



DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TÉCNICOS ORIENTADO A LAS NECESIDADES DE LA COMUNIDAD

Resumen

El objetivo de este estudio es identificar la existencia o no de servicios técnicos tales como, pero no limitados a: contaduría, pintura, cerrajería, jardinería, hojalatería (canoas), fontanería, carpintería, etc.; brindados a través de las municipalidades.

Mediante una investigación de tipo cuantitativo, se logró un alcance exploratorio a través de un diseño no experimental, se recolectaron datos valiosos y concluyentes luego de la aplicación de un cuestionario.

Los resultados obtenidos permiten corroborar que un alto porcentaje de la población no cuenta con conocimiento de causa sobre cómo sus Gobiernos locales invierten los impuestos cobrados, sin embargo, se encuentran deseosos de en un futuro cercano de poder adquirir servicios técnicos ofertados a través de sus municipalidades financiados en parte por sus aportes fiscales y que a la vez esta iniciativa sirva como fuente de empleo para la comunidad.

Palabras clave: empleo, Costa Rica, servicios, municipalidad, emprendimiento social.

Abstract

The objective of this study is to identify the existence of technical services such as accounting, painting, locksmith, gardening, tin (canoes), plumbing, carpentry, etc., offered via municipalities.

An exploratory reach was achieved thru a quantitative investigation combined with a non-experimental design; this allowed us to collect concluding and valuable data after applying a questionnaire.

Results permitted us to confirm that a high percentage of the population does not have enough information on how their local governments invests the taxes collected by taxpayers, however they're eager to obtain technical services offered thru municipalities funded in part by their contribution and at the same time use such platform as a job generator for those within the community.

Key words: employment, Costa Rica, services, municipality, social entrepreneurship.

Introducción

Es importante tener claro que a diferencia de una empresa tradicional, la cual busca generar dividendos para sus accionistas, las de índole social buscan producir beneficios para impulsar objetivos orientados a la sociedad. Debido a su naturaleza, dichos objetivos pueden ser alcanzados mediante la asignación de recursos financieros a una actividad sin fines de lucro, o bien, a través de su propia actividad; esto significa que los recursos se reinvierten en la misma compañía para continuar ofreciendo ese servicio y/o producto a un precio representativo de manera tal que sea accesible para la mayoría del grupo al cual está dirigido.

La propuesta se centra en diseñar un departamento dentro de las municipalidades enfocado al emprendedurismo social que brindará servicios tales como, pero no limitados a: contaduría, pintura, cerrajería, jardinería, hojalatería (canoas), fontanería, carpintería, entre otros; buscando facilitar el acceso a los mismos por parte de los vecinos del cantón y al mismo tiempo convertir a este en una fuente de empleo para la comunidad.

Problema de investigación

¿Existen opciones de servicios técnicos cotizados a un precio muy accesible y de fácil acceso para los vecinos del cantón?

Objetivo general

Diseñar un departamento dentro del Gobierno local que esté orientado a ofertar servicios generales a la comunidad tales como, pero no limitados a: contaduría, pintura, cerrajería, jardinería, hojalatería (canoas), fontanería, carpintería, entre otros. Con el propósito de crear fuentes de empleo y al mismo tiempo satisfacer necesidades sociales del cantón.

Objetivos específicos

- #1** - Determinar la existencia de servicios técnicos para su comunidad.
- #2** - Determinar el nivel de conocimiento de la sociedad en cuanto a las opciones de servicios técnicos existentes para su comunidad.
- #3** - Determinar el éxito de aquellas opciones de servicios técnicos existentes para su comunidad.

Marco teórico

Según el Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (El Regimen Municipal en la Constitución Política de Costa Rica, 2011), las principales fuentes de ingresos municipales son: impuestos, precios por servicios, rentas, derechos o alquileres, crédito y transferencias del sector público y privado. Es precisamente el artículo 93 del Código Municipal, el cual indica que el 60% de lo percibido debe ser destinado a obras y servicios municipales, uno de los pilares bajo el que se concibe la presente propuesta de *emprendedurismo social*.

Esto se traduce en grandes cantidades de dinero percibido por los Gobiernos locales, el cual no necesariamente es utilizado en su totalidad. Al combinar esta información con los datos más recientes (julio 2013) del Instituto Nacional de Estadística y Censos, en cuanto a la tasa de desempleo actual del 8.5% – basado en una fuerza de trabajo un poco mayor a los 2 millones de costarricenses – se logra comprender de una mejor manera el origen de la propuesta.

Ahora bien, resulta importante el definir el emprendedurismo social de acuerdo con Wolk (2014), quien lo define como:

La práctica que responde a las necesidades de la sociedad y a los vacíos del mercado, con propuestas innovadoras y financieramente sostenibles, diseñadas para resolver problemas sociales. Esta debe de emerger del nexo y cooperación entre los sectores públicos, privados y de organizaciones sin fines de lucro.

Al analizar lo descrito por Brooks (2008), se puede inferir que las economías mundiales se han convertido en emprendedoras afanadas por los grandes porcentajes de riqueza antes de enfocarse en iniciativas de tipo social, esto evidentemente ayuda a entender mejor la desigualdad que se está viviendo en estos días e inclusive por qué el nivel de ineficiencia en muchas municipalidades. Bien lo puntualiza el Informe Estado de La Nación (2013) al indicar que “la desigualdad nace de una mala distribución de los recursos económicos dentro de la sociedad, lo que desencadena en el largo plazo en problemas de corte económico y social”.

Con esta investigación se busca poder cumplir a cabalidad lo explicado por Rodríguez (s.f) sobre que los mayores beneficios que genera un negocio social es lograr que los sectores más pobres puedan acceder a productos y servicios que son críticos para mejorar su calidad de vida, tal y como lo es el pertenecer al sector productivo del país. En el presente caso no solo se proveerá una solución de empleo para un sector de la población con formación técnica, sino que al mismo tiempo se logra poner a disposición de la sociedad servicios necesarios en el diario quehacer.

El doctor Muhammad Yunus (1999) comparte cómo los problemas sociales originados debido a la falta de regulación en los mercados dan pie a lo conocido actualmente como emprendedurismo social. Al

combinar lo anterior con lo descrito por Peter Drucker (1993), sobre como la innovación catapultó el cambio como una oportunidad para diferentes negocios o servicios, es precisamente lo que se busca al convertir los síntomas de este “mal” social en oportunidades para una innovación exitosa orientada a la mejora de la sociedad.

Una vez fundamentada la investigación desde un punto de vista teórico, se puede lograr un mejor entendimiento sobre la trascendencia que puede tener una iniciativa como esta, procurando alcanzar claramente 3 de los 7 principios de las empresas sociales de acuerdo con el Dr. Yunus (2014), los cuales son: el objetivo empresarial es superar la pobreza, lograr la sostenibilidad económica/financiera y una vez amortizado el monto de la inversión, asegurarse que los beneficios de la empresa se queden dentro de la misma para su crecimiento y mejoría.

Se pretende que la sumatoria de todos estos componentes dé al traste con una solución que venga a proporcionar servicios técnicos tasados a un precio muy accesible y de fácil acceso para los vecinos del cantón, al mismo tiempo que se transforma esta en una fuente de empleos para la comunidad.

Metodología de la investigación

Mediante un estudio exploratorio se pretende instruir de manera no experimental sobre el problema de desempleo actual para el cual se presume existen pocas soluciones provenientes de los distintos Gobiernos locales a nivel nacional. El área geográfica de estudio denominada cantón y a la que se hace alusión, no se ha limitado a una provincia en específico ya que el objetivo es poder eventualmente replicar a nivel nacional la implementación de la propuesta.

La investigación por realizar es de tipo cuantitativo, ya que mediante la recolección de datos se podrán demostrar las condiciones actuales del mercado en cuanto a opciones de servicios técnicos brindados a un precio muy accesible y al mismo tiempo contribuir con la disminución del desempleo propio de la zona. A través de la medición y posterior análisis de los mismos, se podrán determinar patrones de comportamiento para una eventual propuesta concreta que venga a proponer una solución accesible para los vecinos de la zona.

La creación de una solución que se adapte a las necesidades del mercado meta es el resultado que se pretende alcanzar y para tal efecto se busca obtener información en cuanto a la existencia o no de opciones de servicios técnicos a un precio mínimo.

Con el objetivo de recolectar los datos necesarios, se utilizará un cuestionario con 7 preguntas de tipo cerrado considerándose este como el instrumento más apropiado.

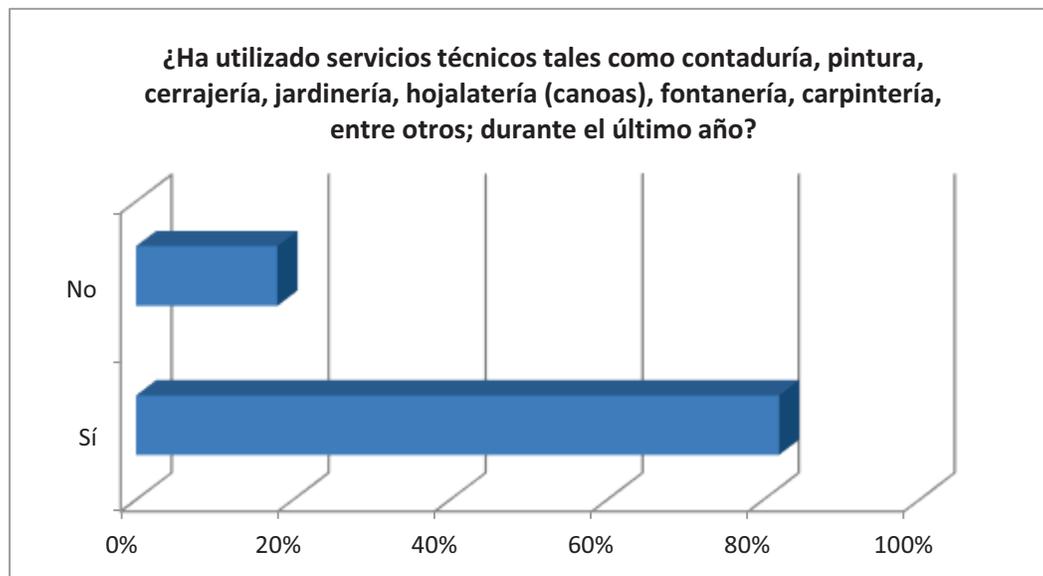
Dada la naturaleza de la investigación, el muestreo no será probabilístico y se aplicará a 50 individuos que están dispuestos a responder activamente la encuesta, convirtiendo esta muestra en una conformada por participantes voluntarios.

Análisis de resultados

De acuerdo con los datos recolectados, se procede al análisis de los mismos:

Gráfico #1

¿Ha utilizado servicios técnicos tales como contaduría, pintura, cerrajería, jardinería, hojalatería (canoas), fontanería, carpintería, entre otros; durante el último año?



Fuente: tabla #1

Tabla #1

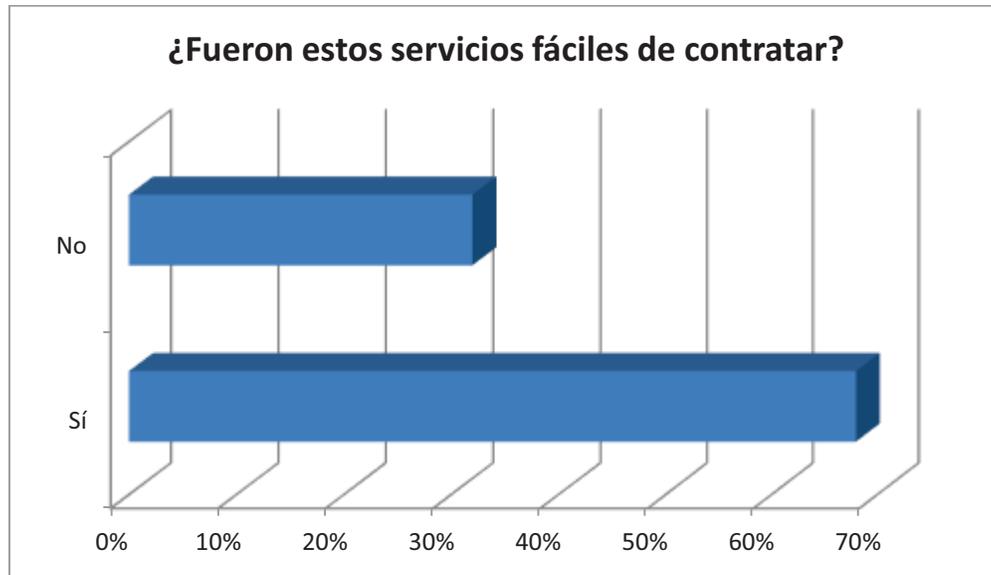
¿Ha utilizado servicios técnicos tales como contaduría, pintura, cerrajería, jardinería, hojalatería (canoas), fontanería, carpintería, entre otros; durante el último año?

Opciones	%	Encuestados
Sí	82%	41
No	18%	9

Fuente: elaboración propia

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada a los participantes voluntarios, el 82% de la población ha utilizado servicios técnicos durante el último año.

Gráfico #2
¿Fueron estos servicios fáciles de contratar?



Fuente: tabla #2

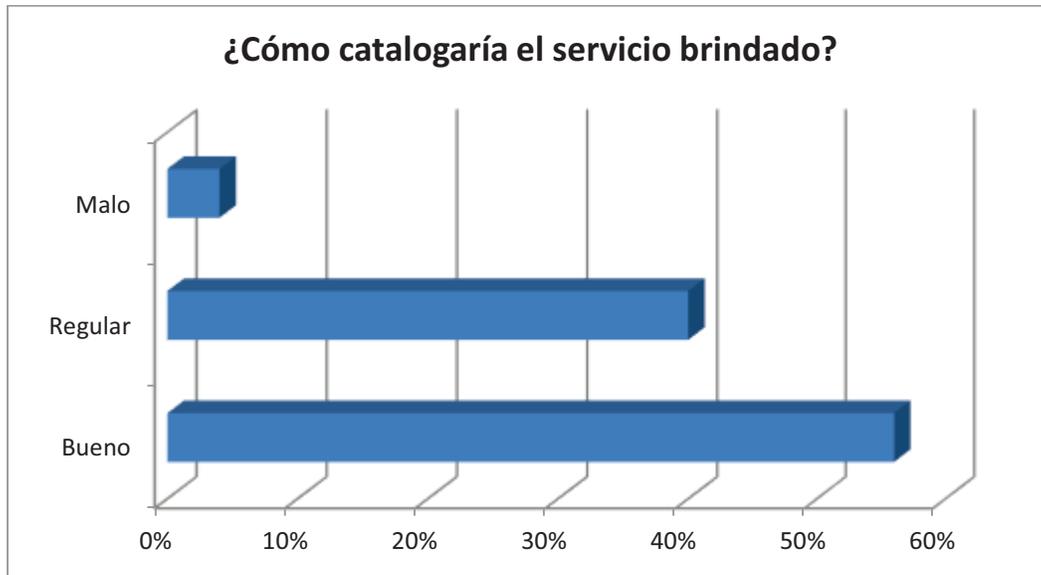
Tabla #2
¿Fueron estos servicios fáciles de contratar?

Opciones	%	Encuestados
Sí	68%	34
No	32%	16

Fuente: elaboración propia

Los resultados muestran que el 68% de la población considera que estos servicios fueron fáciles de contratar, lo que permite corroborar la relevancia e impacto de la investigación en cuanto a la relación entre demanda y oferta se refiere.

Gráfico #3
¿Cómo catalogaría el servicio brindado?



Fuente: tabla #3

Tabla #3
¿Fueron estos servicios fáciles de contratar?

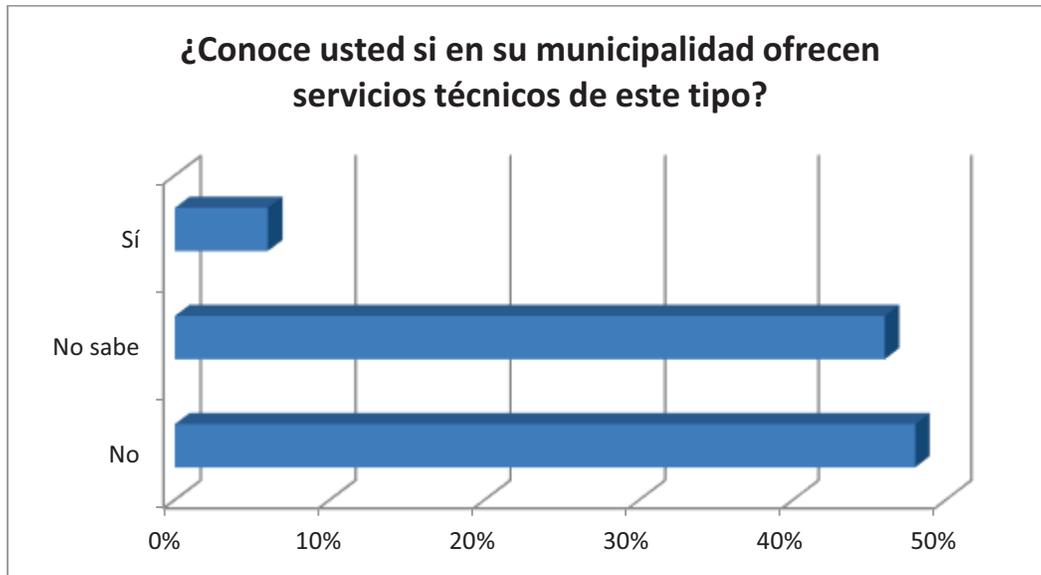
Opciones	%	Encuestados
Bueno	56%	28
Regular	40%	20
Malo	4%	2

Fuente: elaboración propia

Un 44% de los encuestados consideran que el servicio contratado fue regular o deficiente, lo que indica que potencialmente estas son personas a las cuales se podría apuntar con la iniciativa.

Gráfico #4

¿Conoce usted si en su municipalidad ofrecen servicios técnicos de este tipo?



Fuente: tabla #4

Tabla #4

¿Conoce usted si en su municipalidad ofrecen servicios técnicos de este tipo?

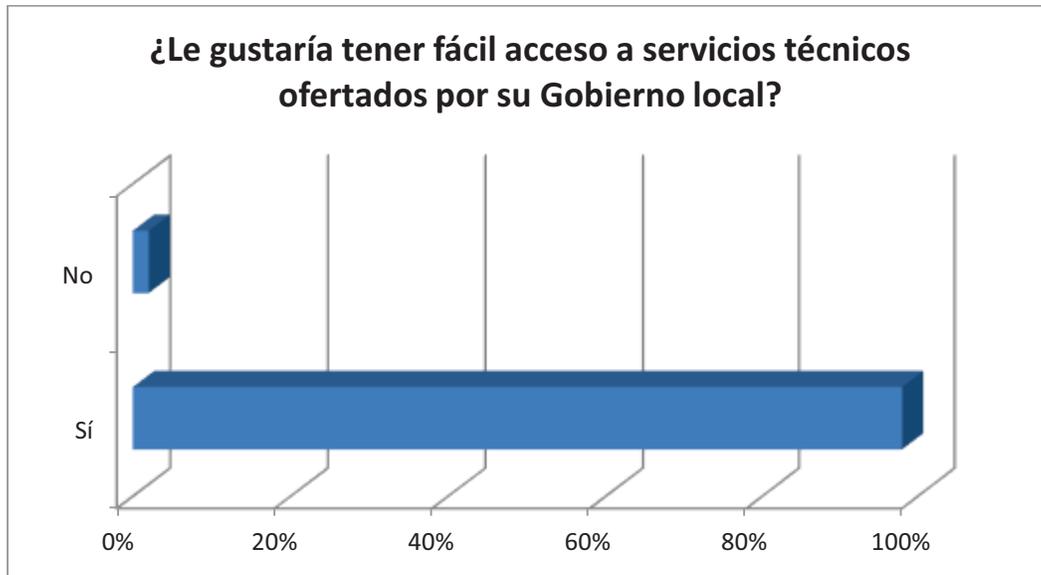
Opciones	%	Encuestados
No	48%	24
No sabe	46%	23
Sí	6%	3

Fuente: elaboración propia

El 48% de la población confirma la inexistencia de este tipo de servicios por parte de la municipalidad, por otro lado, el 46% señala que no sabe razón por la cual se puede inferir que el 94% podrían verse eventualmente beneficiados por una iniciativa como la propuesta.

Gráfico #5

¿Le gustaría tener fácil acceso a servicios técnicos ofertados por su Gobierno local?



Fuente: tabla #5

Tabla #5

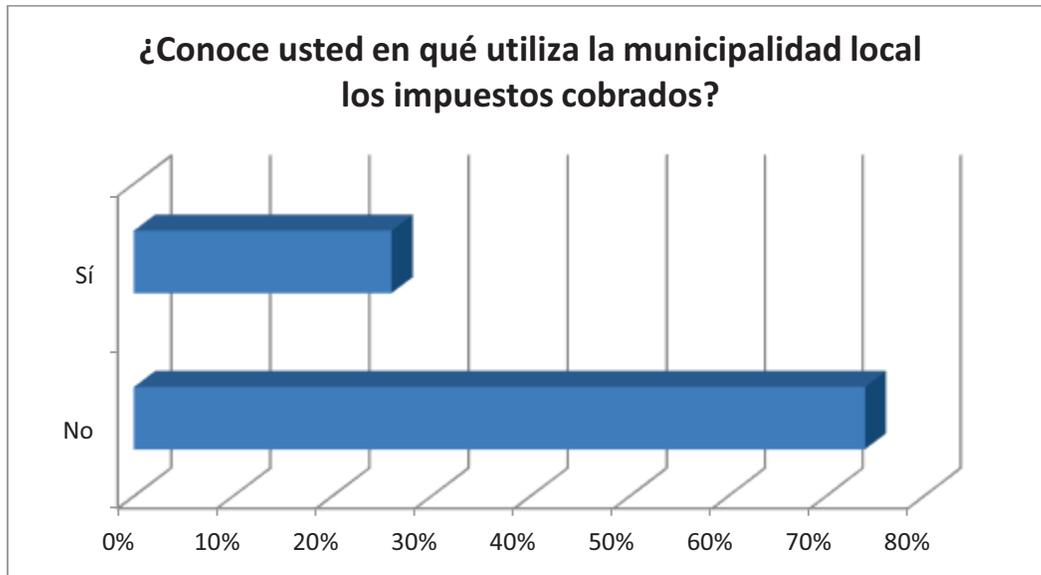
¿Le gustaría tener fácil acceso a servicios técnicos ofertados por su Gobierno local?

Opciones	%	Encuestados
Sí	98%	49
No	2%	1

Fuente: elaboración propia

A un contundente 98% de los encuestados les gustaría tener fácil acceso a servicios técnicos ofertados por su gobierno local. La información revelada en esta pregunta es de suma importancia ya que permite tener un mejor panorama sobre la posible aceptación de la propuesta.

Gráfico #6
¿Conoce usted en qué utiliza la municipalidad local los impuestos cobrados?



Fuente: tabla #6

Tabla #6
¿Conoce usted en qué utiliza la municipalidad local los impuestos cobrados?

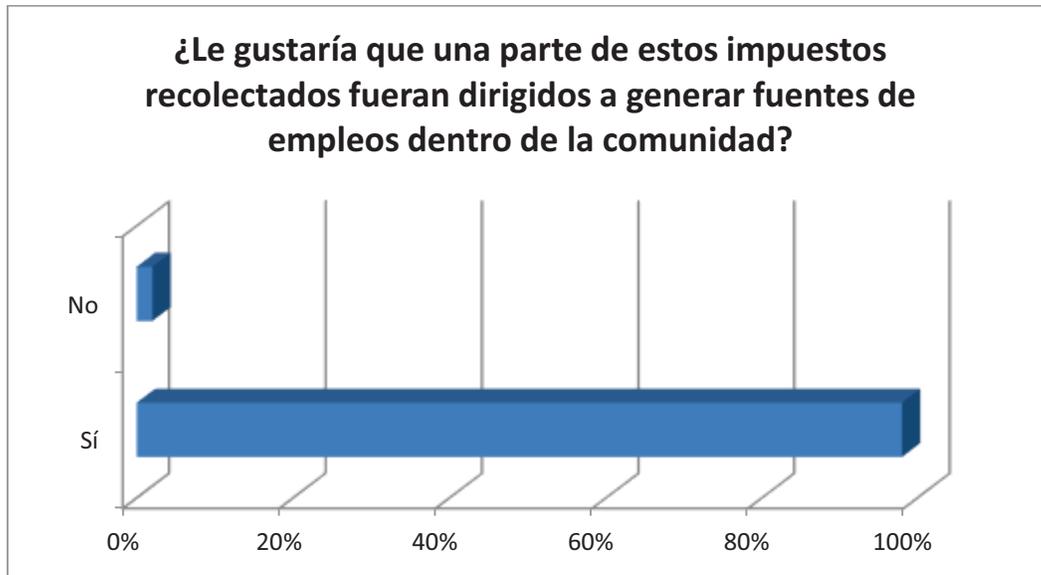
Opciones	%	Encuestados
No	74%	37
Sí	26%	13

Fuente: elaboración propia

El 74% de los encuestados indica que no conoce el destino de los impuestos cobrados, razón por la cual esta iniciativa inclusive vendría a aportar transparencia en las finanzas de los Gobiernos locales.

Gráfico #7

¿Le gustaría que una parte de estos impuestos recolectados fueran dirigidos a generar fuentes de empleos dentro de la comunidad?



Fuente: tabla #7

Tabla #7

¿Le gustaría que una parte de estos impuestos recolectados fueran dirigidos a generar fuentes de empleos dentro de la comunidad?

Opciones	%	Encuestados
Sí	98%	49
No	2%	1

Fuente: elaboración propia

Al observar que el 98% de la población ansia el poder direccionar una parte de los impuestos recolectados hacia la generación de fuentes de empleo dentro de la comunidad, se puede correlacionar esta data con la encontrada en la pregunta anterior en donde se expresa claramente la desinformación respecto al destino de los impuestos cobrados.

Conclusiones

Al analizar los resultados obtenidos mediante la investigación de tipo cuantitativo, se logra concluir que el 82% de la población ha utilizado servicios técnicos tales como, pero no limitados a: contaduría, pintura, cerrajería, jardinería, hojalatería (canoas), fontanería y carpintería, lo que permite corroborar que la propuesta está bien sustentada desde un punto de vista de demanda.

De acuerdo con el problema de investigación planteado inicialmente, se puede inferir que los vecinos de los distintos cantones no cuentan con servicios técnicos cotizados a un precio muy accesible y de fácil acceso.

A pesar de que el 68% de los encuestados considera que estos servicios fueron fáciles de contratar, resulta interesante observar que el 44% de la población califica a estos como regular o malo. Asimismo, se puede inferir que el 94% de los encuestados podrían verse eventualmente beneficiados por una iniciativa como esta dado que reconocen la inexistencia de una oferta de servicios de este tipo por parte de las municipalidades.

De los datos más importantes que se pueden rescatar, es el saber que el 98% de las personas entrevistadas ansia con poder tener fácil acceso a servicios técnicos ofertados por su Gobierno local; asimismo confirman su anuencia y deseo para que una parte de los impuestos cobrados sea destinada a generar fuentes de empleo dentro de la comunidad a través de una iniciativa como esta.

La sumatoria de lo antes descrito denota que la eventual puesta en marcha de una propuesta como la que se presenta vendría indudablemente a satisfacer una necesidad de generar fuentes de empleo a la vez que se ofrecen servicios de alta demanda a un precio muy cómodo mediante el cual se benefician tanto los que otorgan el servicio como a los que lo contratan, dando al traste con una contribución para el avance del país.

Bibliografía

- Arthur C, B. (2008). *Social Entrepreneurship, A modern Approach to Social Value Creation*. New Jersey: Prentice Hall.
- El Regimen Municipal en la Constitución Política de Costa Rica*. (2011). Recuperado el 14 de mayo de 2014, de Insituto de Fomento y Asesoría Municipal: www.ifam.go.cr/docs/regmunicipalcr.pdf
- Empleo*. (2013). Recuperado el 14 de mayo de 2014, de Insituto Nacional de Estadística y Censos: <http://www.inec.go.cr/enaho/result/empleo.aspx>
- Emprendedurismo Social*. (2013). Obtenido de Comunicaciones para el Desarrollo Social: <http://www.jmarchers.com/definiciones.htm>
- Peter F, D. (1993). *Innovation and Enterpreneurship, Practice and Principles*. New York: HarperBusiness.
- Programa Estado de La Nación. (2013). *Decimonoveno Informe Estado de La Nacion*. San José, Costa Rica: Programa Estado de La Nacion.
- Rodriguez, R. A. (sf). *Las Empresas Sociales, estrategia para un desarrollo justo*.
- Wolk, A. M. (2014). *Social Enterpreneurship & Government*. Obtenido de Community-wealth Organization: http://community-wealth.org/_pdfs/news/recent-articles/01-08/report-wolk.pdf
- Yunus, M. (1999). *Banker to the poor: Micro-lending and the battle against world poverty*. New York: PublicAffairs.
- Yunus, M. (2008). *Creating a world without poverty: Social business and the future of capitalism*. PublicAffairs.
- Yunus, M. (29 de Mayo de 2014). *The 7 principles of Social Business*. Obtenido de The Grameen Creative Lab: <http://www.grameencreativelab.com/a-concept-to-eradicate-poverty/7-principles.html>
- Yustas, M. A. (1994). *El Pensamiento Politico y Jurídico de Adam Smith*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas de Madrid.

