

Pertinencia de los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial a nivel privado en Costa Rica

Eugenia Mora Morales; Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Resumen

La responsabilidad social se ha convertido en un tema de moda en nuestra sociedad, ya que casi ninguna organización se concibe sin este tipo de prácticas. Por esta razón, se estudió el impacto que generan en nuestra sociedad costarricense los proyectos de responsabilidad social que llevan a cabo las empresas privadas ubicadas en el área de San José. Para ello se estableció como objetivo de investigación el determinar la percepción acerca de la pertinencia de los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial desarrollados por estas; para lo cual se establecieron tres áreas de acción: clasificar los tipos de proyectos de acuerdo al orden de pertinencia asignado por los colaboradores, su relación con los logros percibidos e identificar si estos son pertinentes para quienes los reciben. Para

lograr lo anterior, se utilizaron dos metodologías principales, con el fin de investigar acerca de la realidad de la responsabilidad social a nivel privado mediante la búsqueda bibliográfica y la entrevista con expertos en Sociología y Trabajo Social y posteriormente, realizar una encuesta a una población total de 174 personas y una muestra de 55; donde fueron evaluadas las variables de esta investigación: responsabilidad social empresarial y percepción de la pertinencia de los proyectos ejecutados. Como conclusiones se tiene que los proyectos se clasifican en orden de importancia en cumplir con leyes ambientales, brindar productos y servicios confiables, promoción del desarrollo humano, crear y mantener el empleo, aporte de trabajo comunitario, realizar donaciones

de bienes necesarios, reportar información a grupos de interés y generar rentabilidad. Adicionalmente, se tiene que los principales logros se relacionan con temas ambientales y de desarrollo humano además, la percepción de la pertinencia de los proyectos es alta en cuanto a temas ambientales y de desarrollo humano, ya que las empresas están realizando proyectos que son considerados pertinentes por los colaboradores y además, se están obteniendo logros importantes en dichas áreas. Producto de lo anterior, se

propone como recomendaciones: realizar diagnósticos de necesidades con el fin de valorar la opinión de las comunidades; además, brindar continuidad y seguimiento a los proyectos, con el fin de involucrar a las comunidades. También, en relación a estudios futuros, se recomienda establecer las razones por las cuales las personas no participan en responsabilidad social, a pesar de laborar en empresas consideradas para tal propósito.

Palabras Clave: Responsabilidad social empresarial, percepción de la pertinencia de los proyectos de RSE

Abstract

Social responsibility has become an important topic in our society; almost no organization is conceived without such practices. For this reason, we studied the impact caused in our Costa Rican society social responsibility projects undertaken by

private companies located in the San Jose area. This was established as a research objective to determine the perception of the relevance of CSR projects developed by private companies in Costa Rican San Jose area, for which established three areas of

action: to classify types of projects in order of relevance assigned by the partners, their relationship with perceived achievements and identify whether these achievements are relevant to the recipients. To achieve this, two main methodologies were used in order to investigate about the reality of social responsibility on the private level by the literature search and interviews with experts in sociology and social work, and then perform a survey of a total population of 174 people and a sample of 55 people, where the variables were evaluated in this research: corporate social responsibility and awareness of the relevance of the projects implemented. As conclusions are that the projects are ranked in order of importance to comply with environmental laws, providing reliable products and services, promoting human development, create and maintain employment, contribution to community

work, donations of goods necessary, to report information to stakeholders and drive profitability. Furthermore it is the main achievements relate to environmental issues and human development and must be the perception of the relevance of the projects is high in terms of environmental issues and human development, as companies are making projects are considered relevant by the employees, and also are major achievements in these areas. Product of the above, is proposed as the diagnostics of recommendations needs to value the opinion of the Community and also to provide continuity and follow-up projects, to involve communities. In addition, for future studies, it is recommended to establish the reasons why people do not participate in social responsibility, despite working in companies deemed socially responsible.

Keywords: corporate social responsibility, perception of the relevance of CSR projects

Justificación

La Responsabilidad Social Empresarial ha sido un tema de moda durante mucho tiempo para las empresas privadas; dado que lo que inició en los años 30 como la búsqueda máxima del beneficio económico, con el paso del tiempo se ha convertido en uno de los mayores indicadores, tanto económicos como sociales, para realizar la evaluación del desempeño de las empresas. En general, de acuerdo con Briseño, G; Lavín, V; y García, F (2011, p. 73) "...pocos han sido los avances para la generalidad de las organizaciones privadas en términos reales en relación con la aplicación del concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)", lo cual da a entender que el tema de Responsabilidad Social aún no ha podido ser normalizado, situación que hace que el trabajo desarrollado por muchas de las empresas, no sea quizás, el más adecuado para el entorno en que se realiza.

De acuerdo con las recomendaciones de la teoría y de un panel de expertos en Sociología y Trabajo Social, la responsabilidad social en Latinoamérica se encuentra en sus inicios, ya que los proyectos que se ejecutan van en función de solucionar problemas temporales, no para solucionarlos totalmente; ni mucho menos para prevenirlos. En Costa Rica, esto viene dado por un Estado benefactor, que a lo largo de la historia ha venido solucionando (aunque sea a medias) los problemas que presenta la población. Esta situación ha generado una cultura de "espera", en la cual las personas confían y exigen que el gobierno y la sociedad, en general, sean quienes solucionen sus problemas. Entonces, las organizaciones han venido a dar solución, aparte de estos problemas, mediante proyectos sociales que han sido definidos por muchas razones, entre las

cuales se encuentran desde un mero requisito hasta el desarrollo de proyectos que benefician a ambas partes y que promueven un reconocimiento social importante.

Con base en lo anterior, se ha establecido la siguiente pregunta de investigación: ¿En qué medida se perciben como pertinentes los proyectos de responsabilidad social que realizan las empresas privadas ubicadas en San José?

Para dar respuesta a esta pregunta, se estableció como objetivo del proyecto: Determinar la percepción acerca de la pertinencia de los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial, desarrollados por las empresas privadas costarricenses en el área de San José; con el fin de valorar si estos atienden las verdaderas necesidades del entorno.

Para abordar el estudio de las variables presentadas y para cumplir con el objetivo general planteado en esta investigación; se realizará una revisión bibliográfica, con el fin de establecer una definición de RSE que pueda ser aplicada a nuestro entorno nacional y además, para definir las variables en relación con este tema.

Por lo anterior, sí es importante aclarar que a nivel de la bibliografía encontrada, se tiene una serie de factores y definiciones que no necesariamente son vinculantes, pero que dan una idea acerca de lo que es RSE. De acuerdo con Carroll (1979, 1991 y 1999, p. 41), la Responsabilidad Social puede ser definida como “un concepto que comprende las expectativas económicas, legales, éticas y voluntarias, o filantrópicas que la sociedad tiene de las organizaciones en un punto dado del tiempo”; es decir, se habla de cuatro dimensiones principales, donde se incluyen términos que

muchos autores en la actualidad no consideran como RSE, pero que en la práctica, se valoran como tales; como por ejemplo, la parte económica y la filantropía (Maignan, 2001 y Ferrell, 2003). De acuerdo con lo anterior, para esta investigación se entenderá la responsabilidad social como la generación de proyectos sin fines de lucro por parte de las organizaciones, para retribuir a la sociedad parte de lo que esta le aporta.

Adicionalmente, puede citarse a Margolis y Walsh (2001, p. 77), quienes indican que la RSE incluye “las expectativas sociales acerca de la empresa y la aparición de nuevas oportunidades de negocio para la misma”; lo cual hace suponer una relación directa entre la RSE y la terminología de negocios de rentabilidad y costo de oportunidad, dado que al final, la generación de utilidades forma parte de la RSE, debido a que se trabaja con la percepción social y la sociedad espera que la empresa produzca y sea rentable para la comunidad.

La Responsabilidad Social Empresarial ha sido vista como un indicador de imagen para que las organizaciones sean reconocidas por sus clientes, tal y como lo establece el estudio de Alvarado, H. Alejandro y Schlesinger, D. María Walesska (2008), quienes luego de realizar un estudio con los usuarios de telefonía celular en Valencia, España; concluyen que existe una relación directa entre el posicionamiento de las organizaciones y las percepciones de los usuarios acerca de la RSE, gracias a que los empresarios han reconocido esta relación y han procurado ejecutar acciones que generen un impacto directo en la percepción que tienen sus clientes.

De igual manera, el hecho que la RSE fuera vista por muchas de las empresas privadas, sólo como una generadora de imagen, se ha convertido en una espada de doble filo para las organizaciones,

ya que las personas se preguntaban si los proyectos que llevan a cabo las empresas eran relevantes y si respondían a necesidades de las comunidades beneficiadas o si sólo respondían a las necesidades propias de la empresa generadora del beneficio; tal y como lo establece Blanco, P. Antonio (2009), quien hace alusión al carácter voluntario de la RSE, condición de la que se puede inferir que los proyectos que se ejecutan, van más allá de lo esperado por la sociedad; es decir, podría decirse que la RSE se mide por el impacto que genera en las comunidades que se ven beneficiadas de su aplicación.

Por ello, Blanco, P. Antonio (2009), hace alusión a la necesidad de una adecuada estructuración de los proyectos de RSE que llevan a cabo las organizaciones con el fin de que el impacto sea real y duradero. Similar opinión expresa el director de Aprendizaje en Servicio de ULACIT, MSc. Pablo Chaverri (2011), quien considera que los proyectos de RSE deben complementar los principios administrativos, con los éticos y sociales; debido a que, para que un proyecto de RSE sea pertinente, el mismo “debe considerar cuáles son las necesidades de la población a la que se desea ayudar, la manera en cómo se atienden dichas necesidades y sobre todo, medir y controlar los resultados obtenidos”. Lo anterior, con la finalidad que los proyectos sean adecuados para las poblaciones beneficiadas y no solamente para la empresa u organización que los ejecuta.

Normalmente, se busca que los proyectos de RSE atiendan poblaciones vulnerables o bien, situaciones que sean de interés para la empresa y las comunidades y de acuerdo con el Sr. Chaverri (2011), al menos en Costa Rica existen dos maneras o metodologías para determinar si una familia o población es pobre o no. Una de ellas es el método de la línea de pobreza, el cual determina si una familia es pobre con base al ingreso, donde el mismo alcance al menos, para

abastecer las necesidades primarias de esa familia. La otra vía, es la denominada de necesidades básicas insatisfechas, donde se tiene que si al menos una de las necesidades primarias no es satisfecha, la familia es considerada pobre.

Tomando como base lo expresado por el Sr. Chaverri (2011) y lo encontrado en la bibliografía, podría decirse que, si para los efectos estadísticos del país, no se maneja una forma estandarizada para establecer las proyecciones de pobreza, productos de la canasta básica e inclusive, los aumentos semestrales por costo de vida; más difícil aún puede resultar para las organizaciones la clasificación y ejecución de proyectos de responsabilidad social, que sean pertinentes para el entorno en que se desarrollan.

Sin embargo, se tiene un caso bastante interesante de la empresa Holcim, que inició sus proyectos de RSE de manera desordenada, pensando en los niveles económicos y de desarrollo de las comunidades donde se encontraba. Al realizar un estudio interno de su empresa, los encargados de los proyectos de RSE se enteraron que casi la mitad de sus colaboradores se encontraba en situación de pobreza. Por ello, crearon en conjunto con la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED, s.f., p.1) una iniciativa denominada “*Alianza de Empresas sin pobreza extrema*”, la cual tiene como objetivo:

“Generar un espacio de encuentro donde empresas comprometidas con el bienestar y el desarrollo de sus colaboradores y del país, puedan construir, implementar y compartir acciones para mejorar la calidad de vida de las personas que trabajan en ellas.”

Bajo la premisa de “Construyendo Juntos”, se abocaron a resolver su situación interna, con el fin de promover la sanidad de las economías de sus colaboradores y además empezar a trabajar desde adentro, su proyecto de cero pobreza extrema; con el fin de establecer ambientes de trabajo saludables y a la vez, generar un proyecto a mediano y largo plazo con las familias, de forma integral.

De acuerdo con el Sr. Chaverri (2011), este tipo de proyectos son muy relevantes para la sociedad, ya que inician apoyando a sus propios colaboradores; lo cual, al final tiene una proyección externa. Según comenta, el proyecto está bien definido desde sus orígenes, dado que involucró un diagnóstico de necesidades, se plantearon las soluciones necesarias para solventarlas y se da seguimiento a cada caso, hasta que cada familia pueda “valerse por sí misma”.

De similar manera opina el sociólogo Diego Chaverri (2011), quien indica que lo importante a la hora de generar proyectos de RSE, no es el tipo de comunidad a la cual se dirigen dichos proyectos; sino que se debe velar por un adecuado diagnóstico de las necesidades que se desean satisfacer, ya que las mismas pueden variar de acuerdo con la ubicación física, el entorno y la educación, entre otros y no necesariamente una demarcación geográfica que, a nivel de nuestro país, parece ser bastante cerrada.

Como se mencionó inicialmente, las necesidades se definieron de acuerdo con la jerarquía de necesidades de Maslow, la cual establece cinco niveles, a saber:

1. Necesidades básicas o fisiológicas
2. Necesidades de seguridad y protección
3. Necesidades de afiliación y afecto
4. Necesidades de estima
5. Necesidades de autorrealización

De acuerdo con M. Joseph Sirgy (1986), la escala de las necesidades agrupa las cuatro primeras como necesidades de déficit, ya que buscan la satisfacción de áreas básicas en la vida de los individuos; y que son necesarias para establecer relaciones humanas saludables. La última de estas, se clasifica como de realización personal, crecimiento y ser; ya que involucra el auto reconocimiento y el de los demás individuos.

Lo anterior hace referencia a que las necesidades de déficit pueden y deben ser cubiertas para que los individuos se sientan satisfechos y seguros de lo que tienen; mientras que las necesidades de realización son continuas; es decir, buscan un crecimiento constante, aunque ya haya sido alcanzada una meta; ya que el individuo siempre irá en busca de un mayor reconocimiento, tanto propio como de los demás.

Por ello, se toma como referencia esta escala de Maslow; ya que abarca los tipos de necesidad primarios que han sido identificados, tanto dentro de la bibliografía encontrada; como por los expertos consultados. Lo anterior, con el fin de establecer si esas necesidades básicas son cubiertas y bajo qué parámetros, de manera que, tanto las personas o comunidades que reciben el beneficio, como aquellos que ejecutan las actividades, se sientan satisfechos con lo que obtienen.

Y a su vez, que mediante esa medición, pueda establecerse si existe un auto reconocimiento acerca de la importancia de la labor que se lleva a cabo, por parte de aquellos que se encargan de ejecutar los proyectos; lo que paralelamente establecerá si lo que las empresas están realizando en la actualidad, llena las expectativas de todos los sectores involucrados.

Esto es de suma importancia, tanto para las organizaciones que realizan proyectos de responsabilidad social, como para las comunidades que perciben estos beneficios. Lo anterior, porque el objetivo de la responsabilidad social es brindar a la sociedad aportes que beneficien a las comunidades, por lo cual resultará muy importante conocer si los colaboradores de los proyectos de responsabilidad social que están realizando las organizaciones en la actualidad, perciben como relevantes o pertinentes los logros de dichos proyectos y sobre si los mismos responden a las necesidades reales de las comunidades.

Para lograr el objetivo general de la investigación, se establecieron los siguientes objetivos específicos, que constituyen los pasos para dar respuesta a la interrogante planteada:

1. Clasificar los tipos de proyectos de responsabilidad social que realizan las empresas privadas, según el orden de prioridad que le asignan los colaboradores que laboran en ellas
2. Comparar la relación entre los tipos de proyectos realizados de responsabilidad social y la percepción de los logros identificados por los colaboradores de dichos proyectos
3. Identificar la pertinencia de los logros alcanzados por los colaboradores con estos proyectos de responsabilidad social

Esto permitirá conocer la realidad de la responsabilidad social costarricense a nivel privado, al menos en el área de San José, con el fin de establecer recomendaciones para que estos proyectos continúen mejorando la calidad de vida de las comunidades y para que sean verdaderas soluciones integrales para las mismas.

Marco metodológico

El presente proyecto se trata de una investigación descriptiva con análisis cuantitativo, en el cual se pretende establecer si existe pertinencia entre los proyectos de responsabilidad social que las personas consideran relevantes y los logros obtenidos y además si existe pertinencia entre los que están siendo ejecutados, con los logros correspondientes. La variable dependiente es la percepción de la pertinencia de los proyectos de responsabilidad social que realizan las empresas privadas dentro del área de San José. Se habla de percepción, porque lo que se pretende es valorar si las personas que participan en esos proyectos, consideran que se están abarcando necesidades reales e importantes para las comunidades que se están viendo beneficiadas por los mismos.

Esta percepción de la pertinencia varía de acuerdo con los niveles de poca o baja pertinencia, que puede definirse, de acuerdo con los objetivos de la investigación, como la relación baja o nula entre lo que se considera pertinente o prioritario con lo que se está realizando y a su vez, no se evidencian logros importantes para la sociedad. Se habla de pertinencia moderada, cuando lo que se considera pertinente o prioritario no es lo que se hace; pero se evidencian logros importantes para las comunidades. Y se entenderá como pertinencia alta o elevada, cuando se hace aquello

que se considera pertinente o prioritario y además, se evidencian logros importantes para la comunidad.

Lo anterior, con el fin de determinar si los proyectos que ejecutan se adecúan a las necesidades reales del entorno y además si la participación de sus colaboradores se da por una conciencia real de esas necesidades o si por el contrario, se debe a razones ajenas a la misma.

Para determinar lo anterior, se ha establecido como variable independiente, los proyectos de responsabilidad social; mismos que han sido divididos en varios tipos; de acuerdo con la bibliografía encontrada y además, de acuerdo con el criterio de expertos en el tema, a saber: donaciones de bienes materiales, de tiempo y trabajo comunitario, programas de educación y de protección del medio ambiente, entre otros. Es importante aclarar que, aunque las donaciones de bienes materiales, en ocasiones no son consideradas como responsabilidad social pura; de acuerdo con los expertos consultados, sí forman parte importante del panorama de pertinencia e importancia, tanto para quienes ejecutan los proyectos como para quienes se ven beneficiados por ellos; al menos dentro de nuestra realidad nacional.

Es importante señalar que la percepción de la pertinencia varía dependiendo del tipo de población que se atiende, dado que las necesidades cambian; sin embargo, no depende exclusivamente de ello, ya que también varía de acuerdo con las motivaciones que tengan las personas para participar en los proyectos que se desarrollan, ya que las personas se identifican con aquellas actividades afines a sus intereses. A manera de ejemplo, puede señalarse el hecho que para una

persona identificada con el trabajo con niños puede resultar muy pertinente un proyecto educativo; no así, uno de reciclaje.

A continuación, se desglosan las necesidades básicas que serán analizadas, según la recomendación de los expertos consultados, las cuales se respaldan en la teoría de Maslow (M. Joseph Sirgy, 1986, p. 331), quien define una escala o jerarquía de necesidades con la premisa que “las personas necesitan desarrollar todo su potencial”. Esta valoración de necesidades conlleva una secuencia lógica de acción, ya que inicia con aquellas necesidades más básicas que abarcan cubrir los requerimientos mínimos para sobrevivir; mientras que las más altas son aquellas que se relacionan con el auto reconocimiento y valoración de nuestras propias capacidades.

Se emplearon dos metodologías de trabajo de campo: una de ellas consistió en entrevistas con expertos en Sociología y Trabajo Social, quienes aclararon cuáles son los temas pertinentes a tratar con cada una de las poblaciones que se han encontrado en la bibliografía; pero más importante aún, si las mismas son aplicables a nuestro entorno.

Adicionalmente, se adaptó un cuestionario de responsabilidad social de Argentina, de acuerdo con las variables establecidas en nuestro proyecto y con las recomendaciones de nuestros expertos en el tema, con el fin de establecer si existe relación entre los proyectos y la percepción de los colaboradores. Una vez adaptado, el mismo fue aplicado a una muestra de cinco personas de diferentes entornos, con el fin de validar que las preguntas fueran comprendidas correctamente por todos.

Posteriormente, se tomó una muestra de empresas privadas costarricenses ubicadas en el área de San José; las cuales han sido identificadas como generadoras de proyectos de Responsabilidad Social Empresarial, gracias a la información que despliegan en sus páginas Web; además que, muchas de ellas se publicitan en los medios como socialmente responsables. La muestra se tomó al azar, de acuerdo con los contactos que aparecen en sus páginas web y anuncios de empleo, con el fin de evitar el sesgo en la medida de lo posible.

El contacto se realizó a través de Survey Monkey, donde se remitió la encuesta a 174 personas, de las cuales respondieron únicamente 55.

Limitaciones

Dentro de las limitaciones de la investigación puede citarse la población, dado que al tratarse únicamente de 55 individuos, se tiene que dicha muestra no es representativa en relación a la totalidad de la población que realiza responsabilidad social.

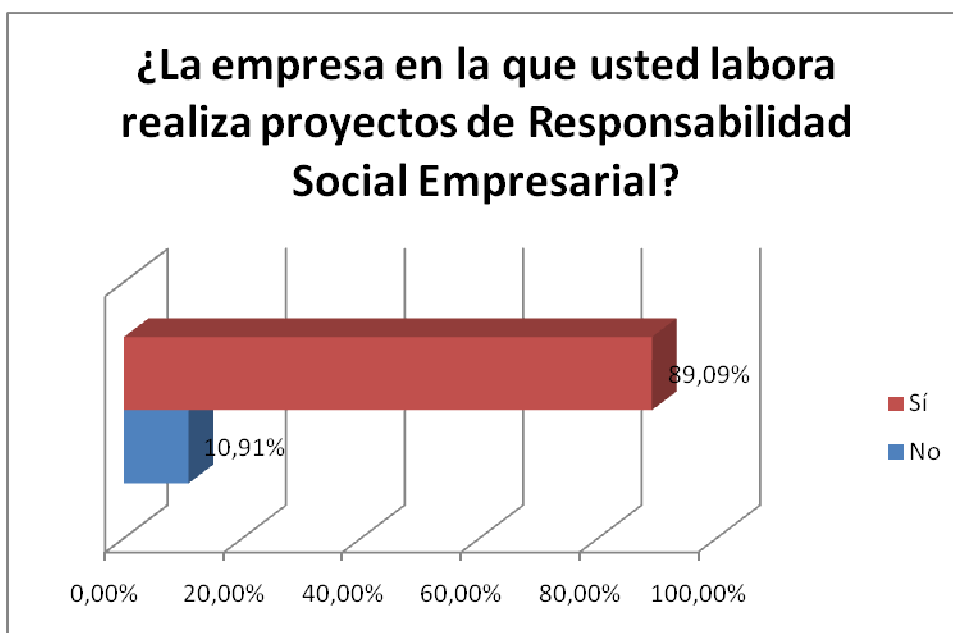
Si bien es cierto, se habla de beneficios para las comunidades, se tiene que solamente se tomó la opinión de quienes ejecutan los proyectos de responsabilidad social; sin embargo, no se evaluó la opinión o percepción de los beneficiarios de los proyectos con el fin de establecer si consideran los beneficios obtenidos como pertinentes.

Dadas las recomendaciones teóricas encontradas en la bibliografía y sus diferencias con las dadas por parte de los expertos con relación a actividades y proyectos, no es posible establecer

correlaciones estadísticas que arrojen un resultado más exacto. Sin embargo, con base en los porcentajes obtenidos mediante el instrumento utilizado, se puede establecer la relevancia de las actividades que ejecutan las organizaciones, para nuestro entorno nacional.

Alcance

El alcance del proyecto es establecer si existe una relación entre las variables establecidas, a saber: proyectos relevantes para la población encuestada, los que se están llevando a cabo y los logros que alcanzan con estos. En el camino se encontraron algunas otras cuestiones interesantes para estudio; sin embargo, dado que el objetivo del proyecto ha sido definido claramente desde un inicio, se establecen esos descubrimientos como recomendaciones para estudios o investigaciones futuras.

Análisis de datos obtenidos**Gráfico 1**

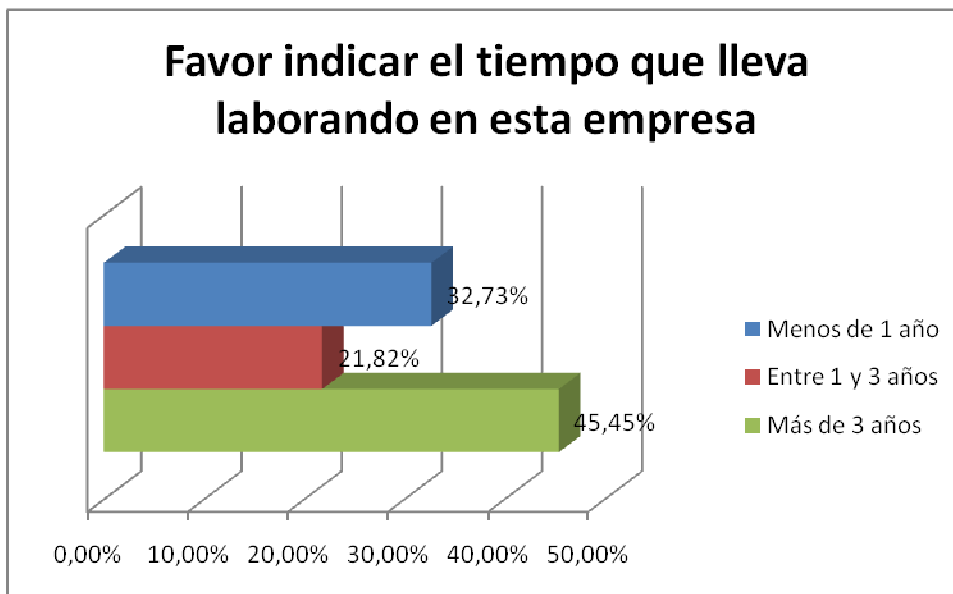
Fuente: Encuesta Responsabilidad Social Privada en San José

En relación con el Gráfico 1, relacionado con la ejecución de proyectos de responsabilidad social por parte de las empresas y de acuerdo con los datos recolectados se obtuvieron los siguientes resultados: el 89,09% de la muestra, que se representa por la cantidad de cuarenta y nueve personas, expresó que las empresas donde laboran realizan proyectos de responsabilidad social; mientras que un total de seis personas, que representan un 10,91%, indicó que no.

De acuerdo con la escogencia de la población, es necesario aclarar que todas las empresas elegidas para realizar la encuesta, se publicitan como ejecutoras de RSE, sin embargo, el hecho que una parte de la muestra; aunque sea pequeña, indique que no se ejecutan proyectos de RSE,

puede tener tres significados: la empresa no realiza responsabilidad social o bien, la realiza, pero no comunica ni involucra a todos los colaboradores y por último, puede ser que realicen proyectos que no son del interés de los entrevistados, lo cual hace que, al momento que se comunican los proyectos de responsabilidad social, estas personas no los consideren como tales, porque no se relacionan con sus intereses.

Gráfico 2

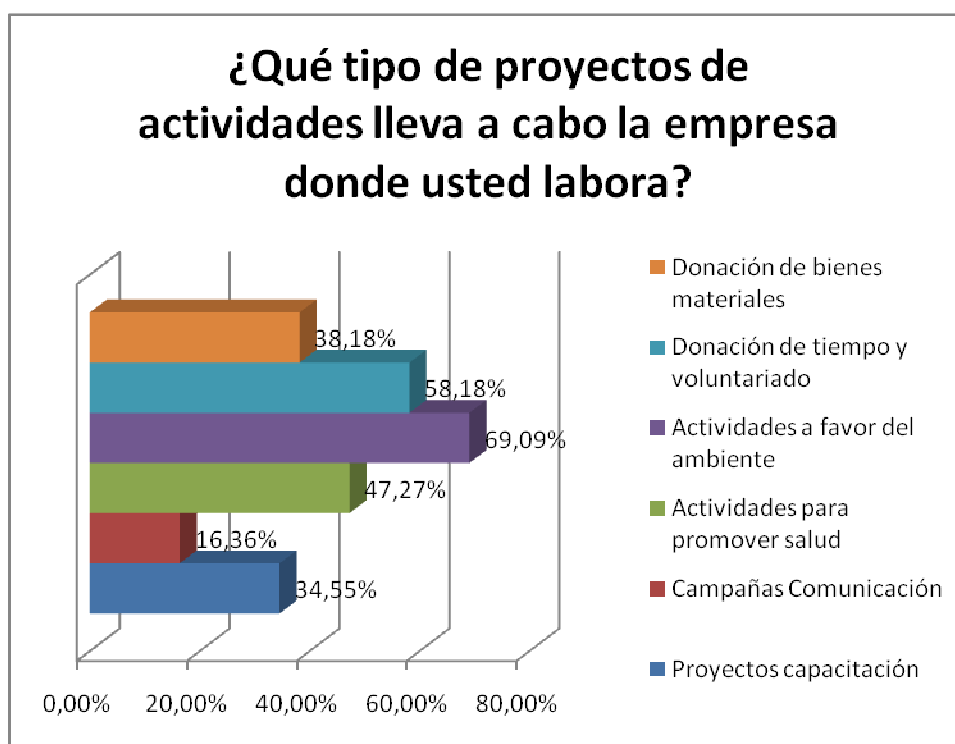


Fuente: Encuesta Responsabilidad Social Privada en San José

En relación con la pregunta 2, relacionada con el tiempo laborado; en el Gráfico 2 puede notarse que el 45,45% (25 personas) cuenta con más de tres años laborando en las organizaciones, un 32,73% (18 personas) con menos de un año laborando y el 21,82% (12 personas) se encuentra entre uno y tres años de labor.

En general, la mayoría de las personas cuenta con un arraigo importante dentro de las organizaciones; dado que superan el año laborado y por ende, conocen el ambiente social que se maneja; lo cual beneficia para que participen en proyectos de responsabilidad social.

Gráfico 3



Fuente: Encuesta Responsabilidad Social Privada en San José

Con relación con la pregunta 3, donde se consulta acerca de los proyectos de responsabilidad social que se llevan a cabo en las organizaciones, se dio la opción de respuesta múltiple; por lo que los encuestados podían indicar más de una opción en relación a los proyectos que se ejecutan en las organizaciones que representan.

En primer lugar, de acuerdo con el Gráfico 3, es notable que el 69,09% de la muestra indica como actividad principal, los proyectos a favor del medio ambiente (reciclaje, reforestación, cuidado de fauna y flora silvestre, entre otros). Lo anterior, puede relacionarse con lo citado por H. Alejandro y Schlesinger, D. María Waleska (2008), quienes establecen, luego de su estudio, que los proyectos de responsabilidad social, normalmente se relacionan con temas de actualidad que mantengan a la empresa a la vanguardia ante sus competidores. Por ende, al tratarse el tema de la ecología como primordial para el planeta y tomando en cuenta que nuestro país se publicita como un lugar verde, es alta la probabilidad que las empresas desarrollen este tipo de proyectos como parte de una “cultura país” bastante arraigada, al menos teóricamente hablando.

Como segundo lugar, en relación a los proyectos que se llevan a cabo en las organizaciones, con un 58,18%, se encuentra la donación de tiempo y trabajo voluntario, situación que se ha convertido en una de las más relevantes a nivel privado, ya que hasta las universidades privadas han fomentado la importancia de este tipo de experiencias a nivel de los trabajos de TCU como actividades formadoras de conciencia social, como bien lo expresó el director de aprendizaje en servicio de ULACIT, Pablo Chaverri (2011).

En tercer lugar, con un 47,27%, se encuentran las actividades para la promoción de la salud, que en la mayoría de los casos, se traducen en Ferias de la Salud, implementadas por las empresas para que los colaboradores y sus familiares puedan acceder a servicios de salud que no son cubiertos por el seguro social (ultrasonidos, exámenes especiales, chequeos completos, etc.). Este tipo de actividades, además de prevenir futuros gastos a las organizaciones por diagnósticos tardíos; también buscan crear o aumentar el sentido de pertenencia a la organización y el grado de

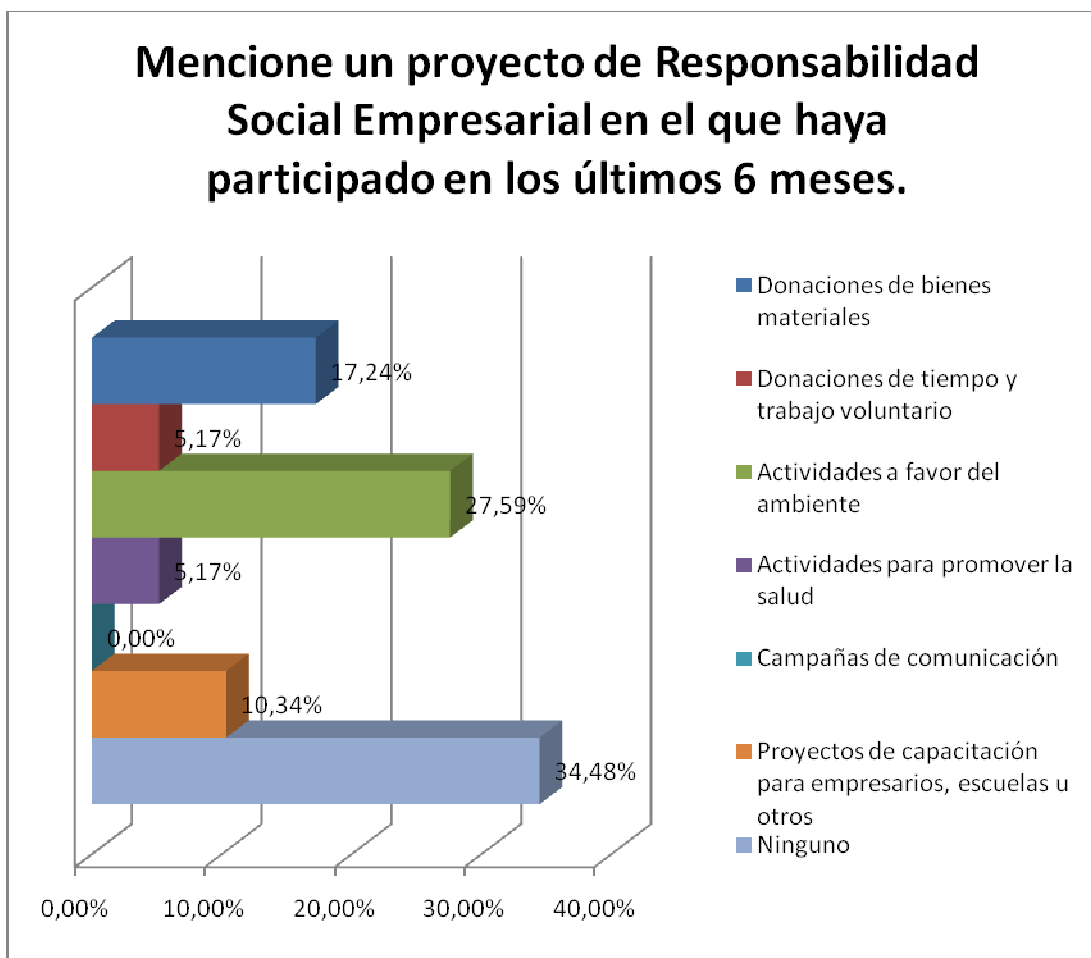
compromiso de sus colaboradores con los proyectos que se llevan a cabo. Dentro de este punto, también pueden citarse todas aquellas actividades que promueven el desarrollo humano y profesional dentro de la organización, dentro de las cuales puede citarse las capacitaciones, seminarios, actividades culturales, entre otros.

La donación de bienes materiales se encuentra en cuarto lugar y representa un 38,18% de la muestra. Como se mencionó al inicio de esta investigación, este tipo de donaciones no son consideradas por muchos autores como responsabilidad social; sin embargo, dentro de la realidad nacional y la idiosincrasia del costarricense, tal y como lo expresaron los expertos consultados, sí puede tratarse como tal, porque es lo que muchas personas requieren y en sí misma, logra satisfacer las necesidades básicas.

En quinto lugar, con un 34,55%, se encuentran los proyectos de capacitación y educación, que de acuerdo con los expertos, vendrían a paliar muchas de las necesidades y debería ser el sustituto de las donaciones materiales, dado que la idea es “no dar el pescado, sino enseñar a pescar”. Es importante aclarar que este tipo de actividades son para las comunidades (situación que se hizo ver en la encuesta); de manera que no existiera confusión con la parte de desarrollo humano.

Y por último, se encuentran las campañas de comunicación con un 16,36%, indicando que no existe un proceso de rendición de cuentas y de comunicación, tanto interna como externa, para dar a conocer los resultados de los proyectos que lleva a cabo la organización; es decir, muy pocas personas se enteran de cuáles fueron los logros obtenidos con su trabajo, donaciones o cualquiera que fuera su aporte, ya que a nivel empresarial, son pocas las empresas que lo realizan.

Gráfico 4



Fuente: Encuesta Responsabilidad Social Privada en San José

En el caso de la pregunta 4, donde se solicitó a los encuestados indicar un proyecto de responsabilidad social en el que hubiesen participado en los últimos seis meses y a pesar de que la encuesta fue enviada aleatoriamente a empresas que se destacan como generadoras de proyectos de responsabilidad social, la misma genera inquietud en el sentido que un 34,48% de los entrevistados ha manifestado que no ha participado en este tipo de proyectos en el lapso indicado, tal y como lo muestra el Gráfico 4. Lo anterior, podría relacionarse con lo indicado en el

análisis de la pregunta 1 (Gráfico 1) de esta investigación, en relación a que las personas pueden no considerar que sus empresas realicen proyectos de responsabilidad social por el hecho que no estén informados acerca de los mismos o bien, porque para estas no existe pertinencia o relación de acuerdo a sus intereses.

Ahora bien, con relación a los proyectos que se ejecutan, es notorio que el 89,09% de los entrevistados, indicó que sus empresas sí ejecutan proyectos de responsabilidad social; sin embargo, en esta pregunta, un mayor porcentaje indicó que no ha participado en los últimos seis meses; situación que podría llevar a pensar que en efecto, las personas no se sienten identificadas con los mismos y que por esta razón no lo hacen.

Después de esta sorpresiva respuesta inicial y en orden de importancia, el 27,59% de los entrevistados, manifestó haber participado en proyectos relacionados con el medio ambiente (desde campañas de reciclaje, hasta limpieza de ríos y playas), sin embargo, de acuerdo con lo establecido en sus respuestas, son pocos los que tienen una visión a largo plazo, ya que en su mayoría se habla de actividades no continuas; es decir, se trata de actividades especiales que se llevan a cabo de manera aleatoria, pero que no forman parte de un plan o proyecto constante (al menos es lo que se logra dilucidar de las respuestas obtenidas), con excepción de un par de ellos que tienen que ver con la capacitación para emprendedores climáticos y lo relacionado con la protección a las tortugas Baulas en Guanacaste.

En tercer lugar, con un 17,24%, se encuentran las actividades de donación de bienes materiales, las cuales son bastante comunes en nuestro país, tal y como lo explicaron los expertos en

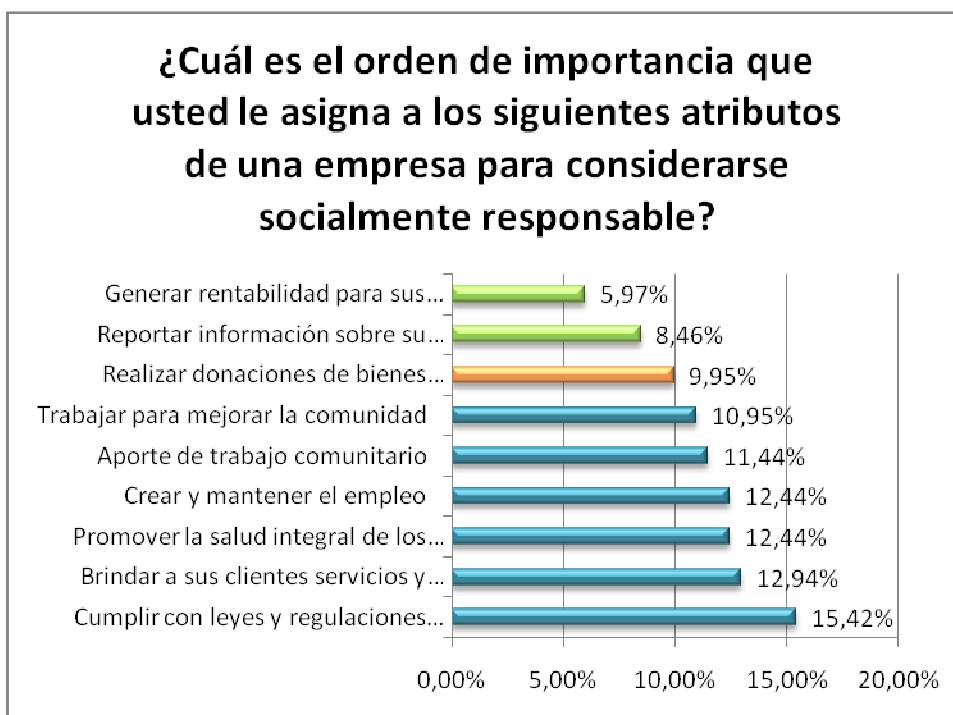
Sociología y Trabajo Social en nuestro marco referencial. Este tipo cuenta con una alta participación, ya que, de acuerdo a mi propia experiencia, se trata de actividades en las cuales no se requiere mucho involucramiento ni tiempo; sino que se colabora con bienes necesarios (desde comida, ropa, juguetes y hasta dinero en efectivo), con el fin de satisfacer las necesidades básicas o de déficit de las que se habló anteriormente.

En cuarto lugar, con un 10,34%, se ubican los proyectos de capacitación que las empresas brindan a diferentes sectores, de acuerdo a su especialidad o área de interés. Una acotación en relación con el tema de capacitación, de acuerdo con la Sra. Roxana Víquez, encargada de proyectos de responsabilidad social del BAC San José, es que las empresas deben capacitar en aquello que sean expertas y enfocar esa capacitación específica a necesidades reales de la población; es decir, debe existir una alta pertinencia entre los proyectos que se ejecutan, las necesidades que cubren y los logros obtenidos.

En quinto lugar, con un 5,17%, se ubican las donaciones de tiempo y trabajo voluntario y las actividades para la promoción de la salud. La primera de ellas está muy relacionada con épocas específicas y a proyectos de TCU o práctica profesional, tanto de colegios como universidades. En relación a la segunda actividad, la misma ha sido introducida especialmente por empresas transnacionales, las cuales han desarrollado proyectos específicos para sus colaboradores y familias; de manera que se promueven estilos de vida saludables y una cultura de prevención. Por esta razón podría contar con una participación baja, en relación a las demás actividades.

Y en último lugar se encuentran las campañas de comunicación, ya que las empresas y las personas no están acostumbradas a la rendición de cuentas o bien, quienes participan en estas actividades no las consideran tan importantes en relación a las demás.

Gráfico 5



Fuente: Encuesta Responsabilidad Social Privada en San José

En relación a esta pregunta, donde se consulta acerca del orden de prioridad que los colaboradores asignan a los proyectos de responsabilidad social –independientemente de si su empresa los realiza-, puede observarse en el Gráfico 5, que al tratarse de una escala de valoración, se obtuvo que la media de los encuestados respondió, que los atributos más importantes son aquellos relacionados con el cuidado, manejo y rendición de cuentas en cuanto a temas de medio ambiente con un total de 44 personas. Esto viene a confirmar lo que se ha detectado en el análisis

de las preguntas anteriores en relación a la importancia que las personas le dan a los temas ambientales en nuestro país y que ha venido a ser respaldado por las empresas que realizan proyectos de responsabilidad social.

Además, es importante destacar que las personas consideran que una de las responsabilidades que tienen las empresas, es brindar productos y servicios que generen confianza por parte de los clientes y de la población en general, ya que esto forma parte de la cuestión ética empresarial mencionada en nuestro marco referencial y también, forma parte de la generación de proyectos de responsabilidad social pertinentes, de acuerdo con la opinión de los expertos consultados.

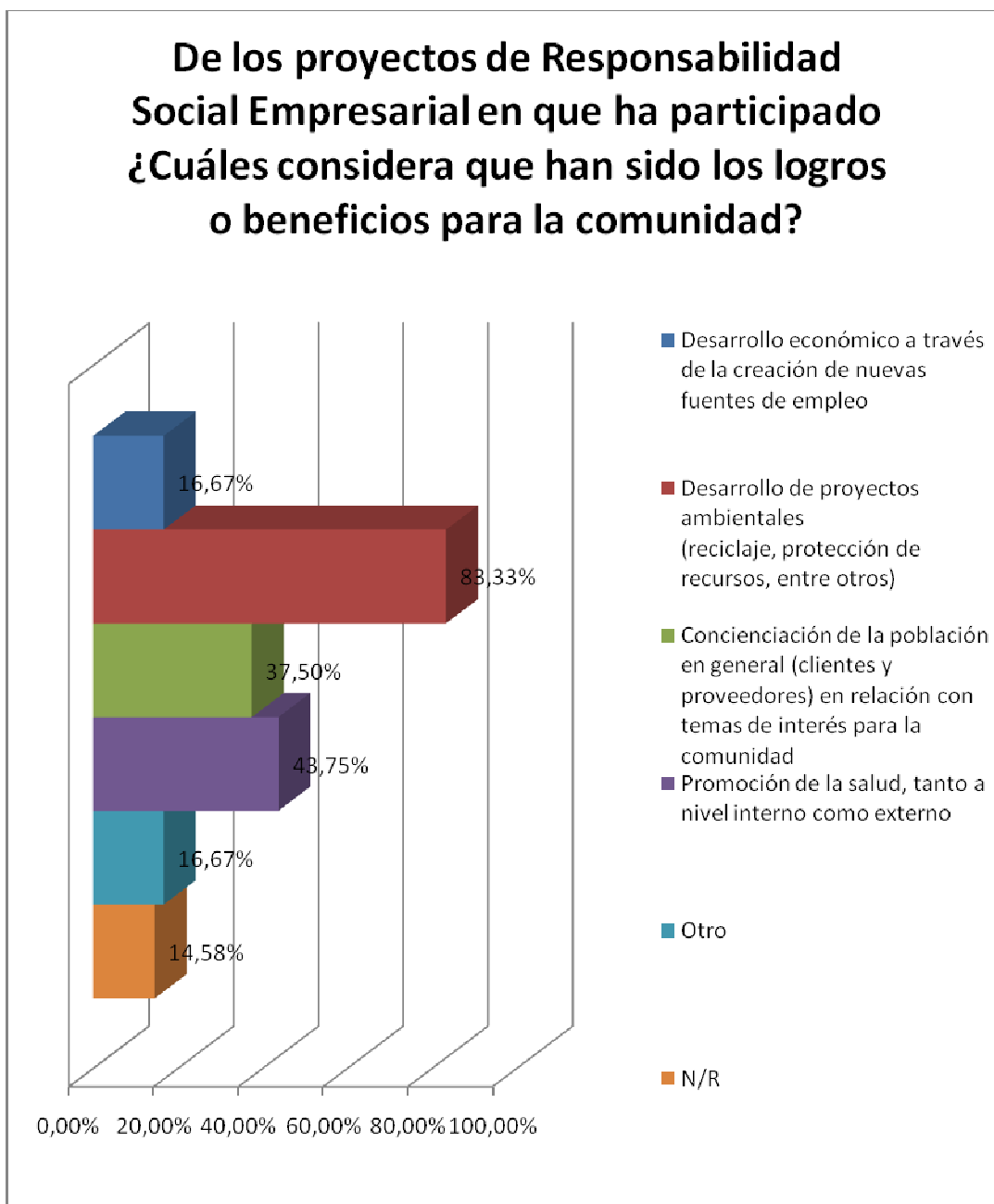
La promoción de la salud de los colaboradores, figura entre los puntos o atributos más importantes para las personas a la hora que las empresas realizan proyectos de responsabilidad social; lo cual puede explicarse con las teorías de las relaciones humanas que explican que las empresas logran fomentar la confianza, el compromiso y el sentido de pertenencia hacia la organización.

Dentro del escalafón de prioridades, se encuentra el aporte de trabajo comunitario y de bienes materiales para el mejoramiento de las comunidades y que es considerado entre los más importantes para valorar a una empresa como socialmente responsable; ya que las empresas se sienten en la obligación de retribuir a la sociedad, parte de lo que esta les aporta. Además, las organizaciones buscan el reconocimiento social y el apoyo a iniciativas futuras.

Ligado a este punto, va la generación y conservación del empleo, ya que de acuerdo a lo citado en nuestro marco referencial, el hecho de generar fuentes de empleo, forja situaciones de confianza y arraigo hacia las organizaciones; por lo cual, este tipo de prácticas no solamente beneficia a las comunidades, sino que genera valor agregado a la imagen corporativa.

Y por último, se tiene que a pesar que la razón de ser de las organizaciones es la rentabilidad, para las personas encuestadas, sí forma parte de la responsabilidad social; sin embargo, no se encuentra entre los puntos más importantes; lo cual podría significar que no se considera así porque es lo mínimo que se espera de ellas o bien, se enfoca la responsabilidad social en el carácter voluntario y de ayuda para las comunidades más necesitadas.

Gráfico 6



Fuente: Encuesta Responsabilidad Social Privada en San José

En relación a este ítem, relacionado con los logros que los colaboradores de los proyectos de responsabilidad social, consideran que están obteniendo las comunidades beneficiarias y como se

observa en el Gráfico 6, se concluye que lo que obtienen las comunidades y la percepción de los mismos por parte de quienes ejecutan los proyectos de responsabilidad social, están relacionados, principalmente, con temas ambientales ya que un 83,33% considera que son los más relevantes para las comunidades.

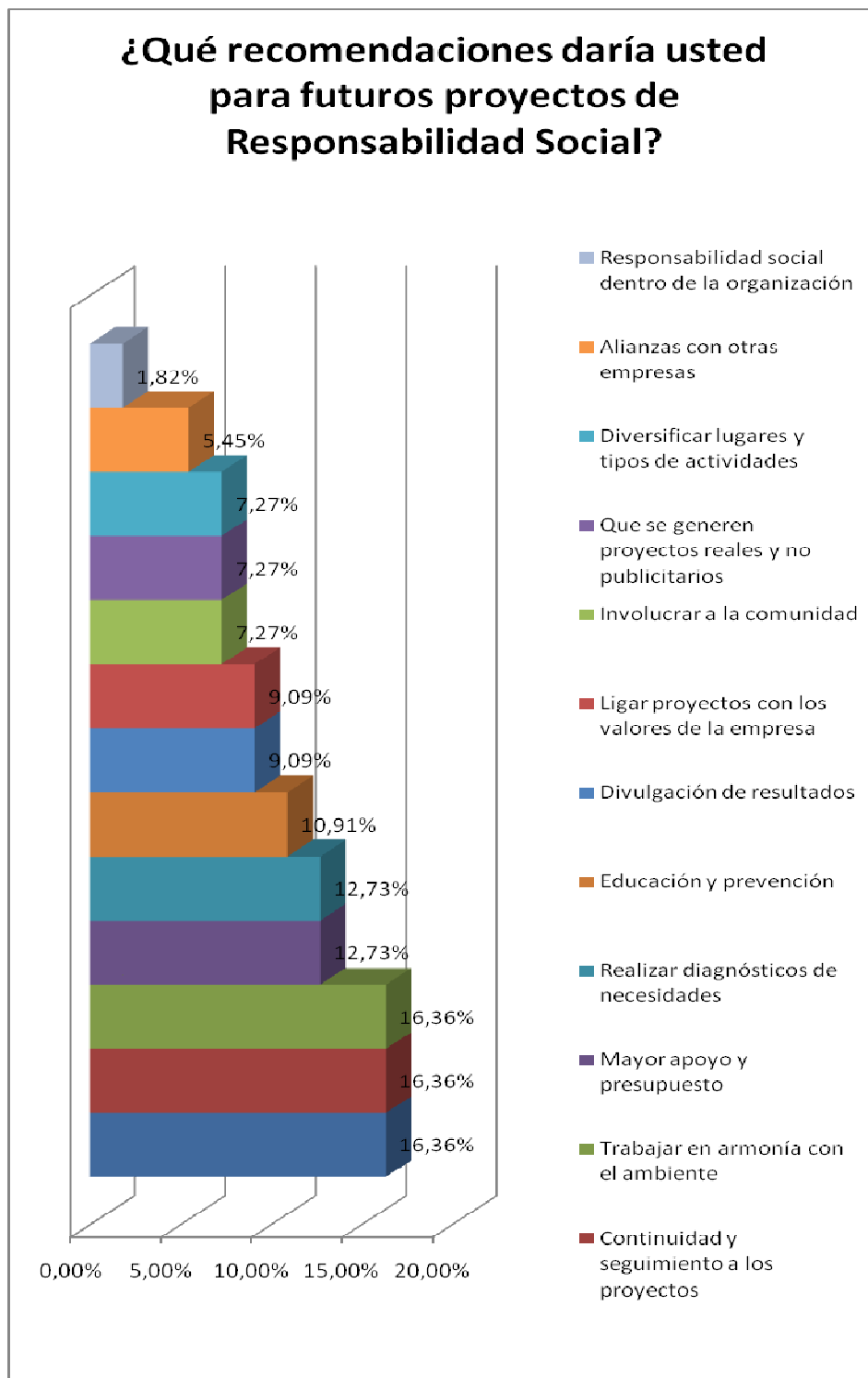
En segundo lugar, se encuentran aquellos para la promoción de la salud con un 43,75%, lo cual resulta particularmente interesante, dado que este tipo de proyectos son de reciente data y muchas personas no participan directamente en ellos; sin embargo, sí consideran que son relevantes para las comunidades que los reciben.

En tercer lugar, con un 37,50%, se ubican las campañas de comunicación y concientización de las comunidades en relación a temas de interés, dentro de lo cual puede resaltarse, la capacitación y programas de educación para la actualización y la enseñanza de estos temas para quienes se involucran.

En cuarto lugar, con un 16,67%, se ubica la creación de fuentes de empleo y la opción de OTRO, ya que se brindó la iniciativa de indicar algún otro beneficio que no hubiese sido contemplado dentro del estudio. Entre esos otros se citó el mejoramiento de las condiciones educativas a través de becas estudiantiles y la recolección de fondos para los hospicios de huérfanos, ya que han sido dejados de lado por las instituciones gubernamentales.

Finalmente, un 14,58% no respondió a la pregunta y coincide con la cantidad de personas que consideran que en sus organizaciones no se realizan proyectos de responsabilidad social.

Gráfico 7



Fuente: Encuesta Responsabilidad Social Privada en San José

Esta pregunta es abierta y se brindó la opción a los participantes para hacer recomendaciones para futuros proyectos de responsabilidad social. Para acortar estas recomendaciones, las mismas fueron clasificadas y recopiladas de acuerdo a temas generales; tal y como se observa en el Gráfico 7.

En relación con el orden de importancia, con un 16,36% se concluye que nuevamente, los temas ambientales se encuentran en primer lugar en cuanto a las recomendaciones, sin embargo, las que se enfocan al seguimiento, continuidad y rendición de cuentas de los proyectos que se ejecutan, con el fin que las comunidades y la población en general se identifique con las causas; de manera que se pueda generar un trabajo integral entre todas las partes. En este punto, también se habla que las personas desean que se involucre a toda la organización en los proyectos, ya que en muchos casos, son ciertos grupos a los que se les permite participar, pero no existe una integralidad a nivel organizacional para la ejecución y preparación de los correspondientes a responsabilidad social.

En segundo lugar, con un 12,73%, se encuentra la realización de diagnósticos de necesidades, tal y como lo recomendaron los expertos entrevistados, ya que como bien indican las respuestas recopiladas, el hecho de conocer las necesidades reales de las comunidades, hace que los proyectos puedan abarcar mucho más y generar resultados más positivos. Además, también se cita la necesidad de mayor apoyo y presupuesto por parte de las organizaciones, porque una de las quejas principales es que los proyectos son patrocinados por las empresas, pero quienes en realidad aportan el presupuesto y el trabajo, son los colaboradores “rasos”; es decir, las

direcciones y gerencias no se involucran en el desarrollo y la ejecución de los proyectos, pero sí están presentes cuando se dan a conocer los resultados (cuando lo hacen).

En tercer lugar, con un 10,91% se tienen las campañas de educación y prevención, ya que parte del impacto que pueden generar los proyectos de responsabilidad social es en el hecho de prevenir las situaciones que se están tratando de solventar; es decir, se busca que los mismos beneficiados se encuentren en la capacidad de paliar con sus necesidades si se les enseña cómo hacerlo.

En cuarto lugar, con un 9,09%, se encuentra el hecho de ligar los proyectos con los valores organizacionales, de manera que se genere una mayor participación y por ende, un mayor impacto en las comunidades beneficiadas por los proyectos. También puede citarse la divulgación de resultados, ya que como indican los participantes de la encuesta, es importante que, tanto a nivel interno como externo se den a conocer los resultados de las gestiones realizadas; de manera que se genere confiabilidad por parte de quienes participan y de quienes aún no lo hacen, para que se animen a participar también.

En quinto lugar, con un 7,27% se tiene la diversificación de actividades y lugares, ya que los entrevistados manifiestan que los proyectos se vuelven repetitivos y sin innovación, lo cual quita mérito y motivación para participar. De igual manera, se cita el hecho que estos sean genuinos y no por publicidad, ya que eso hace que las personas no deseen trabajar en los mismos, porque saben que el trabajo no genera un impacto real, sino solamente para la empresa y para eso ya se está trabajando diariamente. Dentro de este punto, también se tiene el hecho que se debe

involucrar a la comunidad en los proyectos, de manera que su impacto sea mayor, al tratarse de un trabajo en equipo y además que las comunidades aprendan también a solventar sus propias necesidades.

En sexto lugar, con un 5,45% se ubican las alianzas con otras empresas; de manera que se genere un valor agregado real para las comunidades y para quienes participan en la ejecución de los proyectos, dado que se crean puntos de vista diferentes y así, la gama de opciones y soluciones es más amplia. Esto coincide con la opinión expresada por nuestros expertos entrevistados en relación con el proyecto de Holcim, ya que no solamente se busca solventar el problema a nivel de la empresa, sino que se pretende que otros se unan a la iniciativa, con el fin de generar una cadena de valor para todas las partes.

Ligado a lo anterior, pero con un porcentaje menor al 1,82%, se mencionó el tema de la responsabilidad social a nivel interno de la organización, lo cual ayuda a solventar situaciones desde adentro, con el fin de lograr una sanidad hacia afuera. Esta recomendación va muy ligada al proyecto de Holcim y la Alianza de Empresas sin Pobreza Extrema; las cuales se encargan de guiar internamente a sus colaboradores para que logren la autonomía financiera con los recursos que poseen.

Análisis de datos

Se detalla a continuación, la tabla de resultados en relación a las variables, luego de realizada la encuesta; en la cual, se entrelazan los proyectos, la pertinencia y los logros, con el fin de

determinar si existe relación entre ellas y de esta manera, pueda cumplirse el objetivo de la investigación.

Para ello se presenta la siguiente tabla:

| Pertinencia | Cantidad | Porcentaje | Proyectos | Cantidad | Porcentaje | Logros | Cantidad | Porcentaje |
|---|----------|------------|-----------------------------------|----------|------------|---|----------|------------|
| Cumplir con leyes sanitarias ambientales y laborales / Brindar productos y servicios confiables | 45 | 28,36% | Actividades a favor del ambiente | 38 | 25,33% | Desarrollo de proyectos ambientales | 40 | 42,11% |
| Promover la salud y desarrollo humano / Crear y mantener el empleo | 38 | 24,88% | Donación de tiempo y voluntariado | 32 | 21,33% | Promoción de la salud y desarrollo humano | 21 | 22,11% |
| Aporte trabajo comunitario / Trabajar para mejorar la comunidad | 37 | 22,39% | Salud y desarrollo humano | 26 | 17,33% | Concientización de la población en general en relación a temas de interés para la comunidad | 18 | 18,95% |
| Realizar donaciones de bienes necesarios | 31 | 9,95% | Donación bienes materiales | 21 | 14,00% | Desarrollo económico a través de la creación de nuevas fuentes de empleo | 8 | 8,42% |
| Reportar información ambiental, laboral, comunitaria y social a grupos de interés | 20 | 8,46% | Proyectos capacitación | 19 | 12,67% | Otro | 8 | 8,42% |
| Generar rentabilidad | 17 | 5,97% | Campañas de comunicación | 9 | 6,00% | | | |
| | | | Otro | 5 | 3,33% | | | |

Tabla 1

Relación entre percepción, proyectos y logros realizados por los colaboradores de empresas privadas ubicadas en el área de San José

En la Tabla 1 que compara la percepción con los proyectos y logros realizados por los colaboradores de Responsabilidad Social, puede notarse que lo que los colaboradores consideran como pertinente se relaciona tanto con los proyectos que se están realizando, como con los logros obtenidos; por lo cual existe una relación directa entre lo que la población entrevistada considera importante y los logros que se están conquistando.

En relación con el trabajo que se está llevando a cabo en las organizaciones, se concluye que existe una relación directa entre lo que se está ejecutando y los logros que se perciben para las comunidades beneficiadas; situación que hace que sí exista una pertinencia alta a nivel ambiental.

En relación a los demás tipos de proyectos, los resultados muestran que no existe relación directa entre éstos y los logros obtenidos; sin embargo, es importante acotar que, a pesar que no exista esa relación, de acuerdo con las opiniones recopiladas, las comunidades sí están obteniendo beneficios importantes relacionados con los proyectos que están siendo ejecutados.

Conclusiones

Luego de realizada la investigación y con base en los resultados obtenidos en la encuesta; se concluye que los proyectos que están siendo ejecutados por las organizaciones, son altamente pertinentes, debido a que, las organizaciones están trabajando los que son considerados prioritarios por sus colaboradores y además, están generando logros significativos para las comunidades que los reciben. Lo anterior, porque en temas ambientales, de desarrollo humano y de aporte comunitario, existe una relación directa entre ellos, ya que ocupan el primer lugar en las tres categorías mencionadas inicialmente, con casi un 70% de coincidencia de la muestra.

En relación con el alcance de los objetivos, para el primero de ellos se efectuó una investigación bibliográfica con el fin de establecer los tipos de proyectos que llevan a cabo diferentes organizaciones, para contar con un criterio amplio en relación a los mismos. Posteriormente, para lograr establecer cuáles son los tipos de proyectos más relacionados con nuestro entorno nacional, se tomó la opinión de dos expertos en Sociología y Trabajo Social, quienes con base en su experiencia, facilitaron la escogencia de los tipos de proyectos para realizar la encuesta. Estos son: actividades a favor del ambiente, promoción de la salud y el desarrollo humano, donación de bienes materiales, de tiempo y trabajo voluntario, campañas de comunicación y divulgación y proyectos de capacitación.

Relacionado con el objetivo número 2, se tiene que, de acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas, existe una relación entre los proyectos que se ejecutan y los logros obtenidos, dado que la totalidad de los encuestados coincide en indicar que las comunidades sí obtienen beneficios

importantes, gracias a la ejecución de los proyectos; sin embargo, como se notó en el análisis de datos, recomiendan diversificar, tanto los proyectos como las comunidades beneficiadas; de manera que se genere un impacto mayor.

Se concluye, relacionado con el objetivo número 3, que existe una alta pertinencia entre los proyectos realizados y los logros obtenidos; debido a que existe un porcentaje importante, afines a los aportes que están siendo desarrollados por las organizaciones en la actualidad; de manera que, de acuerdo con la *Tabla 1*, los ambientales mantienen una relación directa en relación con los logros obtenidos; seguido por la promoción de la salud y el desarrollo humano, temas de capacitación y desarrollo económico. Lo anterior se resume en que, sí existe pertinencia en relación con los proyectos que están siendo ejecutados por las organizaciones en relación con los logros obtenidos y lo que los colaboradores consideran como prioritario.

Adicionalmente, es importante destacar que, a pesar que las empresas tomadas al azar como población se publicitan como socialmente responsables; la participación detectada es mínima; ya que se tiene que cerca de un 35% de los participantes del estudio expresaron no haber participado en responsabilidad social en los últimos seis meses, situación que de acuerdo al análisis realizado, puede deberse a tres circunstancias particulares: las personas no saben que en sus empresas se realiza, no se involucra a todos los colaboradores para realizarla o bien, los proyectos que ejecutan las empresas no son del interés de sus colaboradores; por lo cual, no participan activamente en ellos.

Recomendaciones

Es recomendable, en vista de la poca participación en los proyectos de responsabilidad social que se detectó en este estudio, realizar futuras investigaciones que expliquen las razones por las cuales las personas, a pesar de tener la disposición de participar en este tipo de proyectos, no lo hacen. Esto, porque de nuestra parte, se presentan posibles razones por las cuales no se da esa participación; sin embargo, no fue posible conocerlas, ya que este no era nuestro objetivo principal.

En cuanto al logro de objetivos reales, dentro de las conclusiones se tiene, que parte de los proyectos que se ejecutan brindan resultados importantes para las comunidades; por lo cual, es de esperar que dichas comunidades puedan involucrarse en el desarrollo de los proyectos con el objetivo que los beneficiarios de los proyectos de responsabilidad social puedan establecer planes de acción, gracias al apoyo que reciben por parte de las organizaciones y que trabajen por mantener aquello que les está siendo facilitado. Lo anterior, porque una queja común de las personas que ejecutan proyectos de responsabilidad social, es que se trata de trabajo de un solo lado, pero la idea, es enseñar a las personas a hacer las cosas por sí mismas.

Un punto importante dentro de este tema, es la continuidad y seguimiento de los proyectos; además de la divulgación de resultados, debido a que, producto de la investigación y de los resultados obtenidos, se tiene que los participantes de los proyectos de responsabilidad social consideran importante que estos sean continuos y a largo plazo. Además, la rendición de cuentas es considerada como muy importante, porque eso da confianza a los colaboradores para seguir

participando y para la sociedad en el sentido que esté enterada del impacto y de la importancia de realizar proyectos de este tipo.

Dentro de las conclusiones, se citó el hecho que existe una relación directa entre proyectos ambientales y de desarrollo humano, con lo que las personas consideran pertinente y los logros obtenidos. Sin embargo, existen otros tipos de proyectos que, de acuerdo con el estudio, no son relevantes para las comunidades. Por esta razón, se recomienda realizar diagnósticos de necesidades, ya que los participantes consideran que, para que la responsabilidad social sea real y de impacto, es mejor que se realicen estudios para establecer las necesidades reales de las comunidades con el fin que las soluciones que se brinden satisfagan las verdaderas necesidades.

Referencias citadas

García, A., Verástegui, J., & Fernández, F. (2011). Análisis exploratorio de la responsabilidad social empresarial y su dicotomía en las actividades sociales y ambientales de la empresa. (Spanish). *Contaduría Y Administración*, (233), 73-83.

Herrera, A., & Díaz, M. (2008). Dimensionalidad de la responsabilidad social empresarial percibida y sus efectos sobre la imagen y la reputación: Una aproximación desde el modelo de Carroll. (Spanish). *Estudios Gerenciales*, 24(108), 37-59.

Blanco Prieto, A. (2009). Iniciativas comunitarias en materia de Responsabilidad Social Empresarial. (Spanish). *Revista De Fomento Social*, 64(254), 231-257.

Briceño, S., Mejías, I., & Moreno, F. (2010). La Comunicación Corporativa y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). (Spanish). *Revista Daena (International Journal Of Good Conscience)*, 5(1), 37-46.

Sirgy, J. (1986). A Quality of Life Theory Derived from Maslow's Developmental Perspective. (English). *American Journal of Economics and Sociology*, Vol. 45, N° 3 (July, 1986). 329-341

Chaverri, P. (2011). Entrevista sobre proyectos de responsabilidad social empresarial a nivel privado en Costa Rica. San José, Costa Rica, ULACIT

Chaverri, D. (2011). Entrevista sobre proyectos de responsabilidad social empresarial a nivel privado en Costa Rica. San José, Costa Rica, UCR

Berger, G.; Reffico, E. y Hermelo, R. (2005). Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial en la Argentina-Informe Final. Recuperado de http://new.lasociadadcivil.org/docs/ciberteca/rse_2005_ar_copy.pdf

Anexos

Anexo 1: Encuesta

Responsabilidad Social Empresarial en Costa Rica

El presente cuestionario pretende establecer las razones por las cuales las personas participan en proyectos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). El cuestionario es fácil y rápido de responder: se estima que puede tardar unos 10 minutos para responderlo.

Su participación en este estudio es voluntaria. No debe proporcionar su nombre. Los resultados obtenidos serán totalmente confidenciales y únicamente con fines académicos; por lo cual, la información que se mostrará será gráfica y en términos totales. Se le agradecerá que responda de manera objetiva los ítems, dado que el objetivo es establecer la realidad de la Responsabilidad Social Empresarial a nivel privado en Costa Rica.

Si tiene alguna inquietud sobre la naturaleza y objetivos del cuestionario o sobre el cuestionario en sí, puede comunicarse con Eugenia Mora Morales, estudiante de la Licenciatura en Comportamiento Organizacional de ULACIT, quien se encuentra a cargo del estudio a la dirección electrónica: eugemora82@hotmail.com

De antemano, muchas gracias por su tiempo para responder a este cuestionario.

1. Favor indicar el tipo de puesto que usted desempeña

() Jefatura () Personal de apoyo

2. ¿La empresa en la que usted labora, realiza proyectos de Responsabilidad Social Empresarial?

Sí ()

No ()

3. Favor indicar el tiempo que lleva laborando en esta empresa

() Menos de 1 año

() Entre 1y 3 años

() Más de tres años

4. ¿Qué tipo de proyectos de actividades lleva a cabo la empresa donde usted labora? Puede marcar más de una opción

() Donaciones de bienes materiales

() Donaciones de tiempo y trabajo voluntario

() Actividades a favor del ambiente

() Actividades para promover la salud

() Campañas de comunicación para clientes y proveedores

() Proyectos de capacitación para empresarios, escuelas u otros

() Otro: _____

5. Mencione un proyecto de Responsabilidad Social Empresarial en el que haya participado en los últimos 6 meses.

6. ¿Cuál es el orden de importancia que usted le asigna a los siguientes atributos de una empresa para considerarse socialmente responsable?

| | No es importante | Poco importante | No relevante | Importante | Muy importante | Totalmente importante |
|--|------------------|-----------------|--------------|------------|----------------|-----------------------|
| Realizar donaciones de bienes necesarios para la comunidad | | | | | | |
| Aporte de trabajo comunitario | | | | | | |
| Cumplir con leyes y regulaciones sanitarias, ambientales y laborales | | | | | | |
| Promover la salud integral de los colaboradores | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| Generar rentabilidad para sus accionistas | | | | | | |
| Crear y mantener el empleo | | | | | | |
| Brindar a sus clientes servicios y productos confiables | | | | | | |
| Trabajar para mejorar la comunidad | | | | | | |
| Reportar información sobre su situación ambiental, laboral, comunitaria y | | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| social a grupos interesados | | | | | | |
|--------------------------------|--|--|--|--|--|--|

Adaptado de: Berger, G.; Reffico, E. y Hermelo, R. (2005). Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial en la Argentina-Informe Final.

7. De los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial en que ha participado ¿Cuáles considera que han sido los logros o beneficios para la comunidad? Puede marcar más de una opción.

Desarrollo económico a través de la creación de nuevas fuentes de empleo

Desarrollo de proyectos ambientales (reciclaje, protección de recursos, entre otros)

Concientización de la población en general (clientes y proveedores) en relación a temas de interés para la comunidad

Promoción de la salud, tanto a nivel interno como externo

Otro: _____

8. Por último, ¿Qué recomendaciones daría usted para proyectos futuros de Responsabilidad Social?

¡Muchas gracias por su colaboración!

Referencias:

Las preguntas del anterior cuestionario fueron tomadas de la Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial en la Argentina (Año 2005).

Berger, G.; Reffico, E. y Hermelo, R. (2005). Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial en la Argentina-Informe Final.

Recuperado de http://new.lasociedadcivil.org/docs/ciberteca/rse_2005_ar_copy.pdf

Anexo 2: Entrevista a expertos

Entrevista a experto

Esta entrevista forma parte del proyecto final del Seminario de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Comportamiento Organizacional de ULACIT. El proyecto consiste en determinar si los proyectos de Responsabilidad Social que se llevan a cabo en las empresas ubicadas en el área metropolitana son pertinentes a las necesidades de las poblaciones que perciben los beneficios, de acuerdo con la percepción y el nivel de satisfacción, tanto por parte de los colaboradores que los ejecutan como de aquellos quienes los reciben.

Por ello, dentro del marco referencial encontrado, se ha determinado que existen cuatro tipos de población principales; las cuales, de acuerdo con la teoría poseen características diferentes. Sin embargo, dichas referencias hacen alusión a la población en general; pero para evaluar la situación nacional (al menos dentro del área metropolitana) nos parece importante conocer cuáles son las principales necesidades de estos grupos, con el fin de compararlos con los resultados obtenidos en el trabajo de campo con las empresas a las cuales se aplicará el cuestionario.

Por ello, agradecemos su colaboración con esta pequeña entrevista, para contar con un criterio acerca de la realidad de estas poblaciones a nivel del área metropolitana de Costa Rica.

1. Desde su perspectiva, podría indicar ¿Cuáles son las necesidades que tienen este tipo de poblaciones en el área metropolitana?

a. Comunidades rurales:

Ambientales

Salud

Sociales

Clientes y proveedores

b. Comunidades marginales:

Ambientales

Salud

Sociales

Clientes y proveedores

c. Comunidades urbanas

Ambientales

Salud

Sociales

Clientes y proveedores

d. Comunidades urbano-marginales

Ambientales

Salud

Sociales

Clientes y proveedores

2. Desde su experiencia profesional ¿Existe algún otro tipo de población que no haya sido contemplado en este cuestionario?
-

3. Además, ¿Se debería incluir alguna otra categoría dentro las necesidades para estas comunidades?
-

Resultados Survey Monkey



3. ¿Qué tipo de proyectos de actividades lleva a cabo la empresa donde usted labora? Puede marcar más de una opción [Crear gráfico](#) [Descargar](#)

| | Porcentaje de respuestas | Cantidad de respuestas |
|--|------------------------------------|------------------------|
| Donaciones de bienes materiales | 38,9% | 21 |
| Donaciones de tiempo y trabajo voluntario | 59,3% | 32 |
| Actividades a favor del ambiente | 70,4% | 38 |
| Actividades para promover la salud | 48,1% | 26 |
| Campañas de comunicación para clientes y proveedores | 18,5% | 10 |
| Proyectos de capacitación para empresarios, escuelas u otros | 35,2% | 19 |
| Otro (especifique) | | 5 |
| | Mostrar respuestas | |
| | pregunta respondida | 54 |
| | pregunta omitida | 2 |

4. Mencione un proyecto de Responsabilidad Social Empresarial en el que haya participado en los últimos 6 meses. [Descargar](#)

| | Cantidad de respuestas |
|------------------------------------|------------------------|
| Mostrar respuestas | 56 |
| pregunta respondida | 56 |
| pregunta omitida | 0 |

5. ¿Cuál es el orden de importancia que usted le asigna a los siguientes atributos de una empresa para considerarse socialmente responsable? [Crear gráfico](#) [Descargar](#)

| | No es importante | Poco importante | No relevante | Importante | Muy importante | Totalmente importante | Valoración media | Cantidad de respuestas |
|---|------------------|-----------------|--------------|------------|----------------|-----------------------|------------------|------------------------|
| Realizar donaciones de bienes necesarios para la comunidad | 3,6% (2) | 10,7% (6) | 14,3% (8) | 35,7% (20) | 25,0% (14) | 10,7% (6) | 4,00 | 56 |
| Aporte de trabajo comunitario | 0,0% (0) | 3,6% (2) | 5,4% (3) | 21,4% (12) | 28,6% (16) | 41,1% (23) | 4,98 | 56 |
| Cumplir con leyes y regulaciones sanitarias, ambientales y laborales | 1,8% (1) | 0,0% (0) | 0,0% (0) | 12,5% (7) | 30,4% (17) | 55,4% (31) | 5,36 | 56 |
| Promover la salud integral de los colaboradores | 3,6% (2) | 0,0% (0) | 5,4% (3) | 16,1% (9) | 30,4% (17) | 44,6% (25) | 5,04 | 56 |
| Generar rentabilidad para sus accionistas | 9,1% (5) | 7,3% (4) | 21,8% (12) | 20,0% (11) | 23,6% (13) | 18,2% (10) | 3,96 | 55 |
| Crear y mantener el empleo | 1,8% (1) | 3,6% (2) | 7,1% (4) | 17,9% (10) | 23,2% (13) | 46,4% (26) | 4,96 | 56 |
| Brindar a sus clientes servicios y productos confiables | 1,8% (1) | 0,0% (0) | 5,4% (3) | 17,9% (10) | 26,8% (15) | 48,2% (27) | 5,13 | 56 |
| Trabajar para mejorar la comunidad | 1,8% (1) | 1,8% (1) | 3,6% (2) | 20,0% (11) | 32,7% (18) | 40,0% (22) | 5,00 | 55 |
| Reportar información sobre su situación ambiental, laboral, comunitaria y social a grupos interesados | 1,8% (1) | 5,5% (3) | 14,5% (8) | 21,8% (12) | 30,9% (17) | 25,5% (14) | 4,51 | 55 |

6. De los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial en que ha participado ¿Cuáles considera que han sido los logros o beneficios para la comunidad? Puede marcar más de una opción. [Crear gráfico](#) [Descargar](#)

| | Porcentaje de respuestas | Cantidad de respuestas |
|---|------------------------------------|------------------------|
| Desarrollo económico a través de la creación de nuevas fuentes de empleo | 16,3% | 8 |
| Desarrollo de proyectos ambientales (reciclaje, protección de recursos, entre otros) | 81,6% | 40 |
| Concienciación de la población en general (clientes y proveedores) en relación a temas de interés para la comunidad | 38,8% | 19 |
| Promoción de la salud, tanto a nivel interno como externo | 42,9% | 21 |
| Otro (especifique) | | 8 |
| | Mostrar respuestas | |
| | pregunta respondida | 49 |
| | pregunta omitida | 7 |

7. Por último, ¿Qué recomendaciones daría usted para proyectos de Responsabilidad Social futuros? [Descargar](#)

| | Cantidad de respuestas |
|------------------------------------|------------------------|
| Mostrar respuestas | 56 |
| pregunta respondida | 56 |
| pregunta omitida | 0 |