

# Acciones de Responsabilidad Social Empresarial que realizan las empresas privadas del cantón San Carlos que participan en la Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte

*Diana María Álvarez Quesada, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología*

2013

## Resumen

La presente investigación desarrolla el tema de Responsabilidad Social Empresarial, en la cual se determinará qué acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) realizan las empresas privadas del cantón San Carlos, al tomar como marco de referencia empresas privadas que participan en la Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte.

Se hace referencia al Hexágono de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), modelo para Costa Rica, herramienta que permite a las empresas autoevaluarse en las áreas que comprende la RSE, con el fin de cumplir responsablemente en la sociedad en donde operan.

La Responsabilidad Social es un compromiso que tienen las empresas de contribuir al desarrollo económico y social al mejorar la calidad de vida de sus empleados y comunidad. Ser una entidad con sentido social implica, además, la responsabilidad de presentar una conducta respetuosa en cuanto a la ética, y el medio ambiente. Desde años atrás, se impulsan estas acciones en las empresas; no obstante, su aporte a la sociedad no es reconocido por carencia de estrategias claras y definidas a lo interno de la organización.

Se consideró para este estudio una muestra de treinta y cuatro compañías seleccionadas aleatoriamente dentro de la población previamente definida. Se espera que este artículo científico sirva de guía a las empresas privadas para mejorar su desempeño y evaluar su contribución económica y social con la sociedad.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, Empresas Privadas, Sentido Social, Hexágono de la Responsabilidad Social Empresarial.

## Abstract

This research develops the theme of Corporate Social Responsibility, where they will determine what actions RSE was carried out by private companies canton of San Carlos, taking as a reference private companies involved in the Agency for the Development of Northern Region Huetar.

Referring to Hexagon Social Responsibility (RSE) model for Costa Rica, a tool that allows companies to assess themselves in the areas comprising CSR in order to fulfill responsibly in society where they operate.

Social responsibility is a commitment of business to contribute to economic and social development by improving the quality of life of its employees and community. Being a company with social meaning also implies a responsibility to present a respectful behavior in terms of ethics, and the environment, from years ago social responsibility actions are promoted in companies, despite their contribution to society is not recognized by lack of clear and defined internally in the organization strategies.

Was considered for this study a sample of 34 randomly selected companies. Is expected that this scientific article serve as a guide to private companies to improve their performance and encourage evaluate their economic and social contribution to society.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Private Companies, Social Sense , Hexagon of Corporate Social Responsibility

## Introducción

Existen diferentes definiciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), todas coinciden en especificar el aporte de las empresas hacia la comunidad y sociedad en general, mediante acciones de diferente índole.

Desde décadas anteriores, se señala este concepto; la Responsabilidad Social Empresarial debe desarrollarse desde la formulación de la misión de las empresas y desde la construcción de valores y actitudes de quienes las dirigen. Los actuales problemas económicos y sociales en la región ameritan la promoción de acciones o proyectos que contribuyan al crecimiento de ésta. Las compañías deben mostrar una actitud responsable en cuento al impacto de sus operaciones, al promover acciones que mejoren las condiciones socioeconómicas de la comunidad. Al igual que el resto del país, la superación de inconvenientes políticos, económicos y

sociales está vinculada con el desempleo, la migración, delincuencia, contaminación y corrupción. San Carlos es el cuarto cantón del país que creció más en población, únicamente superado por San José, Desamparados y Alajuela (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2011). El cantón San Carlos se plantea retos respecto a la generación de empleos, distribución de ingresos, acceso a educación y servicios básicos, los cuales permitan generar mejores condiciones de vida para la población local.

En esta zona, surge la Asociación Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte, declarada de interés público según Ley #8357 de la Asamblea Legislativa (Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte, 2012).

Wild y López (2009) mencionan que: “La Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte promueve la estrategia de Zona Económica Especial (ZEE), cuya misión es la unión de esfuerzos para el desarrollo productivo sostenible de la Región Huetar Norte”(p.14).

La Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte (2012) indica que: “esta zona presenta problemas de orden infraestructural, redundancia en un sector productivo, poco competitivo, que basa su acumulación en mano de obra barata y explotación extensiva de los recursos naturales. La debilidad del capital humano limita la innovación, lo que disminuye la oportunidad de que surjan nuevas opciones productivas lo que a su vez provoca migración por falta de oportunidades” (p.5).

Lo que pretende la Estrategia de ZEE es aprovechar el potencial de la Región Huetar Norte y convertirla en un polo de desarrollo, al dotarla de condiciones como infraestructura vial, telecomunicaciones, salud y educación e incidir en empresas privadas para su mejor desarrollo e impulso de más y mejores empleos de calidad y sostenibles.

Los propietarios, directores, gerentes y empleados de las empresas son los primeros llamados a impulsar iniciativas de RSE; este compromiso debe darse a todo nivel y traducirse en acciones concretas que mejoren las condiciones de vida de los habitantes de la zona, al potenciar, al mismo tiempo, el posicionamiento de la empresa, de sus productos o servicios, mediante la ejecución de prácticas económicas, sociales y ambientales las cuales generen un impacto positivo en el cantón San Carlos. Es indispensable investigar la forma en que las empresas desarrollan iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial, se pretende que con la presente investigación éstas sean más conscientes de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial que efectúan en el cantón San Carlos; a la vez que sirva de guía para mejorar su desempeño e incentivar a evaluar su contribución económica y social con la sociedad.

Este proyecto de investigación se constituye con un compilado de información que permita obtener datos en las empresas sobre el tema de Responsabilidad Social Empresarial, el cual permita responder a la inquietud: ¿Qué acciones en esta área

realizan las empresas privadas del cantón San Carlos que participan en la Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte?

Bajo esta premisa, este proyecto investigativo busca determinar las acciones de Responsabilidad Social Empresarial ejecutadas por las empresas privadas del Cantón San Carlos que participan en la Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte, definir el concepto que tienen sobre RSE, identificar los motivos que impulsan a las entidades privadas del cantón de San Carlos a desarrollar acciones de Responsabilidad Social Empresarial, nombrar las dificultades en su ejecución, conocer qué tipo de recursos son asignados para llevar a cabo estas acciones y describir la contribución que genera el ente al participar en la Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte.

De la pregunta de investigación se plantea la siguiente hipótesis: El participar en la Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte permite a empresas privadas incrementar su contribución en el área de Responsabilidad Social Empresarial.

## Marco Teórico

Responsabilidad Social Empresarial (RSE) según Prado, Pratt, Leguizamón y Flores (2004) se define como: “El compromiso permanente de las empresas para aumentar su competitividad mientras contribuyen activamente al desarrollo sostenible de la sociedad costarricense mediante acciones concretas y medibles dirigidas a solucionar los problemas prioritarios del país”(p.2).

Se puede afirmar que la RSE implica el responder ante la sociedad sobre los efectos positivos y negativos generados por la empresa con sus operaciones; además, el actuar éticamente en todas las acciones y decisiones que se toman como organización, para contribuir en el desarrollo económico, social y ambiental de su entorno.

El Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE) desarrolló el Manual de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial (2004) para Costa Rica, el cual surge por la iniciativa de Asociación Empresarial para el Desarrollo; este manual es un instrumento que permite a las empresas evaluar su desempeño en esta área; en él se establecieron seis elementos claves que forman el Hexágono de RSE, en los cuales una empresa debe enfocarse para lograr ser responsable con la sociedad en donde opera. Los componentes del Hexágono de la Responsabilidad Social Empresarial son: a) Transparencia, valores y prácticas anti-corrupción: las empresas deben aplicar la ética en la ejecución de sus operaciones, evitar situaciones deshonestas, como tratos preferenciales. b) Colaboradores: La empresa precisa asegurar la satisfacción de sus colaboradores o empleados, al otorgarles condiciones adecuadas para ejercer sus labores, como igualdad de oportunidades o una remuneración justa. c) Públicos de interés clave (los consumidores, proveedores, y comunidad): la empresa debe ofrecer a sus clientes un producto o

servicio de valor, atención de reclamos e información correcta sobre el producto; contribuir con el desarrollo de los proveedores y respetar y apoyar a la comunidad mediante acciones de trabajo voluntariado y participación en proyectos que permitan mejorar la calidad de vida de sus miembros. d) Medio ambiente: Debe ser consciente del impacto ambiental que genera sus actividades productivas y contribuir en la conservación del planeta. e) Fortalecimiento institucional: Participación en actividades o proyectos en instituciones públicas por ser un sector carente de recursos y mediante el pago de tributos. e) Sostenibilidad económica: ser rentable económicamente, con el fin de generar valor para sus accionistas para que puedan disponer de los recursos necesarios para llevar a cabo acciones de Responsabilidad Social Empresarial que permitan mejorar la calidad de vida de sus empleados y al desarrollo de las comunidades, para contribuir, de esta forma, a solucionar problemas prioritarios del país.

La Responsabilidad Social Empresarial puede ser descrita de diferentes maneras: como un conjunto de acciones que contribuyan al progreso social y económico de una región, como una responsabilidad de la empresa con su público en general, como un conjunto de prácticas responsables o como un compromiso de la empresa con la sociedad. Prado et al. (2004) indican que: “Si bien no existe una única definición de RSE, por lo general estas convergen con los siguientes aspectos: compromiso de las empresas, conducta ética, decisión voluntaria, contribución al desarrollo sostenible, relación con los públicos de interés y desempeño ambiental” (p.2).

Hernández (2006) se refiere al libro de Introducción a la Administración en los siguientes términos:

Las empresas privadas miden su eficacia mediante la obtención de beneficios: utilidades, rentabilidad para el crecimiento, desarrollo y fuentes de empleo producidas gracias a la confianza entre las partes involucradas (capital y fuerza de trabajo), así como a la congruencia con la que administra la producción de bienes y servicios con la que cubrirá las necesidades de un mercado: conjunto de clientes, regularmente leales en tanto confían en la empresa y continuamente adquieren productos o servicios que ofrece, y a la relación con sus proveedores, quienes también confían en ella lo suficiente para proporcionarle bienes o servicios a crédito (p. 12-13).

Holme y Watts (2000) definen Responsabilidad Social Empresarial como “El continuo compromiso de los negocios para conducirse éticamente y contribuir al desarrollo económico mientras mejoran la calidad de vida de sus empleados y familias, así como de la comunidad local y sociedad en general”(p.3). Al definir el concepto de RSE, se deben tomar en cuenta diversos aspectos en los cuales una empresa debe presentar una conducta socialmente responsable y para lograrlo es necesario comprender y responder a los intereses del entorno mencionado anteriormente.

El Cantón San Carlos es el más extenso del país, con una superficie de 3.373 km<sup>2</sup>, que representa un 6,5% de la superficie total de Costa Rica (Ministerio de Vivienda y Asentamientos Urbanos, 2012). Conformado por los distritos Quesada, Florencia, Buenavista, Aguas Zarcas, Venecia, Pital, La Fortuna, La Tigra, Palmera, Venado, Cutris, Monterrey y Pocosol.

En esta región se pueden observar acciones de RSE en empresas privadas que impulsan la educación, la infraestructura vial, que junto con el apoyo de la Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte contribuyen al progreso de esta región mediante sectores productivos como el agropecuario, forestal, industrial y de servicio y turismo.

Si las entidades colaboran en el área económica y social, lograrán ser competitivas en el mercado; al mismo tiempo que impulsarán el progreso de la región y del país.

La estrategia Zona Económica Especial es una iniciativa de desarrollo económico local de la Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte, que enfoca sus esfuerzos en priorizar los ejes productivos, sobre los cuales se basa la generación de empleo sostenido y de calidad (Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte, 2012).

Wild y López (2009) establecen que esta iniciativa de Zona Económica Especial tiene como misión, la unión de esfuerzos para el desarrollo productivo de la Región Huetar Norte. Uno de los objetivos primordiales de la Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte es convertir a la zona en polo de desarrollo, con el fin de estimular la inversión en la zona y lograr empleo para la población en forma sostenida. Es importante mencionar que esta iniciativa de desarrollo es única en el país y beneficia tanto al progreso de las empresas como del cantón.

Se puede señalar, con base en esta definición, que un polo de desarrollo son regiones reducidas en donde se establecen ejes productivos o actividades industriales para generar crecimiento y desarrollo en una región determinada.

La Agencia para el Desarrollo Económico de la Región Huetar Norte (2012) establece que: “La Estrategia de Zona Económica Especial propone, como prioridad en su planteamiento, un esfuerzo concentrado en el impulso de las pequeñas y medianas empresas, como una apuesta válida para facilitar los encadenamientos empresariales, la transferencia tecnológica, estimular la innovación, ampliar el número de propietarios y acrecentar la democratización económica”(p.6).

Esto vendrá a ser un beneficio para toda la población y en especial para las empresas de la región, pues daría impulso al desarrollo económico de la zona.

Es necesario analizar el papel que desempeñan los diferentes empresarios quienes buscan alternativas tendientes a contribuir al mejoramiento de las condiciones sociales y económicas del cantón San Carlos. En esta investigación, se avanza en

el análisis de un elemento indispensable para el progreso de la región: La Responsabilidad Social Empresarial.

## **Metodología de la Investigación**

Esta investigación de carácter cualitativo se desarrolló en el Cantón San Carlos, durante octubre y noviembre del 2013. Se utilizó como método de recolección la entrevista a profundidad, la cual tiene una duración de 20 minutos. La entrevista consta de dos partes: la primera está diseñada con datos correspondientes con el entrevistado, en la cual se debe anotar el nombre de la empresa, cantidad de empleados, actividad a la que se dedica y el lugar donde está ubicada. La segunda parte se constituye de 7 preguntas abiertas en las cuales se anotará la información correspondiente otorgada por el entrevistado, en su presencia física o vía telefónica, con el propósito de obtener la información de forma más precisa. Inicialmente, se efectuó una entrevista de prueba a cuatro empresarios, con el fin de verificar si las preguntas se encontraban redactadas correctamente, para la comprensión del entrevistado. Las entrevistas se aplicaron a microempresas, pequeñas y medianas empresas del sector turismo, comercio y servicios, se seleccionaron empresas de carácter privado participantes en la Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte. La entrevista tiene como propósito determinar qué acciones de Responsabilidad Social Empresarial ejecutan las empresas privadas, identificar los motivos que las impulsan a desarrollar acciones de RSE, las deficiencias en su ejecución, recursos que asignan para llevar a cabo estas acciones y su contribución al participar en la Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte.

Se consideró para este estudio una muestra de 34 empresas privadas ubicadas en el cantón San Carlos.

El estudio se realiza a propietarios o gerentes de las empresas y, en algunos casos, a empleados quienes responden de forma cordial a la solicitud de información, la mayor cantidad de empresas entrevistadas corresponden al sector de Hotelería y Turismo. La limitante en el momento de realizar las entrevistas fue la disponibilidad de los entrevistados, por tanto fue necesario visitar la empresa nuevamente y en unos casos realizar la entrevista mediante llamada telefónica.

Los resultados de la investigación serán presentados mediante un análisis y discusión de resultados, con la finalidad de mostrar, en forma resumida, los alcances obtenidos para una mayor comprensión.

## Análisis de Resultados

Inicialmente se consultó sobre la definición de RSE. Un tercio de las empresas define Responsabilidad Social Empresarial como el compromiso que tiene una empresa de colaborar con sus empleados, comunidad y medio ambiente, de acuerdo con acciones que beneficien y contribuyan a minimizar la problemática social y económica de la región. Las pequeñas empresas del sector comercio que corresponden a una quinta parte de la población estudiada tienden a limitar el concepto de RSE a lo interno de la entidad, al relacionar el concepto solamente con beneficios que la empresa otorga a clientes, proveedores, empleados, y contribución con el medio ambiente, como el reciclaje.

Una quinta parte de estas instituciones define RSE como la responsabilidad de otorgar a empleados un ambiente laboral agradable, brindar salarios justos y derechos iguales para todos, además de contribuir con la comunidad mediante la generación de empleo.

Solamente dos empresas indican que la Responsabilidad Social Empresarial es el cumplimiento con la ética y la transparencia tanto en la empresa como en la comunidad.

La mitad de las empresas detalla el concepto como la forma en que la entidad contribuye en el progreso y bienestar de la comunidad en el área económica, social y ambiental.

Sobre las acciones que realizan. La mayoría de empresas realizan donativos en especie a escuelas, asociaciones de desarrollo e instituciones públicas. En las escuelas efectúan donaciones de libros como parte del Programa “Libros para Todos”, donan material de construcción y prestan sus instalaciones para que ejecuten actividades. Por su lado, el Sector Hotelero dona noches de hospedaje para rifas o bingos escolares. Solo dos empresas indican como parte de sus acciones de RSE el cumplir con la ética y transparencia en sus operaciones y contribuir con el pago de los impuestos.

Se determina que un tercio de las empresas otorgan aportes económicos en actividades escolares, deportivas y asociaciones comunales, y solamente dos empresas giran ese aporte directamente a familias y estudiantes de escasos recursos económicos.

Más de la mitad de las empresas efectúa acciones que contribuyen al medio ambiente mediante la práctica del reciclaje. Solamente una entidad financiera menciona que colabora con siembra de árboles.

Las instituciones que enfocan sus acciones de RSE a lo interno de la organización, al otorgar empleo estable, ambiente laboral agradable, salarios justos, flexibilidad de horarios y cursos gratis para el desarrollo profesional de sus empleados corresponden a una quinta parte del segmento estudiado.

Una empresa del Sector Vivienda y Urbanismo otorga a personas de escasos recursos económicos la posibilidad de construir, mediante bonos de vivienda, y una del Sector Servicios colabora en la comunidad al ofrecer atención gratuita a niños de escasos recursos económicos, en donde reciben preparación para el ciclo escolar y alimentación.

Las empresas en su mayoría asignan recursos humanos y en especie para llevar a cabo acciones de RSE, como préstamo de instalaciones y transporte; y en menor escala, recursos económicos.

Las dificultades que presentan las empresas son las siguientes: La mitad de las empresas considera que la mayor dificultad en el desarrollo de acciones de Responsabilidad Social Empresarial es el escaso recurso económico con el que se cuenta; asimismo, una sexta parte del total de empresas establece el desconocimiento de las necesidades prioritarias de la zona.

La minoría de empresas opina que una gran dificultad para ejecutar acciones se debe a la falta de trabajo en equipo de las empresas para unir esfuerzos para colaborar con la comunidad de forma más significativa. Además, en pocos casos, expresan que existe gran desinterés de los colaboradores de la empresa.

Un par de compañías apuntan a que no existen programas establecidos ni presupuestos definidos, lo que dificulta las acciones. Una única empresa considera que la forma como la comunidad solicita colaboración genera inconvenientes en algunos casos.

Un cuarto del total de las entidades expresa que su principal motivación, para el desarrollo de acciones de RSE, es el compromiso en la colaboración con el desarrollo y progreso de la comunidad; además, lograr bienestar económico y social. Para tres, su principal motivación es obtener el certificado de Sostenibilidad Turística del Instituto Costarricense de Turismo y colaborar con el medio ambiente.

Al consultar sobre los principales motivos que las impulsan a desarrollar acciones, un quinto señala que lo que les motiva es el sentirse identificadas con las necesidades y responsables en el mejoramiento de las condiciones de vida de la población. Solamente dos opinan que ser competitivas y mejorar la imagen son sus motivos principales; y una manifiesta colaborar con madres de hogar de escasos recursos económicos para que puedan ingresar al mercado laboral y mejorar la calidad de vida de sus familias.

Finalmente se interroga a las empresas sobre su participación en la Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte, y se determina que la mitad de las empresas

participa en actividades como capacitaciones y charlas que efectúa la Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte. Un tercio del total de éstas conoce y apoya sus estrategias de desarrollo para la Zona Norte. Menos de un cuarto asiste en el desarrollo de diferentes actividades de la Agencia, apoyando con logística, experiencia y conocimientos; solamente dos son integrantes en el patrocinio de diferentes proyectos de desarrollo y fortalecimiento productivo para la Región.

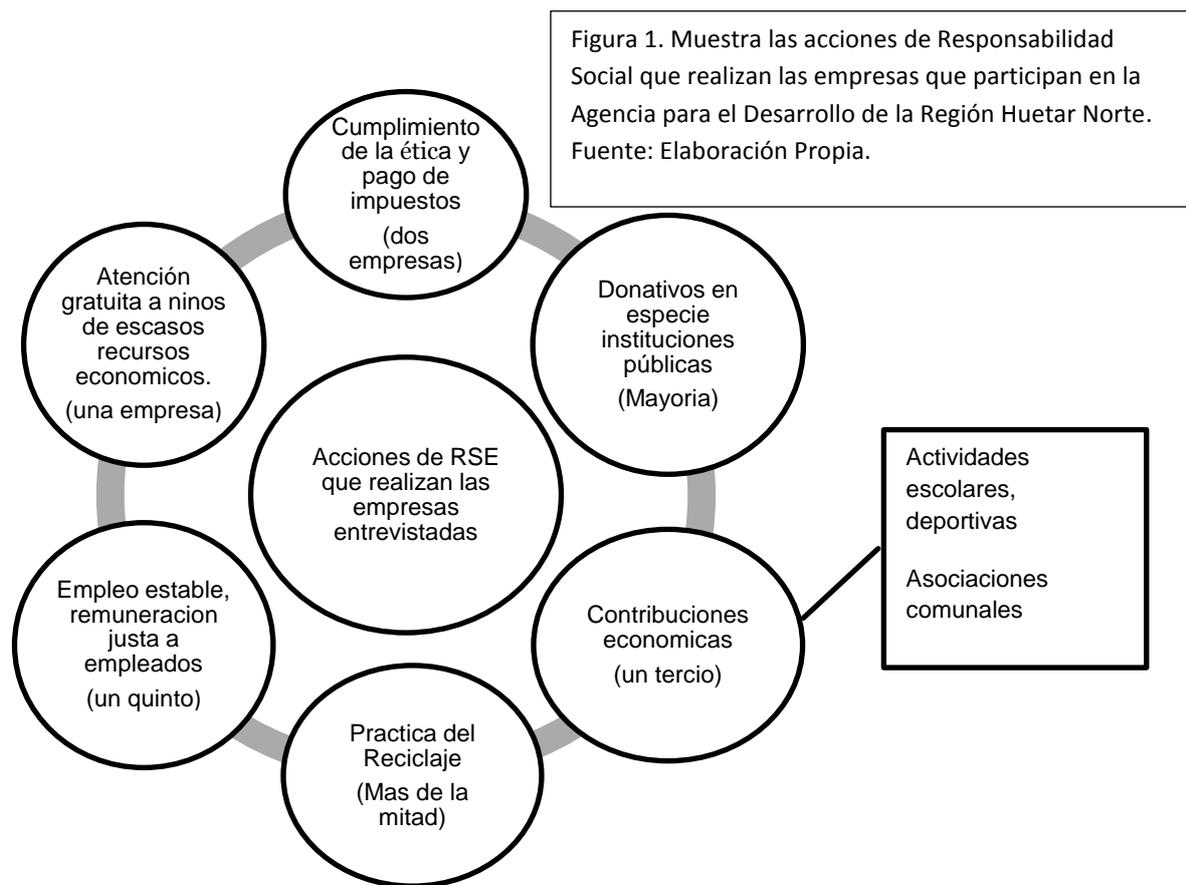
## Discusión de Resultados

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial según Holme y Watts (2000) es “El continuo compromiso de los negocios para conducirse éticamente y contribuir al desarrollo económico mientras mejoran la calidad de vida de sus empleados y familias, así como de la comunidad local y sociedad en general”(p.3). Se puede identificar claramente mediante la anterior definición que las empresas comprenden lo que implica la RSE al relacionar este término con el compromiso de colaborar con sus empleados, comunidad y medio ambiente, por medio de acciones que beneficien y contribuyan a minimizar la problemática social y económica de la región. Es importante señalar que al contribuir al desarrollo económico de la Región, se reducen problemas sociales y económicos, como el desempleo, la pobreza, la delincuencia y contaminación.

De la totalidad de entidades entrevistadas, solo dos relacionan RSE con la transparencia, en cuanto a valores y la ética e indican que en la zona se presenta la competencia desleal. De acuerdo con el Modelo propuesto por el INCAE: las empresas deben aplicar la ética y transparencia en la ejecución de sus operaciones, evitar situaciones deshonestas como tratos preferenciales y corrupción.

La Región Huetar Norte presenta problemas de orden infraestructural, redundante en un sector productivo, poco competitivo, que basa su acumulación en mano de obra barata y explotación extensiva de los recursos naturales(Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte, 2012).La estrategia de desarrollo que promueve la Agencia es aprovechar el potencial de la Región al convertirla en polo de desarrollo, al dotar a ciertos puntos estratégicos de condiciones como infraestructura vial, empleos, ofertas de salud y educación al incidir en empresas privadas para que beneficien al desarrollo mediante acciones de Responsabilidad Social Empresarial. Esta Agencia involucra a las empresas privadas que deseen participar de forma voluntaria en el progreso de la Región mediante acciones de RSE, en donde tienen la posibilidad de contribuir, apoyar en actividades y estrategias para el desarrollo y fortalecimiento productivo de la Región Huetar Norte. Claramente se identifican las numerosas acciones de RSE que producen las empresas en escuelas, asociaciones de desarrollo e instituciones públicas, dentro del marco de estrategias de desarrollo de la Agencia. Invertir en este tipo de proyectos aumenta bienestar de los ciudadanos y la productividad de un país.

El INCAE, en el Manual de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para Costa Rica (2004), establece que la empresa debe asegurar el bienestar de sus colaboradores o empleados, al otorgarles condiciones adecuadas para ejercer sus labores. En esta investigación, alrededor de un quinto del segmento estudiado enfoca sus acciones de RSE a lo interno de la organización, al brindar empleo estable, ambiente laboral agradable, salarios justos, flexibilidad de horarios y cursos gratis para el desarrollo profesional de sus empleados; los esfuerzos que llevan a cabo actualmente aplican en las categorías que forman el Modelo de RSE para Costa Rica, en los cuales una empresa debe direccionar sus esfuerzos con el fin de cumplir con la Responsabilidad Social.



Solamente un par de empresas considera como su principal motivo, para llevar a cabo acciones de RSE, el mejorar competitivamente al colaborar con el desarrollo; asociación estrechamente relacionada con la definición que establece Prado, Pratt, Leguizamón y Flores (2004), es el compromiso permanente de las empresas, para aumentar su competitividad; mientras contribuyen activamente al desarrollo sostenible de la sociedad costarricense. Son pocos los entes que consideran que

llevar a cabo acciones de Responsabilidad Social Empresarial les permite aumentar su competitividad.

Son numerosas las dificultades presentadas en las empresas en el desarrollo de acciones; entre ellas, el desconocimiento de las necesidades prioritarias de la zona, falta de trabajo en equipo entre empresas y colaboradores, y de programas y presupuestos definidos; además del limitado recurso económico con el cual se cuenta para llevar a cabo acciones de RSE. El Manual de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para Costa Rica estipula que una empresa debe ser económicamente rentable para que pueda disponer de los recursos necesarios para llevar a cabo acciones de Responsabilidad Social Empresarial que permitan mejorar la calidad de vida de sus empleados y al desarrollo de las comunidades, para colaborar, de esta forma, a la solución de problemas prioritarios del país; además, establece que ésta debe ofrecer a sus clientes un producto o apelar al desarrollo de los proveedores y respetar y apoyar a la comunidad mediante acciones de trabajo voluntariado y participación en proyectos que permitan mejorar la calidad de vida de sus miembros. De acuerdo con los datos obtenidos se logra identificar que casi todas las empresas deben mejorar su desempeño, además de incentivar a todos sus colaboradores a participar voluntariamente en actividades que beneficien a la comunidad.

Las empresas privadas conocen del concepto de Responsabilidad Social Empresarial y desarrollan en la Región, acciones de mejora en la educación y en la infraestructura vial, junto con el apoyo de la Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte, que favorecen el progreso tanto de la Región como de sectores como el agropecuario, forestal, comercial, de servicio y turismo.

## Conclusión

En términos generales, las empresas entrevistadas realizan acciones de RSE como donativos en especie a escuelas, asociaciones de desarrollo e instituciones públicas; asimismo, aportes económicos en actividades escolares, deportivas y asociaciones comunales; además de acciones que contribuyen al medio ambiente, como lo son la práctica del reciclaje y siembra de árboles.

El motivo que impulsa a la mayoría de industrias para desarrollar acciones de RSE es el compromiso que conservan con la comunidad; de igual forma, la colaboración con el crecimiento económico y social de la región, al asignar recursos en especie, económicos y humanos.

El estudio ejecutado evidenció que las empresas privadas en la Región Huetar Norte conocen bastante acerca de la Responsabilidad Social Empresarial; sin embargo, ninguna señala todos las categorías del Hexágono, necesarias para alcanzar una conducta de responsabilidad con la sociedad.

Mediante los datos obtenidos, se logra determinar que todas las empresas llevan a cabo acciones o actividades, pero ninguna cuenta con programas estructurados ni presupuestos definidos para la ejecución de acciones, consideran que este aspecto dificulta el desarrollo de RSE en las entidades, además del escaso recurso económico disponible.

Las entidades que forman parte de la Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Nortese capacitan constantemente en temas de desarrollo y fortalecimiento productivo de la zona, apoyan las estrategias de desarrollo de la Agencia, mediante el trabajo conjunto y apoyo económico en los diferentes proyectos que desarrollan, uno de los más destacados en infraestructura vial es el corredor noratlántico, una ruta estratégica para el país, pues articula a esta Región con el Pacífico y el Caribe; a la vez que facilita el transporte de mercancías hacia Limón, principal puerto de salida; asimismo, conecta las fronteras, genera empleos y facilita el comercio.

Llevar a cabo acciones de RSE genera beneficios efectivos y permanentes en diversas áreas; tales como mejoramiento de los índices de productividad, de las condiciones laborales para los empleados, así como de bienestar económico y social en la comunidad.

Para efectos de la presente investigación, se comprueba la hipótesis, puesto que la participación empresarial de la zona se ve incrementada, pues las empresas privadas no solamente contribuyen mediante acciones de RSE al desarrollo de la comunidad, sino que su participación en la Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte permite generar un mayor aporte al trabajar en conjunto y constantemente, lo que beneficia no solo a la zona, sino al resto del país.

## **Recomendaciones**

Se recomienda a las empresas trabajar en conjunto, para desarrollar acciones que beneficien a más comunidades e identificar áreas donde existe mayor necesidad.

Diseñar programas estructurados de RSE con el apoyo de la Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte, que logren minimizar la problemática social que enfrenta la región.

Establecer una estrecha comunicación con funcionarios, e incentivar su participación voluntaria en actividades que benefician a la comunidad.

Desarrollar trabajo de voluntariado en conjunto con otras empresas privadas en instituciones públicas para contribuir de forma más directa, efectiva y visible en el desarrollo social y económico.

## Referencias

- Wild, J., y López, O. (2009). *Guía para el Desarrollo de un Sistema de Información Regional*. Cartago, Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Prado, A., Flores, J., Pratt, L., y Leguizamón, F. (2004). *Manual de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para Costa Rica*. San José, Costa Rica: Asociación Empresarial para el Desarrollo.
- Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte. (2012). *Avances en la concepción de la propuesta y en las actividades ejecutadas*. Recuperado de [http://www.zeezn.com/attachments/150\\_ZEE%20V%2021%20agost-2012.doc.pdf](http://www.zeezn.com/attachments/150_ZEE%20V%2021%20agost-2012.doc.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística y Censos.(2011). *San Carlos ocupa el cuarto lugar de crecimiento poblacional*. Recuperado de <http://www.sancarlosaldia.com/noticias/notas-generales/san-carlos-ocupa-el-cuarto-lugar-de-crecimiento-poblacional.html>
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas, Unión Europea.
- Asociación Empresarial para el Desarrollo. (2013). *¿Qué es RSE?* Recuperado de <http://www.aedcr.com/subsection.php?id=48&section=rse>
- Araya, W., y Salazar, R. (2009). *Levantamiento Registral y Catastral de Proyectos Urbanísticos en Ciudad Quesada, Muelle y Lugares Aledaños*. Tesis de licenciatura no publicada, Universidad de San José, Quesada, San Carlos, Costa Rica.
- Ministerio de Vivienda y Asentamientos Urbanos. (2012). *Prospección zona fronteriza del Cantón de San Carlos*. San José, Costa Rica. Recuperado de [http://www.munisc.go.cr/documentos/7/15/Doc\\_SnCarlos\\_Final\\_MIVAH.pdf](http://www.munisc.go.cr/documentos/7/15/Doc_SnCarlos_Final_MIVAH.pdf)

Gallardo, Helio. (1991) *Elementos de investigación académica*. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Holme, R. y Watts, P. (2000). *Corporate Social Responsibility: Making Good Business Sense*. World Business Council for Sustainable Development.

Hernández, S. (2006). *Introducción a la Administración: Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Holme, R. y Watts, P. (2000). *Corporate Social Responsibility: Making Good Business Sense*. World Business Council for Sustainable Development.

## Anexos

**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESTUDIO CUALITATIVO  
TEMA: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

### I PARTE

**FECHA:**

**HORA:**

**NÚMERO ENTREVISTA:**

**Lugar (ciudad)** \_\_\_\_\_

**Nombre de la empresa:** \_\_\_\_\_

**Actividad a la que se dedica:** \_\_\_\_\_

**Cantidad de empleados:** \_\_\_\_\_

**Entrevistado (a), (nombre, edad, género, puesto, dirección electrónica, departamento)**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

La finalidad de esta entrevista es recopilar información sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en empresas participantes en la Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte, con el fin de determinar qué acciones de Responsabilidad Social efectúa la empresa en la que usted labora.

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

- Por ser una empresa privada.
- Por contribuir al desarrollo económico y social de la región.
- Por participar en la iniciativa de la Zona Económica Especial (ZEE), estrategia de la Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte.

Los resultados de este estudio se utilizarán únicamente para fines académicos y como método de información necesario para cumplir con los requerimientos del grado de Licenciatura en Mercadeo.

## II PARTE

Estimado señor(a), para realizar la siguiente entrevista a profundidad se cuenta aproximadamente con 20 minutos, la información brindada es de carácter confidencial.

### ENTREVISTA

1. ¿Qué entiende usted por Responsabilidad Social Empresarial?
2. ¿Qué acciones de Responsabilidad Social Empresarial realiza la empresa? Describa con detalle las acciones que realiza.
3. ¿Qué tipo de recursos asigna la empresa para la ejecución de acciones o iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial?
4. ¿Qué dificultades o inconvenientes se presentan en el desarrollo de acciones de Responsabilidad Social Empresarial? Mencione algunas de ellas.
5. ¿Cuáles son los principales motivos que impulsan a la empresa a desarrollar acciones de RSE?
6. ¿Cómo participa usted en la Agencia para el Desarrollo Productivo de la Región Huetar Norte?
7. ¿Qué recomendaciones daría usted para el mejoramiento de las acciones que desarrolla su empresa en el tema de R.S.E.?

### OBSERVACIONES

Los datos brindados son de suma importancia para el desarrollo de la investigación, por lo que agradezco la valiosa información otorgada.