

# **Contribución de las empresas de los sectores servicio y comercio, en el desarrollo económico y social, por medio de la Responsabilidad Social Empresarial.**

*Nathaly Pamela Chévez Ward, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología*

2013

## **Resumen**

La presente investigación tiene como pilar principal, la temática de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su horizonte de estudio será el conocer cómo contribuyen y qué acciones implementan las empresas de los sectores servicio y comercio, ubicadas en el Gran Área Metropolitana, para responder a las demandas del entorno, en cuanto a la búsqueda de un mejor desarrollo socio-económico de los individuos, comunidades y sociedades, donde las susodichas empresas operan con sus grupos de interés.

El tema seleccionado busca determinar el nivel de involucramiento e interés por parte de las empresas, en todos aquellos temas relevantes de cooperación, sea comunal, organizacional y societal. Dentro de este apartado, se puede señalar a la educación, medio ambiente, empoderamiento de la población femenina del país, salud, seguridad ciudadana y alimentación. Esta investigación pretende ser un instrumento de orientación y guía para las organizaciones empresariales, debido a que busca propiciar información más concreta de lo que desarrollan las empresas éticamente responsables.

Palabras claves: Responsabilidad Social, Desarrollo sostenible, Guía de responsabilidad social, partes interesadas, Filantropía y Desarrollo económico y social.

**Abstract:** This research has the mainstay, that corporate social Responsibility (CSR) and its skyline study will be to know how to contribute and what kind of actions implemented business sectors service and trade, located in the greater metropolitan area, to respond to the demands of the environment, in terms of finding a better socio- economic development of individuals, communities and societies, where the aforementioned companies operate with its stakeholders.

The selected theme seeks to determine the level of involvement and interest from companies in all those important issues of cooperation, is communal,

organizational and societal. In this section, we can point to education, environment, and empowerment of female population, health, public safety and nutrition. This research aims to be a tool for guidance and direction for the business organizations as it seeks to provide more concrete than done an organization ethically responsible.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Sustainable Development, The guide of corporate social responsibility, skateholders, Philanthropy, Economic Development and Social Development.

## **Introducción**

En la actualidad, la globalización ha cambiado enormemente la filosofía gerencial de las organizaciones empresariales alrededor del mundo, lo que ha causado cambios, no solo en la manera de hacer negocios, sino también, las empresas han reconocido que tienen responsabilidades con la sociedad y con el planeta.

Actualmente, en Costa Rica, ha surgido una serie de problemáticas sociales y económicas, derivadas de la crisis económica anterior. Una de estas problemáticas, lo es sin duda, las profundas brechas sociales que se han desarrollado dentro de la sociedad, que afectan al sector salud, educación, comercio, empleo y ambiente. Lo que conlleva a una deficiente distribución de la riqueza, injusticia social y desigualdad dentro de la población del país.

Para el Estado es todo un desafío atender y dar respuesta a todas las áreas conflictivas que enfrenta el país actualmente, por esta razón es tan importante y tan significativo que las empresas actuales, además de velar por la consecución de sus objetivos financieros y monetarios, incluyan como parte de su visión y misión, el compromiso social con todos estos grupos marginados, pertenecientes a la sociedad costarricense.

Paralelo a lo anterior, las empresas deben adquirir un mayor compromiso social en la lucha contra la pobreza, agotamiento de recursos naturales, problemas ambientales, salud, seguridad, entre otros.

Este artículo científico, pretende determinar, mediante el estudio y evolución de la información compilada la siguiente pregunta: ¿Cómo contribuyen las empresas de los sectores servicio y comercio, en acciones concretas de Responsabilidad Social Empresarial, para promover el desarrollo económico-social, en el Gran Área Metropolitana?

De igual manera, definir como objetivo principal, determinar la forma en que contribuyen las empresas, específicamente en el sector servicio y comercio, en acciones concretas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), con el fin de

promover el desarrollo económico- social, en la zona del Gran Área Metropolitana.

Además de conocer e indagar políticas, acciones, programas y el compromiso de las para adoptar una posición firme y responsable, con respecto a la responsabilidad social empresarial.

También este artículo tiene como objetivos específicos; establecer los sectores donde las empresas contribuyen más eficazmente en actividades, que promuevan el desarrollo económico-social, determinar los programas o acciones estructuradas, que formalizan las empresas, enfocadas en Responsabilidad Social Empresarial. Además por otra parte se busca conocer los tipos de recursos que asignan las empresas para cumplir las acciones de RSE y por último describir las limitaciones que presentan las empresas del sector privado a la hora de ejecutar actividades de Responsabilidad Social Empresarial.

A través de este artículo científico, se pretende identificar tanto conceptos importantes como puntos de vista de las distintas empresas orientadas en la búsqueda de dar soluciones económicas y sociales, por medio de la Responsabilidad Social Empresarial. Con esta investigación, se pueden abrir nuevos horizontes de investigación, para profundizar conceptos y teorías, que permitan a otras empresas, conocer más acerca del tema y así mostrar un mejor conocimiento de la responsabilidad social empresarial.

Para la elaboración de este artículo científico, se procederá a; la estructuración, desarrollo, tratamiento y posteriormente el análisis de la información, como variables que permitirán un punto de vista más claro y profundo de lo que cometen las empresas en cuanto a RSE, de igual forma obtener, mediante el análisis de datos y otras informaciones las semejanzas que poseen empresas, en el tema de RSE, para finalizar con las posibles conclusiones y recomendaciones.

De la pregunta de investigación surge la siguiente hipótesis; las empresas de los sectores de servicio y comercio, centran sus esfuerzos en acciones de responsabilidad social empresarial enfocadas al desarrollo económico y social de las regiones.

### **Marco teórico**

Según Phinder, K. (2010, p.1) el término Responsabilidad Social Empresarial (RSE), existe desde tiempos remotos, y tiene como origen al altruismo, el cual se manifiesta por la virtud del ser humano para ayudar a los demás, sin esperar una retribución.

Actualmente, existe una tendencia global por parte de las empresas, en adoptar nuevas prácticas de índole social, económica y a nivel ambiental. Por esta razón han dirigido sus negocios bajo principios éticos, en donde la empresa responde ante situaciones poco favorables para la sociedad, con el fin de cooperar con sus necesidades y ser además más proactivas y responsables ante los impactos negativos, que enfrentan en la actualidad las sociedades, por medio de la RSE.

Según Bateman, T. y Snell, S. (2005). Responsabilidad Social Empresarial “*es la obligación hacia la sociedad que asumen las empresas. La compañía socialmente responsable maximiza sus efectos positivos sobre la sociedad y minimiza sus efectos negativos*”. (p.147).

Con base en el texto anterior, Responsabilidad Social Empresarial, se puede definir como una acción voluntaria por parte de las organizaciones, con el principal objetivo, de dar respuesta a las diferentes situaciones que afectan a los individuos, comunidades y sociedades.

Lo antes indicado se materializa por medio de contribuciones de diversa naturaleza, que satisfagan las necesidades de esos grupos de interés, y así fomentar a lo interno de sus organizaciones el compromiso social, en el desarrollo de sus políticas, actividades y decisiones.

También es posible destacar que Responsabilidad Social Empresarial, según Schvarstein, L. (2004). Es una “*obligación de la empresa, más allá de lo requerido por las leyes y la economía, de perseguir metas de largo plazo que sean buenas para la sociedad*” (p.59).

Con base en estos conceptos, se puede determinar que la responsabilidad social empresarial ha fomentado un aumento en el impacto de las expectativas de la sociedad, al constituirse como un fenómeno de conciencia social, que ha venido a permear no solo a los individuos, sino también a las empresas privadas, gobierno y a la sociedad en general.

Las acciones de responsabilidad social empresarial trascienden el cumplimiento legal, dado que es una cuestión que responde al porqué muchas empresas lo hacen, debido a que radica en atender necesidades insatisfechas en el ámbito comunitario.

Lo expuesto implica un comportamiento transparente y ético por parte de las organizaciones, a la hora de contribuir en el desarrollo sostenible, de las partes interesadas, llamadas también *stakeholders*. Según la Guía de Responsabilidad Social, las partes interesadas son aquellas que poseen uno o más grupos de interés, que pueden verse beneficiados o afectados por las acciones de una empresa.

Pero, por otra parte, cuando se habla de responsabilidad social empresarial, no se puede dejar de lado el eje medio ambiental, según el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, las empresas también tratan de minimizar los efectos negativos, producto de sus operaciones y actividades empresariales, en contra del medio ambiente, pues en muchos casos se generan actividades y acciones asociadas con la contaminación en general, mala gestión de los residuos, producción de productos tóxicos e impactos perjudiciales sobre los hábitats naturales.

En relación con todo lo anterior, se puede determinar que la Responsabilidad Social Empresarial, tiene como objetivo primordial, cooperar en situaciones de índole social, económica y medio ambiental. En donde las empresas maximizan su contribución para lograr un mejor desarrollo sostenible.

En reiteradas ocasiones, se confunde responsabilidad social con desarrollo sostenible, porque son términos muy parecidos pero, en realidad son conceptos diferentes. Desarrollo sostenible engloba elementos más macro debido a como lo explica la Guía de Responsabilidad Social, INTECO (2010). *“consiste en satisfacer las necesidades de la sociedad respetando los límites ecológicos del planeta y sin comprometer la capacidad de futuras generaciones de satisfacer sus necesidades. El desarrollo sostenible tiene tres dimensiones: económica, social y medio ambiental...”* (p.23).

Como bien explica el párrafo anterior, el desarrollo sostenible busca alcanzar el equilibrio eficiente de la sociedad en conjunto con el planeta, es decir está ligada con la forma de satisfacer las necesidades de la sociedad sin comprometer los recursos que mantienen el futuro de los ecosistemas, en donde las personas puedan vivir en armonía, sin causar grandes problemas medio ambientales.

En el ejercicio de la RSE, pueden surgir diferentes tipos de ayudas, puesto que la empresa participa activamente en contribuciones no solo con *“usuarios o clientes, proveedores y personal de la empresa, sino también con la comunidad en general y con el gobierno donde opera”* (p.79). Como lo explica el autor Sérvulo Anzola Rojas, se busca el ideal de ejercer influencias positivas en la vida de la sociedad.

Dentro de Responsabilidad Social Empresarial, existen varias categorías, entre ellas la responsabilidad económica, que según Bateman, T. y Snell, S. (2005, p.147) consiste en que la responsabilidad por parte de las empresas, va más allá, no solo es una contribución de índole social, sino que también, es un tema muy amplio, en donde las empresas son capaces de desempeñar acciones, a la hora de la obtención y compra de un producto en beneficio de todas las partes interesadas.

Wilson, G. (2011, p.1), menciona un dato interesante acerca del modelo de RSE de Keith Davis, en el que señala que las empresas, que poseen un mayor músculo económico, deben tener bajo su cultura de negocios, el compromiso de cooperar en las necesidades de los grupos menos favorecidos dentro de la sociedad. Una empresa que va siempre a la vanguardia debe no sólo procurar alcanzar un mejor desarrollo sostenible, sino que también debe velar por buscar un equilibrio entre crecimiento económico y bienestar social.

Como complemento a lo antes mencionado, el desarrollo económico-social es fundamental, para la estabilidad y solvencia de las empresas de un país en el momento de concretar algún tipo de acción de responsabilidad social empresarial. Debido a que, primeramente el desarrollo económico, contribuye al desarrollo sostenible, lo cual permite impulsar el crecimiento y ampliar oportunidades para los diferentes sectores más débiles de la sociedad.

Según el informe anual del Estado de la Nación (2009), señala que, en los últimos años se ha producido una serie de deficiencias en el momento de promover leyes que respeten las regulaciones, orientadas en actividades de crecimiento económico a nivel estatal.

El elemento mencionado, ha ocasionado situaciones inestables para el país como por ejemplo; se produjeron alzas en el 2008, lo cual desató una elevación en la inflación, devaluación de la moneda, lo que desarrolló un desequilibrio en la economía, en el 2009, debido al impacto de la contratación económica, el sector trabajo cayó, por lo que se produjo un aceleramiento en el desempleo; también desató la volatilidad de los precios del petróleo y los alimentos.

Según el World Bank (2013, p.3), el desarrollo económico trae una serie de implicaciones tales como: decrecimiento de la pobreza, disminución de los problemas de la salud pública, así como un elevado nivel de conocimiento en el sector educación.

Antes de finalizar este apartado, cabe la pena mencionar, que las empresas confunden el término filantropía con responsabilidad social, esto debido a que el primer concepto es la antítesis para llevar a una empresa hacia un desarrollo sostenible y a la responsabilidad social, pero no quiere decir que sea suficiente, según un artículo del periódico El Financiero (2008), filantropía se refiere a donaciones de carácter caritativo y nada más, mientras responsabilidad social empresarial, es todo un proceso proactivo, que implica responsabilidades más concretas, rendición de cuentas, legalidad y principios éticos, con el fin de cooperar en situaciones en beneficio de todas las partes interesadas.

## **Metodología de investigación**

Este artículo científico es de carácter investigación-acción, tipo cualitativo, su propósito es conocer los distintos enfoques de las empresas, en materia de RSE. El método investigativo tiene como fuente primaria, la búsqueda de recolección de información a través de entrevistas a profundidad, aplicadas a 30 empresas del sector privado, en el periodo que comprende de octubre a noviembre del 2013. Los elementos por considerar, determinan cómo es el tipo de contribución que las empresas ejecutan, en cuanto la cooperación del desarrollo económico-social de la región.

Para la recolección de la información se seleccionó entidades afines con RSE como, la Asociación Empresarial para el desarrollo (AED), que es una empresa enfocada en el asesoramiento en materia de Responsabilidad Social Empresarial, así como a la Cámara de Comercio y a la Comunidad de empresas de comunicación, con el fin de recabar contactos efectivos para la elaboración de las entrevistas.

Para la elección de las empresas, se debe contemplar varios aspectos, tales como:

- Empresas del sector servicio y comercio, que participen en la promoción del desarrollo económico-social, bajo la rúbrica de Responsabilidad Social Empresarial.
- Ser una empresa grande o mediana ubicada en el Gran Área Metropolitana (GAM).

La entrevista a profundidad está diseñada para aplicar preguntas abiertas, la cual consiste en un encuentro cara a cara, entre el encargado de la entidad privada y el estudiante de ULACIT, con la finalidad de comprender de una mejor manera, no estructura ni estandarizada la información suministrada.

La entrevista tiene una duración aproximadamente de veinte minutos, vía telefónica o presencial, en donde el entrevistado responde a los datos personales y luego procede a responder las preguntas sobre RSE.

## **Análisis de resultados**

La contribución de las empresas en los diferentes sectores son muy variados y estos varían según el interés o los objetivos respectivos, que impulsen a las empresas a cooperar con acciones o programas enfocados en Responsabilidad Social Empresarial.

De acuerdo con los datos que desprendió la muestra de las entrevistas, se puede mencionar que, las empresas en cuanto a acciones o programas son muy cambiantes, dependiendo del sector y el tamaño de las empresas, cuanto más grande sea una organización, más capacidad posee para ayudar a la comunidad.

Figura 1. Sectores a los que se dirigen las empresas



Fuente: Elaboración propia.

Otro hallazgo de la investigación pudo determinar que las empresas del sector servicios y comercio dedican sus principales esfuerzos, en tres ejes importantes, los cuales son: educación, medio ambiente y empoderamiento de la mujer.

En el sector educación las empresas contribuyen en actividades tanto internas como externas a la empresa. A nivel interno las empresas tratan de motivar al funcionario para que culmine sus estudios, y lo ayudan con los horarios, brindando los recursos necesarios y apoyo financiero, esto con el propósito de impulsar un mayor desarrollo humano y la excelencia dentro de la empresa.

Y a nivel externo, diferentes empresas donan y aportan material didáctico educativo como computadoras, programas informativos, capacitación de los maestros y también reparaciones a la infraestructura educativa de las escuelas y colegios. Las organizaciones desempeñan estas acciones con dos principales objetivos; uno es mejorar e impulsar la calidad del estudio y el otro busca eliminar los obstáculos que tienen los niños y adolescentes para que estos puedan tener un mejor futuro.

Otro punto fundamental al que las empresas apuestan actualmente, es al desarrollo ambiental. Cooperan en cuatro áreas específicas; conservación del

agua, eficacia en la utilización de los residuos, uso de tecnologías limpias y por último, recolección de material reciclable.

En lo referente al empoderamiento de la mujer, un sexto de la población entrevistada, señala que su atención va dirigida a las madres solteras, jefas de hogar, madres adolescentes y niñas, en donde la cooperación consiste en dotarlas de las herramientas necesarias, para que éstas tengan la oportunidad de crecer a nivel personal, profesional y laboral.

Además las empresas analizadas, contribuyen en menor escala en el sector salud, alimenticio y seguridad ciudadana. Como parte del involucramiento integral que buscan las empresas para lograr mejores oportunidades, para aquellos que viven en condiciones vulnerables y que carecen de las oportunidades de crecimiento.

Otro elemento detectado en la investigación es que la mitad de las empresas poseen programas o acciones estructurados de RSE, en los que emplean una logística de operación para contribuir a mitigar las necesidades del sector al que van focalizados. De igual forma las empresas utilizan recursos que provienen del presupuesto anual de su organización, sin embargo otros recursos son otorgados por los mismos colaboradores, a través de donaciones voluntarias y de aporte de tiempo profesional para la atención de estos sectores.

Un dato interesante es que en muchos casos las organizaciones poseen al menos un convenio con alguna entidad, ya sea privada o pública, con el objetivo de trabajar en conjunto cooperando en diferentes causas. En el caso de las empresas grandes poseen más de siete alianzas con diferentes empresas, por lo que muchas actividades requieren de mucha inversión económica o de gran cantidad de colaboradores para su desarrollo.

Muchas de las prácticas relacionadas con la RSE, involucran la comunicación tanto interna como externa, en donde la empresa colaboradora, ve su imagen beneficiada a nivel comunal o regional.

Un gran porcentaje de las empresas consultadas, están de acuerdo que en cualquier forma como cooperen con la sociedad, sus empresas se ven beneficiadas en la parte de imagen, en algunos de casos los medios de comunicación, suministran notas para comunicarle a la población lo que éstas efectúan y también miden cómo han ayudado esas acciones de responsabilidad social en la mejora de su imagen corporativa.

Una pequeña porción de la muestra indica desconocer, si realmente lo que hacen contribuye en el mejoramiento de su imagen corporativa, dado que no

poseen un sistema de medición para revisar y conocer la eficacia de sus actividades, por medio de un seguimiento del desempeño y solo lo hacen para ayudar a la comunidad sin importar la imagen.

En el ejercicio de acciones de responsabilidad social corporativa, las organizaciones se han enfrentado con varias limitaciones o dificultades. De acuerdo con las empresas estudiadas es posible decir que existen tres tipos de limitaciones, que resultan las más difíciles de sobrellevar en la práctica de responsabilidad social empresarial.

Una de las más importantes es, la problemática dentro de algunas empresas, debido a que existe una filosofía filantrópica de la contribución a la sociedad, dado que ven el involucramiento empresarial como una forma de salir del paso y que la comunidad tenga una mejor imagen de la empresa. También, como no hay una cultura dentro de la empresa, los departamentos no están totalmente comprometidos en cooperar con estas acciones y por esta razón solo contribuyen de forma inconstante e incipiente.

Otra situación negativa que enfrentan las empresas es el presupuesto, pues muchas veces no es lo suficiente para poder completar todas las actividades que desea materializar la empresa, y por último, el factor tiempo constituye una limitante, esto por cuanto en la gran mayoría de los casos, los colaboradores deben disponer de su tiempo laboral para invertirlo en solucionar las necesidades de la comunidad.

Casi en la totalidad de las empresas entrevistadas recomiendan que para mejorar las acciones o los programas de RSE deben trabajar en cultivar una cultura organizacional comprometida en apoyar las acciones de Responsabilidad Social, en conjunto con todas las partes de la organización. Para de esta forma lograr una mejor capacidad de respuesta a las necesidades a nivel comunal y regional.

Para el logro del objetivo señalado en el párrafo precedente, se señala que se requiere más apoyo, y reclutar más recurso humano para la elaboración de proyectos dedicados al desarrollo de la sociedad. Además, se menciona la necesidad de más empresas interesadas y preocupadas en el tema de RSE, esto mediante alianzas estratégicas, aporte de recursos y un mayor involucramiento en las prácticas de RSE, a nivel societal.

## **Discusión de los resultados**

Actualmente las empresas del sector servicio y comercio del Gran Área Metropolitana, centran sus esfuerzos en acciones de responsabilidad social empresarial, en pro del desarrollo económico y social de las diferentes comunidades. Además tienen como objetivo fundamental, poner en práctica

programas enfocados en ayudar a la sociedad y al medio ambiente, para contribuir así al mejoramiento del desarrollo sostenible de la región.

Responsabilidad Social Empresarial según los conceptos planteados con anterioridad, INDECO (2010) constituye un modelo de procesos estructurados que responden a principios éticos, rendición de cuentas, respeto a las partes interesadas, respeto a los principios legales y normativas, así como al respeto a los derechos humanos, medio ambiente y cooperación activa al desarrollo de la comunidad.

A raíz del presente análisis, las organizaciones grandes y medianas del GAM poseen un común denominador, el cual consiste en ayudar a formar una mejor sociedad, donde las empresas en materia de responsabilidad social empresarial, suministran aportes de forma integral y ayudan en distintos sectores, tales como:

- Educación
- Medio ambiente
- Empoderamiento de la mujer



Estas son las tres vertientes principales, en las que las empresas de servicio y comercio enfocan sus esfuerzos.

Los datos de análisis indican que una cuarta parte de las empresas estudiadas, poseen toda una estructura organizacional, en la que han seguido un proceso a largo plazo para cumplir acciones o programas estructurados. Estas empresas identifican cuáles son los impactos negativos de la sociedad y medio ambiente, para luego tomar decisiones a partir de eso y construir un plan activo y continuo para mitigar dichos impactos.

Pero, la otra sexta parte de las empresas entrevistadas realmente no practican acciones de responsabilidad social empresarial adecuadamente, porque no se apegan al concepto teórico de RSE, donde aquellas empresas que con sus

acciones y decisiones actúan de manera responsable y contribuyen al desarrollo sostenible, es decir que estas empresas verdaderamente lo que realizan son esfuerzos filantrópicos como una estrategia de responsabilidad social corporativa.

Lo anterior se presenta debido a que no poseen un plan para concretar acciones de este tipo, puesto que efectúan actividades de forma no periódica, esto por cuanto son iniciativas aisladas, de manera unidireccional, sin consultar con los *stakeholders* (grupos de interés) y por último no llevan un control adecuado para medir el impacto de esas acciones.

Estos aportes representan contribuciones para el mejoramiento de las comunidades vulnerables. Son empresas que no poseen un nivel de involucramiento correcto, para que las actividades que cometen sean catalogadas como responsabilidad social empresarial.

De acuerdo con el estudio, las empresas están anuentes a contribuir con el desarrollo local, comunal y regional, en la mayoría de estas empresas ven la importancia de contribuir con el mejoramiento y conservación del medio ambiente, y dejan de lado otros sectores o aspectos de la sociedad, que también necesitan de ayuda por parte de las organizaciones privadas.

Otro punto de la investigación es que la séptima parte de las empresas entrevistadas, que promueven acciones de RSE, lo practican de forma desinteresada, dado que su único interés es contribuir con una sociedad más sana, productiva y con mejores índices de desarrollo humano.

Otro dato relevante es que desafortunadamente existe una tercera parte de las empresas que sus prácticas de RSE, solo lo hacen por “moda” y no como compromiso de cooperar y contribuir para un mejor desarrollo económico y social en sus comunidades. Como se menciona en un artículo del periódico El Financiero (2010) acerca de responsabilidad social empresarial, “*se trata de estrategias de publicity, marketing y publicidad para mejorar la imagen empresarial*”.

Mediante los datos analizados se determina que una sexta parte de las empresas poseen limitaciones tales como falta de conocimiento acerca del tema, falta de personal voluntario, limitados recursos monetarios, así como poco interés para cooperar y desarrollar prácticas en beneficio del desarrollo económico-social de las comunidades.

En resumen, sólo un tercio de la muestra de las treinta empresas seleccionadas, son verdaderamente colaboradores para promover y velar por mejores condiciones para la sociedad y para apoyar el cuidado del medio

ambiente. Esto es una lástima, puesto que es importante entender que al contribuir al desarrollo sostenible del país, las organizaciones se benefician en mejorar sus fortalezas y al mismo tiempo significa ser solidarios y actuar adecuadamente más allá de los intereses propios de las organizaciones, como lo son el cumplimiento legal, fomento de la imagen y de la obtención de los beneficios financieros empresariales.

## **Conclusiones**

A partir de los datos obtenidos, una sexta parte de las empresas del sector servicio y comercio, encontradas en el GAM, practican acciones concretas de responsabilidad social empresarial, puesto que mediante esas acciones colaboran con el desarrollo económico y social de la región, y sirven como instrumentos de contribución para aquellas comunidades carentes de los recursos necesarios para optar a mejores condiciones en: educación, nutrición, salud, crecimiento personal y laboral, así como en el sector seguridad.

Mediante los datos del análisis, es posible mencionar que el tercio de la población entrevistada posee programas estructurados de responsabilidad social empresarial, donde tienen un proceso proactivo y continuo para cooperar con las comunidades más vulnerables.

Sobre la base de los resultados, las empresas aportan de mejor manera cuando éstas poseen algún tipo de alianza o convenio con otras, puesto que con el aporte de otras empresas pueden contribuir más activamente y logran así una mejor distribución de las áreas que necesitan apoyo de las empresas.

Por otra parte, el análisis evidenció la falta de conocimiento por parte de las empresas, al no poder identificar el tipo de acciones que algunas ejecutan, ya que son esfuerzos filantrópicos que no pueden ser catalogados como acciones de responsabilidad social empresarial, pues se tratan de donativos y esfuerzos caritativos, y esto es solo una antesala de RSE.

Se acepta la hipótesis planteada anteriormente, debido a que las empresas analizadas sí contribuyen con el desarrollo económico y social de la región, porque las acciones que cumplen promueven mejores condiciones para la comunidad, mediante los recursos financieros, herramientas y apoyo para lograr que estas partes logren un mejor desarrollo personal y laboral, porque de este modo poseen mejores oportunidades para el futuro.

Se espera que este artículo científico pueda servir como aporte, al conocer cómo se comportan las empresas de estos sectores, con el propósito de tener una perspectiva más amplia de la situación y que los datos obtenidos sirvan

como una iniciativa para aprender y comprender el tema de responsabilidad social empresarial.

## **Recomendaciones**

Se recomienda que, las empresas deben adquirir más conocimiento acerca del materia de responsabilidad social empresarial, ya que en muchos de los casos poseen una insuficiente formación o baja difusión de la Responsabilidad Social Empresarial, y además se confunde con el término filantropía, ya que con un mayor conocimiento, las empresas se comprometerían más, con acciones para cooperar con un mejor desarrollo humano y comunal.

Por otra parte se hace necesario que las empresas deban ser más constantes a la hora de realizar acciones de responsabilidad social empresarial, para que gestionar mejores practicas y políticas, y a su vez brindar un mejor beneficio a la sociedad.

Además, las organizaciones deberían realizar una mejor distribución de las contribuciones, ya que en muchos casos, muestran que, se dirigen en sólo unos sectores, cuando en realidad, existen varios más, que necesitan de la cooperación de las empresas en general.

Las empresas estudiadas, deben incorporar dentro su visión y misión, como principio, el tema de responsabilidad social empresarial, para de esta forma, orientar sus esfuerzos, no solamente en obtener ganancias, sino también en cómo contribuir de mejor manera, al desarrollo social y económico de las comunidades.

## **Bibliografía:**

Anzola, S. (2002). Administración de la Pequeña Empresa. México: McGraw-Hill Interamericana.

Bateman, T. y Snell, S. (2005). Administración: Una nuevo panorama competitivo. México: McGraw-Hill Interamericana.

INDECO (2010). Guía de responsabilidad social. Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica.

Schvarstein, L. (2004). La Inteligencia Social de las Organizaciones. Argentina: Paidós Saicf.

## **Periódico**

Brenes, C. (2 de agosto, 2010). Cuando la RSE sólo se parece, pero no lo es. El Financiero, pp. 7. Prensa Económica S.A. Impreso en Grupo Nación GN S.A.

## **Internet**

Asociación Empresarial para el Desarrollo. (2013). ¿Qué es RSE? Recuperado de <http://www.aedcr.com/subsection.php?id=48&section=rse>

Estado de la Nación. (2009). Capítulo económico regional. Recuperado de [http://www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca\\_virtual/centroamerica/004/cap03\\_equidad\\_social-REGION004.pdf](http://www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/centroamerica/004/cap03_equidad_social-REGION004.pdf)

Organización Internacional de Trabajo (2013). Empresas sostenibles: creación de más y mejores empleos. Recuperado de: <http://www.ilo.org/sustainable-enterprises>

Phinder, K. (2010). Origen y evolución de Responsabilidad Social Corporativa. Recuperado de <http://www.merca20.com/origen-y-evolucion-de-la-responsabilidad-social-corporativa/>

The World Bank (2013). Glosario. Recuperado de <http://www.worldbank.org/depweb/beyond/beyondsp/glossary.html>

Wilson, G. (2011). Corporate Social Responsibility(CSR) –What are we going to do? Recuperado de <http://www.the-confidant.info/2011/corporate-social-responsibility-csr-what-are-we-going-to-do/>

## **Anexos**

### Cuestionario para la entrevista a profundidad.

!



**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
SEMINARIO DE GRADUACION  
OPTANDO POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN MERCADEO**

Guía de entrevista

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_ Número de entrevista: \_\_\_\_\_

Lugar (Ciudad y nombre de la entidad): \_\_\_\_\_

Entrevistador: \_\_\_\_\_

Entrevistado (a) (Nombre, edad, género, puesto, dirección electrónica, departamento, actividad y número de empleados de la empresa)

---

---

---

Esta entrevista tiene como fin, determinar cómo las empresas del sector servicio y comercio contribuyen con acciones de Responsabilidad Social Empresarial, además de conocer el tipo de aporte, recursos que otorgan y dificultades a la hora de realizar estas acciones.

Las razones por las cuales se seleccionó su empresa fueron las siguientes:

- Empresa Privada
- Contribuir con acciones de RSE
- Ubicada en el GAM

La entrevista y los resultados serán utilizados con fines académicos.

Estimado señor (a), la duración de la entrevista a profundidad será aproximadamente de 10 minutos y además es de carácter confidencial.

#### **Preguntas**

1. ¿La empresa posee algún tipo de programa o contribuye con acciones enfocados en Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

---

---

!

2. ¿En qué consiste ese programa o esas acciones?

---

---

3. ¿Qué tipo de recursos disponen para llevar a la práctica estas acciones de RSE?

---

---

4. ¿La empresa posee alianzas con otras empresas para llevar a cabo esas actividades de RSE?

---

---

5. ¿Han contribuido estas acciones para mejorar la imagen de la empresa, a nivel comunal o regional?

---

---

6. ¿Describa las limitaciones que ha tenido el programa o las acciones de RSE?

---

---

7. ¿Qué medidas recomendaría usted, para el mejoramiento del programa o de las acciones en materia de RSE?

---

---

Observaciones

---

---

Muchas gracias por su colaboración