p.58), principios que respaldan al ICE en la consecución de sus objetivos.

El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones ¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?

Otras acciones que el ICE ha logrado ejecutar en materia de RSE en el sector de las telecomunicaciones, y basado en el informe Memoria de Responsabilidad Social del ICE (2010), son las que dicen relación con el área ambiental. Se ha trabajado este tema específicamente en aspectos como la prevención de la contaminación, donde se ha implementado la norma ISO 14000, cuyo objetivo es lograr el manejo ambiental responsable dentro de la organización, la reducción de los niveles de contaminación por residuos sólidos producto de las actividades de desarrollo y mantenimiento de la infraestructura de las telecomunicaciones, como celulares y componentes de desperdicio (incluidos los líquidos y gaseosos), además de actividades para el adecuado manejo de estos desechos mediante el programa 4R.

Siempre en materia ambiental pero en temas de protección y recuperación del medio ambiente, el ICE ejecutó estudios de impacto y valoraciones ambientales para determinar el sitio más apto para la construcción de una radio base celular sin que se afecte el medio ambiente y la sociedad. La siembra de árboles con personal voluntario, así como la participación de la comunidad cuando es factible -especialmente escuelas y colegios- ha constituido acciones en materia de prácticas laborales que han sido muy beneficiosas (ICE, 2010).

Un plan de comunicación y visitas a comunidades, previo a la instalación de torres de telecomunicaciones, en cumplimiento al requisito impuesto por Setena, son acciones que se han aplicado en protección de la salud y seguridad de los consumidores. Asimismo, como lo indica Iván Flores Arias (Defensoría de los Habitantes, 2011), Jefe de la División de Redes y Sistemas del ICE, mediante oficio 6371.2883 del 17 de setiembre del 2010, “el ICE, al momento de la instalación, revisa los niveles de radiofrecuencia que existe antes y después de la puesta en operación de la celda celular” (p. 16). Indica que “la sumatoria de la frecuencia externa más la producida no sobrepasa los niveles que solicita la Organización Mundial de la Salud” (p. 16).

Sin duda, una de las iniciativas o planes en materia de RSE más importantes en el sector y en los cuales el ICE forma parte, es el Acuerdo Social

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**

Digital, que es un acuerdo vinculante del poder ejecutivo con la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), sobre un modelo de cierre de brecha digital. La nota DP-0759-2011 -presente en el Acuerdo Social Digital de la Presidencia de la República (2011)- se dirige a Maryelena Méndez, Presidenta de la Sutel, e indica que: “El plan incorpora como parte de su Eje Social las metas a ser desarrolladas con los recursos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones, las que, según la Ley General de Telecomunicaciones deberán ser ejecutadas a través de proyectos” (p. 2). En la Ley General de Telecomunicaciones (La Gaceta, 2008) donde se hace mención a las formas de asignación, ejecución y financiamiento (en las cuales el ICE genera sus aportes) del Fondo Nacional de Telecomunicaciones en los artículos 36, 37 y 38 respectivamente. Es en este último donde hace mención a que:

“Los recursos de FONATEL no podrán ser utilizados para otro fin que no sea para lo establecido en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones (sic), en el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, definidos en el artículo 32 de esta Ley, y deberán asignarse íntegramente cada año. No obstante, los costos de administración de FONATEL serán cubiertos con los recursos del Fondo, para lo cual no se podrá destinar una suma mayor a un uno por ciento (1%) del total de los recursos” (p. 5).

En materia de esta ley y estos planes también se cumple lo establecido por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU, por sus siglas en inglés) en lo relativo a RSE. En su sitio web, la ITU destaca la importancia del aumento en el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación en todo el mundo, para reducir la brecha digital, que es otro de los aspectos que el ICE apoya, según su participación en el Acuerdo Social Digital. Siguiendo estos lineamientos se ha establecido el mencionado acuerdo, con una propuesta bajo el nombre de “Cerrando Brechas”, que debe tener una duración de 36 meses para su implementación, y es impulsado por el Ministerio de Educación Pública. Esta entidad debe solicitar los fondos para la ejecución del proyecto, que busca proveer

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**

de acceso equitativo a las tecnologías digitales y conectividad de banda ancha, para transformar el proceso de enseñanza y aprendizaje en un medio y no un fin mismo (Acuerdo Social Digital, 2010).

Así el ICE, como operador de telecomunicaciones estatal y empresa que aporta a Fonatel, está contribuyendo al desarrollo del país y la sociedad, evidenciando de esta manera el desarrollo de políticas de RSE en telecomunicaciones y acorde con su estrategia empresarial, en la cual se encuentra la habilidad para lograr acuerdos oportunos con socios estratégicos, entre los factores clave.

El aporte del ICE a Fonatel, según los estados financieros consolidados a Junio 2011(Dirección de Finanzas Proceso Contable, 2011) es fijado anualmente por la Sutel y se calcula como un porcentaje de los ingresos brutos obtenidos o devengados directamente por la operación de redes públicas de telecomunicaciones disponibles al público. Los porcentajes establecidos para esta contribución oscilan entre el 1,5% y el 3%. En caso de que no se defina la tarifa oportunamente, se aplicará la tarifa vigente al período fiscal inmediato anterior. Para los años 2010 y 2009, la tarifa vigente fue de 1,5%.

Basado en las acciones anteriormente mencionadas, se evidencia que el ICE está ejecutando esfuerzos estratégicos; uno clave es la estrategia empresarial 2010-2014, que no solo contempla aspectos internos, sino también incorpora un enfoque de creación de valor para los clientes logrando, de esta manera, ampliar y mejorar su desempeño en políticas socialmente responsables.

Pero no solo es importante la implementación de mejoras a nivel de RSE, sino que además es importante que dichas acciones o esfuerzos se vean reflejadas en la sociedad y que ella perciba su avance. Para ello, es importante conocer la opinión de los clientes en este tema, con el fin de analizar y determinar si los esfuerzos los están beneficiando y si existe una comunicación efectiva que informe de estos.

El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones ¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?

Metodología

Para la realización de esta investigación se utilizó una encuesta como método estadístico, desarrollada por medio de la herramienta Survey Monkey. El cuestionario constó de 12 preguntas de modalidad múltiples opciones (solo una respuesta). Este es el resultado de una investigación cuantitativa en una población meta y parámetros indicados a continuación:

Muestra para la aplicación de la encuesta o cuestionario:

La encuesta fue aplicada a una muestra seleccionada a conveniencia, de 57 clientes corporativos, ya que se desea conocer su perspectiva. Se escogió este nicho porque en cada cliente corporativo se tiene un responsable de tecnologías de la información (TI) y lo que interesa es la percepción desde un punto de vista profesional; los entrevistados pertenecen al área de las TI. Al ser cliente del ICE, se considera que tenga al menos un servicio de telecomunicaciones corporativo activo.

Todos los cuestionarios fueron aplicados entre noviembre y diciembre de 2011.

Total de la población de clientes corporativos:

En términos generales y de acuerdo con las bases de la Dirección Técnica Gestión Clientes Empresariales (DTGCE), se cuenta con una cartera de clientes de 2.520, al corte de julio de 2011, sobre las empresas que tienen servicios corporativos con el ICE.

Como limitaciones de esta investigación, se puede identificar la dificultad para acceder a los contactos empresariales con el fin de aplicar la encuesta sobre la población meta.

Es importante señalar que todas las empresas en las cuales se aplicó el cuestionario se consideran medianas o grandes, en cuanto a su tamaño.

El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones ¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?

Por otro lado, es importante tener en cuenta que los resultados de esta encuesta reflejan la opinión de los responsables de TI en cada una de las empresas donde se logró aplicar.

Margen de Error: 12.8%.

Confiabilidad: 95%.

Para el análisis de los resultados de la encuesta y sus datos, se utilizó la herramienta Survey Monkey. Los datos fueron exportados a Excel para su análisis.

Resultados de la encuesta

Pregunta 1:

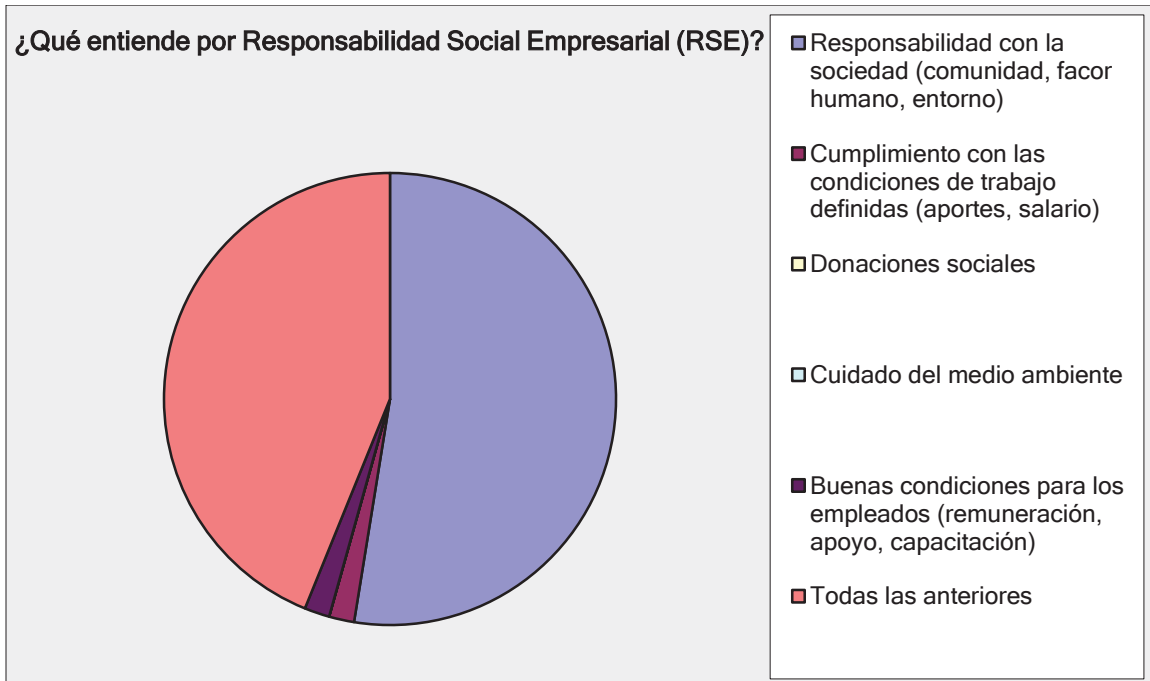
La mayoría de los encuestados relaciona la RSE con la sociedad; sin embargo, un gran porcentaje considera que, además de relacionarse con la sociedad, se relaciona con otros aspectos como el ambiental y el laboral.

RSE y el ICE telecomunicaciones

¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?		
Opciones de respuesta	Porcentaje de respuesta	Número de respuestas
Responsabilidad con la sociedad (comunidad, factor humano, entorno)	52,6%	30
Cumplimiento con las condiciones de trabajo definidas (aportes, salario)	1,8%	1
Donaciones sociales	0,0%	0
Cuidado del medio ambiente	0,0%	0
Buenas condiciones para los empleados (remuneración, apoyo, capacitación)	1,8%	1
Todas las anteriores	43,9%	25

El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?

<i>Preguntas respondidas</i>	57
<i>Preguntas no respondidas</i>	0



Pregunta 2:

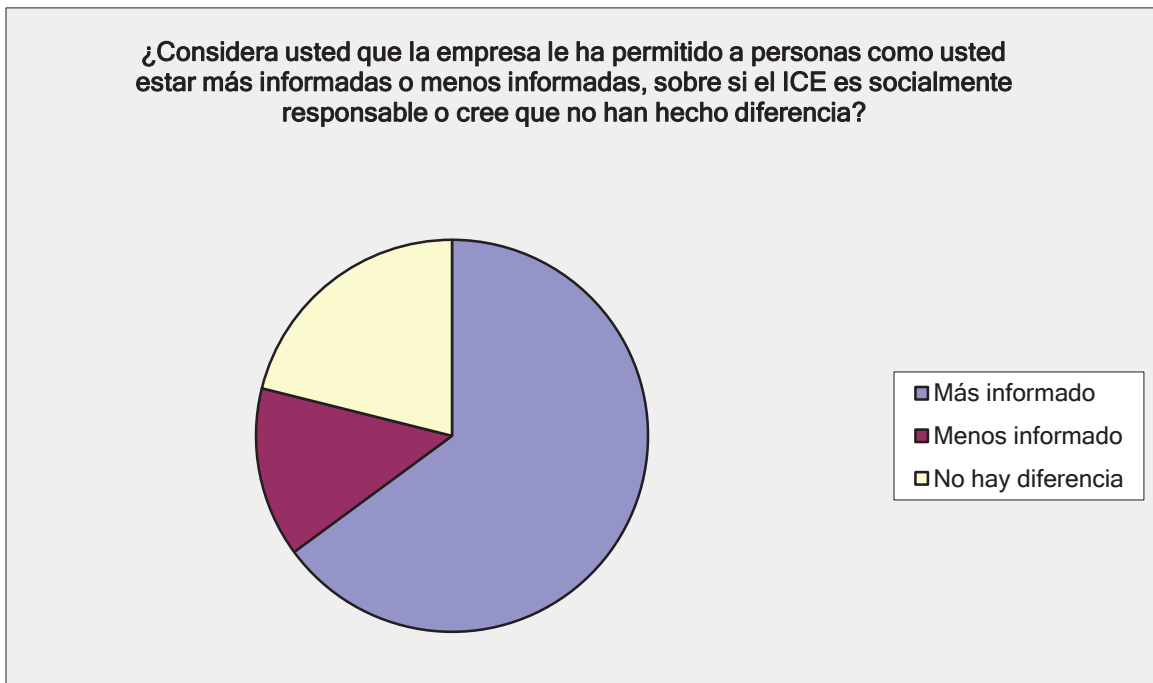
La mayoría de los encuestados considera que el ICE evidencia información respecto a RSE y esta información se ha trasladado de alguna forma a los responsables de TI. Un porcentaje mucho menor considera que la empresa no ha hecho esfuerzos por informar acerca de esto, mientras que para otros pocos no hay una relevancia en este aspecto.

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**

RSE y el ICE Telecomunicaciones

¿Considera que la empresa le ha permitido a personas como usted estar más o menos informadas sobre si el ICE es socialmente responsable o cree que no han hecho diferencia?

Opciones de respuesta	Porcentaje de respuesta	Número de respuestas
Más informado	64,9%	37
Menos informado	14,0%	8
No hay diferencia	21,1%	12
Preguntas respondidas		57
Preguntas no respondidas		0



El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones ¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?

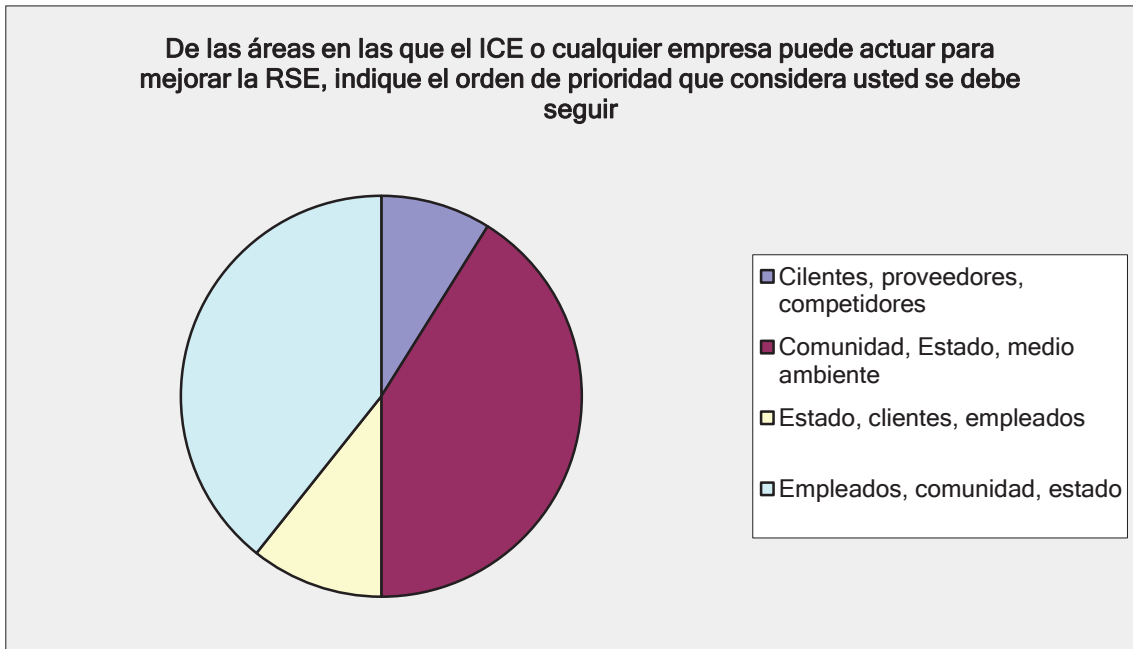
Pregunta 3:

El mayor porcentaje de entrevistados opina que la prioridad de orden para practicar la RSE comienza por la comunidad, sigue con el Estado y, por último, el medio ambiente.

RSE y el ICE Telecomunicaciones

De las áreas en las que el ICE o cualquier empresa puede actuar para mejorar la RSE, indique el orden de prioridad que considera usted se debe seguir.		
Opciones de respuesta	Porcentaje de respuesta	Número de respuestas
Clientes, proveedores, competidores	8,9%	5
Comunidad, Estado, medio ambiente	41,1%	23
Estado, clientes, empleados	10,7%	6
Empleados, comunidad, Estado	39,3%	22
Preguntas respondidas		56
Preguntas no respondidas		1

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**



Pregunta 4:

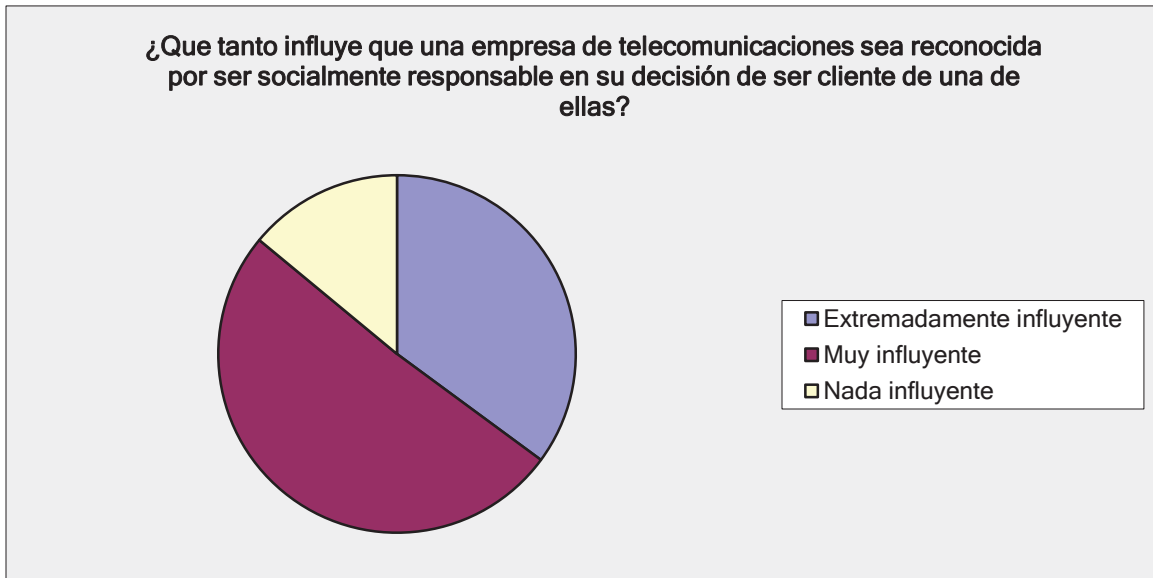
Más del 50% de los encuestados considera que es muy influyente el que una empresa sea socialmente responsable o tenga buenas prácticas de RSE, al momento de decidir por una compañía de telecomunicaciones u otra. Es importante señalar que para unos pocos esto en nada influye.

RSE y el ICE Telecomunicaciones

¿Qué tanto influye que una empresa de telecomunicaciones sea reconocida por ser socialmente responsable en su decisión de ser cliente de una de ellas?

Opciones de respuesta	Porcentaje de respuesta	Número de respuestas
Extremadamente influyente	35,1%	20
Muy influyente	50,9%	29
Nada influyente	14,0%	8
Preguntas respondidas		57
Preguntas no respondidas		0

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**



Pregunta 5:

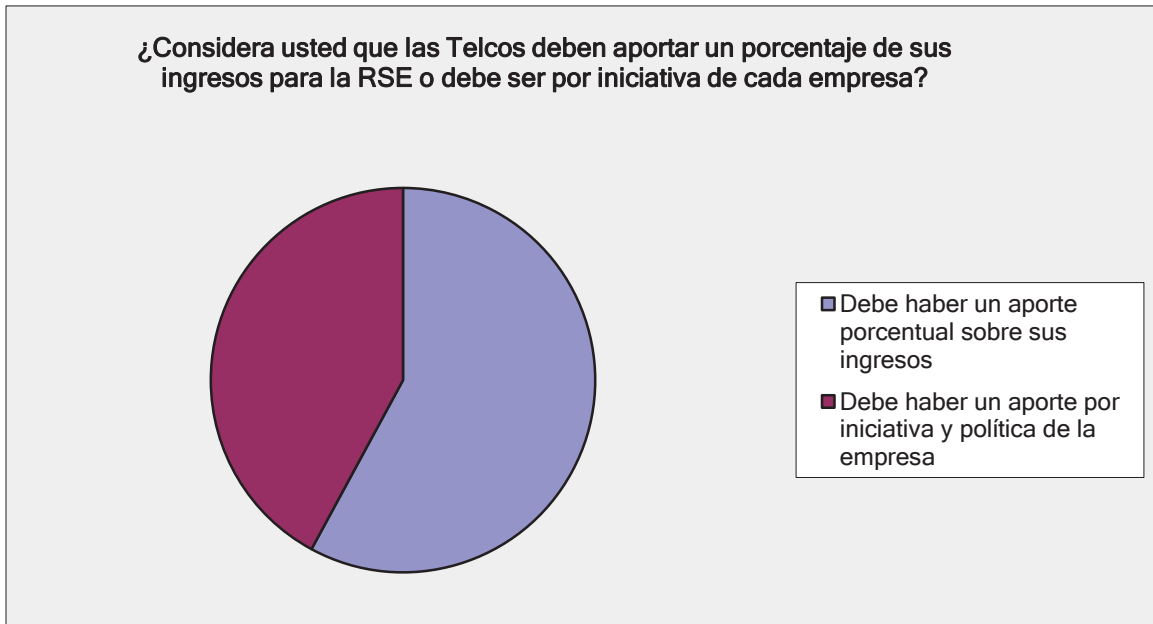
Más del 50% de los encuestados opina que cada proveedor de telecomunicaciones debe aportar porcentualmente sobre sus ingresos para tareas de RSE.

RSE y el ICE Telecomunicaciones

¿Considera usted que las Telcos deben aportar un porcentaje de sus ingresos para la RSE o debe ser por iniciativa de cada empresa?

Opciones de respuesta	Porcentaje de respuesta	Número de respuestas
Debe haber un aporte porcentual sobre sus ingresos	57,9%	33
Debe haber un aporte por iniciativa y política de la empresa	42,1%	24
Preguntas respondidas		57
Preguntas no respondidas		0

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**



Pregunta 6:

La mayoría de los encuestados considera que, como clientes, pueden influir en que una empresa sea socialmente responsable.

RSE y el ICE Telecomunicaciones

¿En que grado puede influir un cliente, en la manera en la que una empresa de telecomunicaciones sea socialmente responsable?

Opciones de respuesta	Porcentaje de respuesta	Número de respuestas
Alto	61,4%	35
Bajo	24,6%	14
No influye	14,0%	8
Preguntas respondidas		57
Preguntas no respondidas		0

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**



Pregunta 7:

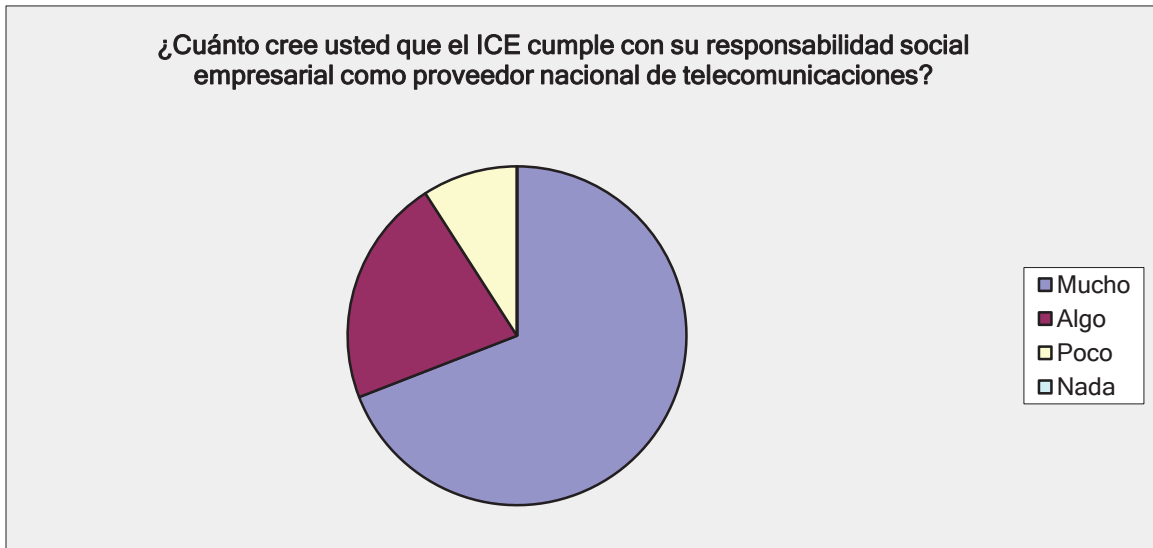
Para la mayoría de los encuestados el ICE aporta mucho o, al menos, algo en el tema de RSE en el sector de telecomunicaciones. Un pequeño porcentaje considera que muy aporta poco.

RSE y el ICE Telecomunicaciones

¿Cuánto cree usted que el ICE cumple con su responsabilidad social empresarial como proveedor nacional de telecomunicaciones?

Opciones de respuesta	Porcentaje de respuesta	Número de respuestas
Mucho	69,1%	38
Algo	21,8%	12
Poco	9,1%	5
Nada	0,0%	0
Preguntas respondidas		55
Preguntas no respondidas		2

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**



Pregunta 8:

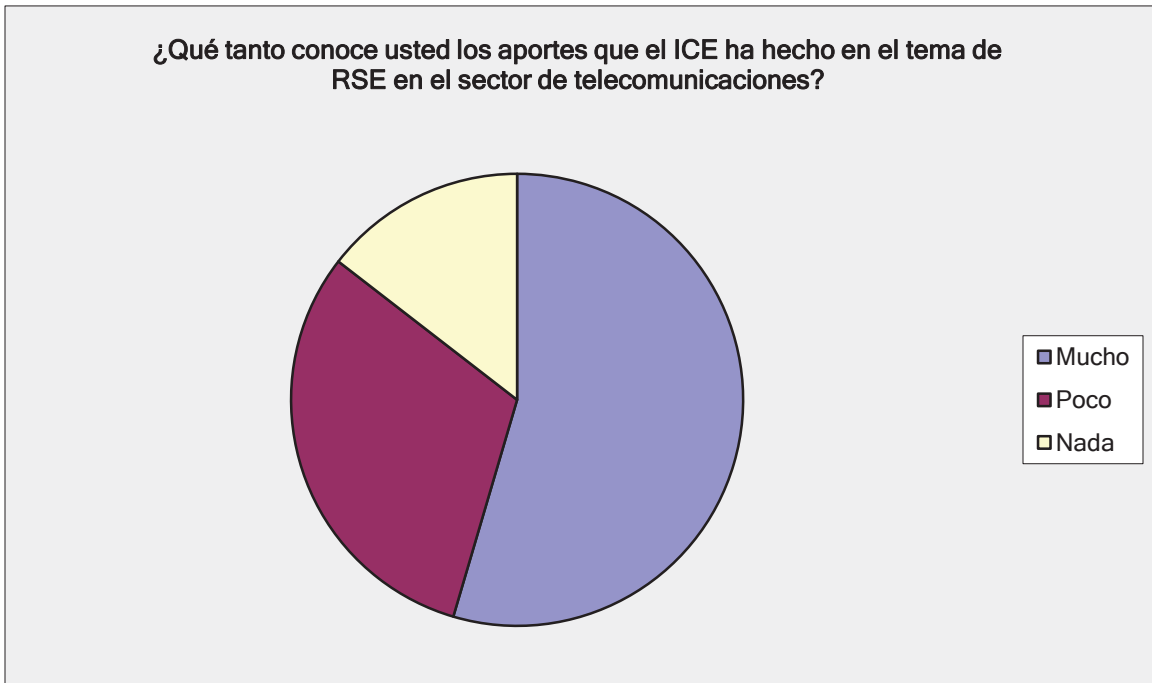
La mayoría de los encuestados conoce sobre los aportes del ICE en RSE en el sector de telecomunicaciones; más del 50% conoce mucho; el porcentaje menor, casi un 14% de los encuestados, no conoce nada.

RSE y el ICE Telecomunicaciones

¿Qué tanto conoce usted los aportes que el ICE ha hecho en el tema de RSE en el sector de telecomunicaciones?

Opciones de respuesta	Porcentaje de respuesta	Número de respuestas
Mucho	54,5%	30
Poco	30,9%	17
Nada	14,5%	8
Preguntas respondidas		55
Preguntas no respondidas		2

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**



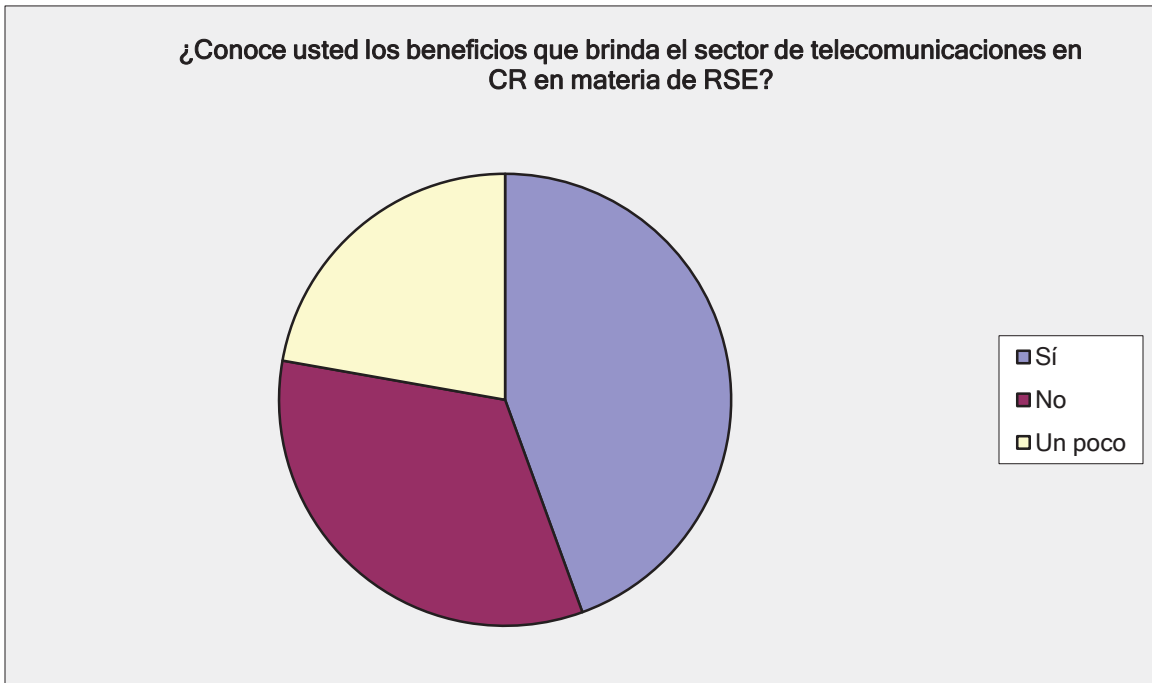
Pregunta 9:

La mayoría de los encuestados conoce un poco sobre los beneficios que brinda el sector de telecomunicaciones al país, en materia de RSE; una tercera parte los desconoce.

RSE y el ICE Telecomunicaciones

¿Conoce los beneficios que brinda el sector de telecomunicaciones en CR, en materia de RSE?		
Opciones de respuesta	Porcentaje de respuesta	Número de respuestas
Sí	44,4%	24
No	33,3%	18
Un poco	22,2%	12
Preguntas respondidas		54
Preguntas no respondidas		3

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**



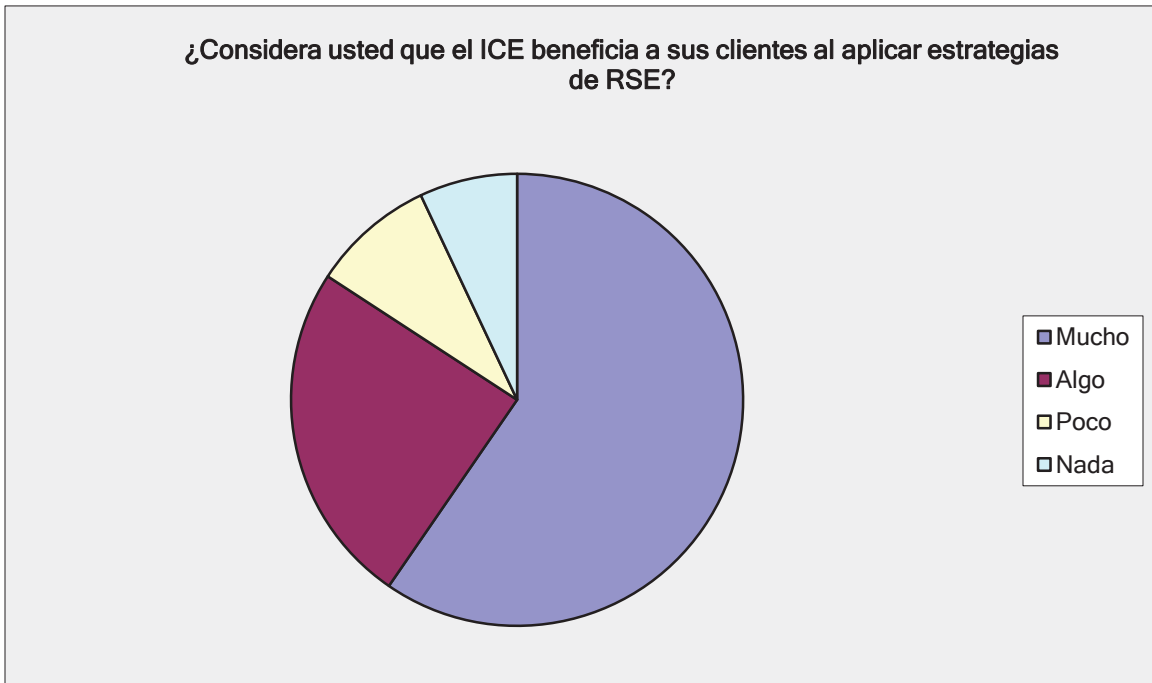
Pregunta 10:

La mayoría de los encuestados considera que el ICE beneficia mucho a sus clientes con sus prácticas de RSE y solo un 7% cree que no los beneficia en nada.

RSE y el ICE Telecomunicaciones

¿Considera que el ICE beneficia a sus clientes al aplicar estrategias de RSE?		
Opciones de respuesta	Porcentaje de respuesta	Número de respuestas
Mucho	59,6%	34
Algo	24,6%	14
Poco	8,8%	5
Nada	7,0%	4
Preguntas respondidas		57
Preguntas no respondidas		0

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**



Pregunta 11:

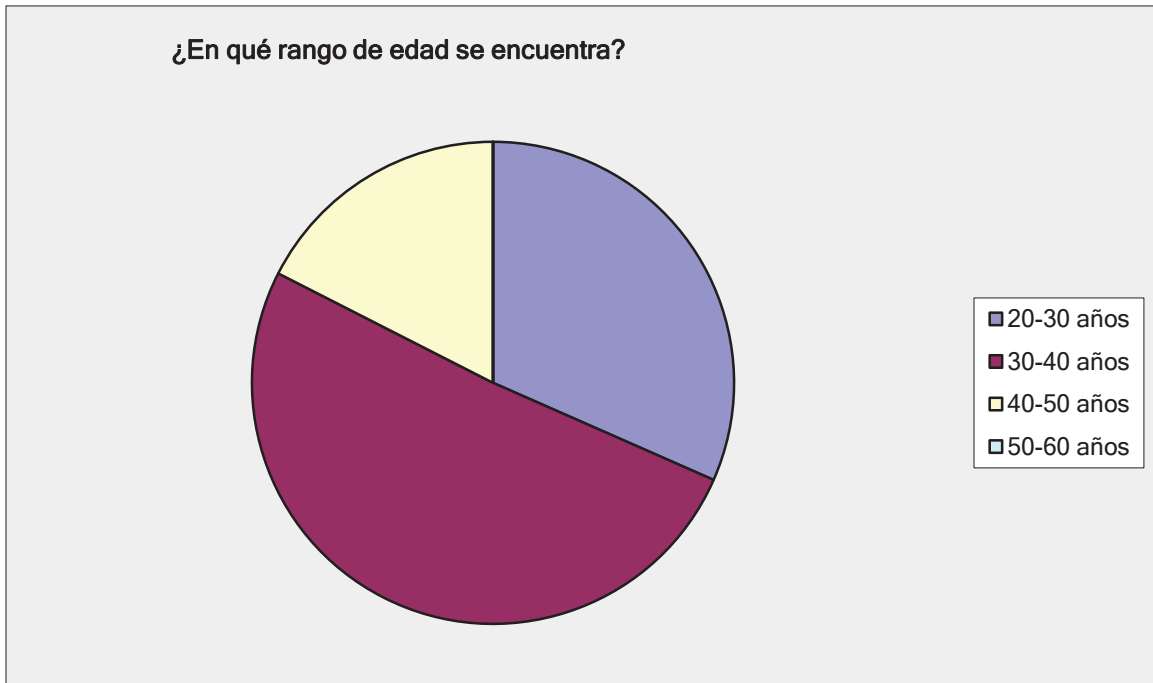
Los encuestados tienen edades entre los 20 y 50 años.

RSE y el ICE Telecomunicaciones

¿En qué rango de edad se encuentra?

Opciones de respuesta	Porcentaje de respuesta	Número de respuestas
20-30 años	31,6%	18
30-40 años	50,9%	29
40-50 años	17,5%	10
50-60 años	0,0%	0
Preguntas respondidas		57
Preguntas no respondidas		0

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**



Pregunta 12:

Solo dos de los encuestados emitieron un comentario extra con respecto al tema; los aportes fueron en el sentido de opinión personal y recomendaciones.

RSE y el ICE Telecomunicaciones

Si tiene algún comentario sobre la encuesta o si hay algo que debería saber, por favor, siéntase en libertad de escribir en este espacio

Opciones de respuesta	Número de respuestas
	5
Preguntas respondidas	5
Preguntas no respondidas	52

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**

Comentarios:

- Ninguno.

11/29/2011 8:59:ss a. m.

- La responsabilidad social es una forma de crear un lazo con los clientes, ya que los hace sentir importantes y cuidados. Ejemplo, donación de computadoras, laboratorios, accesos a internet, becas de estudio, entre otros. No es solamente cuidar el ambiente. Conozco de un caso de una empresa que paga todos los estudios de un joven con parálisis, incluyendo un equipo que le permite expresarse a través de su sistema neurológico (estilo Hawkins).

11/28/2011 10:23:ss a. m.

- Se debe hacer publicidad con el aporte que se hace en este tema

11/25/2011 3:00:ss p. m.

- Mucha suerte!! bendiciones

11/25/2011 2:56:ss p. m.

- ...

11/23/2011 1:50:ss p. m.

El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones ¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?

Discusión

El estudio efectuado y la valoración de la encuesta aplicada a los clientes corporativos del ICE refleja que la mayoría considera que la institución aporta mucho en el tema de RSE y muchos conocen de sus aportes en el sector, aunque hay que resaltar que un 14% considera que no conoce nada en relación a estos aportes. Más del 50% de los encuestados opina que el ICE beneficia mucho a sus clientes con sus prácticas de RSE, aunque una tercera parte no conoce los beneficios que brinda el sector telecomunicaciones a través de prácticas de RSE.

Es decir, los clientes perciben los esfuerzos en esta materia, pero un 33.33% no sabe específicamente cuáles son los beneficios que generan estas acciones. Las obras realizadas en comunidades donde no existía factibilidad para brindar servicios en telecomunicaciones, con instalación de servicios en zonas alejadas, servicios como la telefonía y el internet, la comunicación mediante instalación de antenas VISAT o el mencionado Acuerdo Social Digital que robustece la infraestructura en telecomunicaciones, por ejemplo, deberían reflejarse en un mayor conocimiento por parte de los clientes ya que, a nivel nacional, el ICE es reconocido por haber desarrollado un incremento en la penetración de servicios hacia comunidades necesitadas. Lo anterior es una política expresa de que estas prácticas siempre han sido un factor importante en el desarrollo de la institución, para alcanzar el objetivo de ser reconocida en este ámbito. De esto se deduce el por qué los clientes en un mayor porcentaje relacionan la RSE con la sociedad y no así con el aspecto laboral, sin considerar que dichas practicas pueden favorecer las empresas en donde trabajan.

Por otro lado, se ha dejado en evidencia que los clientes ponen en primer plano que la importancia y prioridad en relación a ejecución socialmente responsable se da en la comunidad y ponen en segundo plano los beneficios que ellos obtienen como clientes. El hecho de que para más del 50% sea altamente influyente que una empresa mantenga o refleje una política con esta orientación, evidencia que con mayores esfuerzos en comunicación, en relación a las acciones o proyectos en los que el ICE participa, o en los que implementa iniciativas, se

El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones ¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?

lograría reforzar el conocimiento de los aportes e incrementar el porcentaje en relación a la información sobre los beneficios que generan estas prácticas hacia el sector.

Al mismo tiempo, el hecho de que más del 50% de los encuestados opine que cada proveedor de telecomunicaciones debe aportar porcentualmente sobre sus ingresos para tareas de RSE, y tomando en cuenta que la mayoría -casi un 70%- apunta a que el ICE cumpla su responsabilidad social, deja claro que se está beneficiando a los clientes, ya que la implementación de políticas en este ámbito genera un valor añadido que le hará obtener mayores beneficios para su operatividad, trasladando hacia sus clientes estos beneficios.

Entonces, se deduce que el ICE puede beneficiar a sus clientes y lo está haciendo, con la implementación de la norma ISO 26000 y los principios del Pacto Global, al ser éstas prácticas que apoyan y permiten controlar adecuadamente los esfuerzos en RSE. Precisamente es sobre estos principios que el ICE ha logrado ejecutar tareas importantes en el sector de telecomunicaciones y que son la base para recopilar acciones y poder trasladar hacia sus clientes información que le permita retenerlos en el mercado y brindarles una confiabilidad provechosa sobre sus servicios y una alta disponibilidad, que a fin de cuentas, es el beneficio real de sus clientes. Un ejemplo de los beneficios son las consideraciones sobre estándares en la correcta implementación e instalación de torres de telecomunicaciones, al incorporar aspectos como la cobertura.

Estas acciones que todavía están en desarrollo y cuando el ICE logre definir totalmente su gestión en este ámbito, incrementará las maneras en que se puedan tomar decisiones para su provecho y el de sus clientes en el sector.

A pesar de que el ICE, en sus más de 60 años de brindar servicios a los costarricenses, no ha logrado impulsar un programa de comunicación sobre sus esfuerzos en materia de RSE, todo indica a que la consecución de este objetivo está muy cerca, con las acciones que se están dando. Tanto a lo interno como a lo externo, los clientes han visto o perciben esfuerzos en el tema y saben que la

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**

institución ejecuta acciones, pero lo han percibido de una forma indirecta, es decir, no ven comunicados o no se informa explícitamente qué o cuáles son las acciones que se han llevado a cabo, así como las que se están disparando. Así lo demuestra el estudio, cuando el 64.9% de los encuestados indica que su empresa les ha facilitado la percepción de que el ICE es una empresa responsable socialmente, pero no saben específicamente qué acciones se han desarrollado, como se ha destacado.

Aunado al punto anterior, para la mayoría de los encuestados, si se habla de las áreas que tienen prioridad para que se vean favorecidas con acciones de RSE, los clientes son la tercera opción y un porcentaje mínimo considera a los clientes como prioridad número uno, específicamente un 8.9%. Esto evidencia que, al no contarse con comunicados, los clientes interpretan que no son la prioridad para el ICE, sino que sus esfuerzos han ido más enfocados hacia lo interno y la sociedad en sí misma.

El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones ¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?

Conclusiones

El desempeño que pueda brindar una empresa, en este caso el ICE, hacia la sociedad y el sector en el que opera, además de su impacto sobre el medio ambiente, ha tomado una relevancia importante cuando se trata de medir su rendimiento de forma integral y su habilidad para operar de manera eficiente y eficaz. Gran parte de lo anterior se refleja ante el reconocimiento de la importancia y la necesidad de asegurar políticas responsables y saludables, equidad social y una buena administración de la organización.

Si se toman en cuenta las actividades de las empresas, estas dependen de la coordinación y la salud de las iniciativas que se estén dando en un ámbito global o mundial, ya que las partes interesadas, como por ejemplo los clientes, someten estas a un escrutinio cada vez mayor.

Es importante tomar en consideración que el desempeño real que muestre el ICE en materia de responsabilidad social y la percepción que tengan sus clientes ante eso, influirá positiva o negativamente en su ventaja competitiva, su capacidad para atraer y retener clientes, usuarios y trabajadores, sus relaciones con empresas, el gobierno, los medios de comunicación y la comunidad donde opera, en este caso, Costa Rica. Todo ello es relevante si se quiere mantener en el mercado de las telecomunicaciones como el operador número uno y seguir beneficiando a sus clientes en el sector, buscando siempre mejorar.

Con la aplicación de todas las acciones mencionadas, el ICE está ejecutando las bases con las que podrá mejorar y reforzar el aumento de la fidelidad de la marca, la motivación de sus empleados y la retención de los mejores profesionales, tomando en cuenta que los competidores han demostrado estar interesados en estos.

Sin embargo, para reforzar y mejorar la cultura y la conciencia social que tienen los clientes del ICE se deben implementar planes de comunicación que evidencien la credibilidad en sus acciones y servicios que brinde al sector.

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**

Una buena política y gestión responsable hará que se traduzcan todos estos aspectos en beneficios para los clientes y, por ende, para el ICE como marca, al considerar la globalización y la premisa de que vivimos en una sociedad de la información, ya que las noticias sobre acciones responsables pueden viajar de un lugar a otro en cuestión de poco tiempo y esto podría impactar positiva o negativamente sobre las actividades de la empresa.

Además, es importante tener en cuenta que la responsabilidad social de una empresa se debe extender a todas sus operaciones y es por esto que el ICE contempla sus acciones o el marco de implementación de políticas de RSE en su estrategia empresarial, de manera tal que logre una dinámica importante con sus proveedores y clientes, a los cuales se les estaría beneficiando, ya que estos a su vez los podrán aplicar a sus actividades, al observar criterios de responsabilidad.

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**

Bibliografía

- Defensoría de los Habitantes. (2011). *Informe Final con recomendaciones para Instalación de Torres de Celular. Oficio No. 10715*. Manuscrito no publicado.
- Instituto Costarricense de Electricidad. (2009). *Hacia una interpretación de responsabilidad socioambiental del ICE. Revista Vida*, página 36.
- Instituto Costarricense de Electricidad. (2010). *Responsabilidad Social Empresarial: Un estilo de vida del GRUPO ICE. Revista Vida*, página 1.
- Instituto Costarricense de Electricidad. (2010). *Estrategia Empresarial 2010-2014*. Manuscrito no publicado.
- Instituto Costarricense de Electricidad. (2010). *Memoria de Responsabilidad Social del ICE*. Manuscrito no publicado.
- Instituto Costarricense de Electricidad. (2010). *Plan Anual Operativo*. Manuscrito no publicado.
- International Standardization Organization. *Responsabilidad Social*. Norma oficial en español ISO 26000:2010. Génova: ISO, 2010, 132 p.
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2011). *¿Qué es la ITU?*. Recuperado el 22 de noviembre, 2011, de <http://www.itu.int/Es/about/Pages/whatwedo.aspx>
- Ley No. 8642. Costa Rica. *Ley General de Telecomunicaciones*. La Gaceta, San José, Costa Rica, 20 de junio de 2008.

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**

- Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones de Costa Rica (2009). *Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones*. “Costa Rica: un país en la senda digital”. San José, Costa Rica.
- Organización de las Naciones Unidas, PNUD. (2005). *Implementando el Pacto Mundial. Un folleto para inspirarse*. Recuperado el 20 de noviembre, 2011, de http://www.unglobalcompact.org/docs/languages/spanish/Implementando_el_Pacto_Mundial.pdf
- Presidencia de la República. (2011). *Acuerdo Social Digital*. San José, Costa Rica.
- United Nations Global Compact. (2010). *An Introduction to Linkages between UN Global Compact Principles and ISO 26000 Core Subjects*. Nueva York: Global Compact Office.

El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones ¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?

Anexos

Cuestionario

El presente cuestionario forma parte de una investigación para la Universidad Latinoamericana de las Ciencias y Tecnología, con el fin de conocer la opinión de los clientes corporativos del ICE sobre la percepción que tienen acerca de la RSE y el papel de dicha institución respecto de las telecomunicaciones. El cuestionario es fácil y rápido de completar: se estima que usted deberá disponer de unos cinco minutos para responderlo.

Su participación en esta investigación es voluntaria y anónima. Los resultados serán de uso estrictamente interno de ULACIT y en la forma de cuadros y gráficos con datos totales y porcentuales. Le solicitamos se sirva contestar de forma objetiva, pues nuestro propósito es contar con un diagnóstico que permita abrir un debate y sensibilizar más sobre los aportes de RSE en el sector de telecomunicaciones.

Si tiene alguna pregunta sobre la naturaleza y los objetivos de la encuesta o sobre el cuestionario propiamente dicho, puede comunicarse con Luis Alberto Monge Trejos, Profesional en Informática de la División de Información Corporativa del ICE, a cargo del estudio. Su teléfono es 2000-5085 y su correo electrónico, Imongetr@ice.go.cr

Muchas gracias por su colaboración.

1. ¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

- Responsabilidad con la sociedad (comunidad, factor humano, entorno)
- Cumplimiento con las condiciones de trabajo definidas (aportes, salario)

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**

- Donaciones sociales
- Cuidado el medio ambiente
- Buenas condiciones para los empleados (remuneración, apoyo, capacitación)
- Todas las anteriores

2. ¿Considera que la empresa le ha permitido a personas como usted estar más informadas o menos informadas sobre si el ICE es socialmente responsable o cree que no han hecho diferencia?

- Más informado
- Menos informado
- No hay diferencia

3. De las áreas en las que el ICE o cualquier empresa puede actuar para mejorar la RSE, indique el orden de prioridad que considera usted se debe seguir.

- Clientes, proveedores, competidores
- Comunidad, Estado, medio ambiente
- Estado, clientes, empleados
- Empleados, comunidad, estado

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**

4. ¿Que tanto influye que una empresa de telecomunicaciones sea reconocida por ser socialmente responsable en su decisión de ser cliente de una de ellas?

- Extremadamente influyente
- Muy influyente
- Nada influyente

5. ¿Considera usted que las Telcos deben aportar un porcentaje de sus ingresos para la RSE o debe ser por iniciativa de cada empresa?

- Debe haber un aporte porcentual sobre sus ingresos
- Debe haber un aporte por iniciativa y política de la empresa

6. ¿En que grado puede influir un cliente, en la manera en la que una empresa de telecomunicaciones es socialmente responsable?

- Alto
- Bajo
- No influye

7. ¿Cuánto cree usted que el ICE cumple con su responsabilidad social empresarial como proveedor nacional de telecomunicaciones cumple?

- Mucho

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**

- Algo
- Poco
- Nada

8. ¿Qué tanto conoce usted los aportes que el ICE ha hecho en el tema de RSE en el sector de telecomunicaciones?

- Mucho
- Poco
- Nada

9. ¿Conoce los beneficios que brinda el sector de telecomunicaciones en CR, en materia de RSE?

- Sí
- No
- Un Poco

10. ¿Considera usted que el ICE beneficia a sus clientes aplicando estrategias de RSE?

- Mucho

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**

- Algo
- Poco
- Nada

11. ¿En qué rango de edad en que se encuentra?

- 20-30 años
- 30-40 años
- 40-50 años
- 50-60 años

12. Si tiene algún comentario sobre la encuesta o si hay algo que debería saber, por favor, siéntase en libertad de escribir en este espacio

Gracias por haberse tomado el tiempo de completar este cuestionario.

**El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones
¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?**

Carta Filóloga

San José, 16 de diciembre de 2011

Señores

Facultad de Ingeniería en Informática

ULACIT

Estimados señores:

Hago constar que he efectuado la revisión filológica del trabajo de investigación para el curso Seminario de Graduación del señor **LUIS ALBERTO MONGE TREJOS**, titulado: *“El papel del ICE y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las telecomunicaciones. ¿Cómo el ICE puede beneficiar a sus clientes, al aplicar RSE en las telecomunicaciones?”*, y que han sido incorporadas todas las observaciones ortográficas y de estilo que he señalado.

Atentamente,



Francisca Tornini Delmonte (MAP)

Licenciada en Lingüística y Literatura Hispánica

Profesora de Lenguaje y Comunicación

Pontificia Universidad Católica de Chile

Carné COLYPRO: 44202