

PRINCIPALES BARRERAS A LA HORA DE LLEVAR A CABO EL EMPRESARIADO SOCIAL EN EL BANCO DE ALIMENTOS DE COSTA RICA

MARÍA JOSÉ VILLASEÑOR SALAS¹

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

San José, Costa Rica

Octubre, 2013

RESUMEN

El objetivo de este trabajo es investigar las principales barreras a la hora de llevar a cabo el emprendimiento social en el Banco de Alimentos de Costa Rica.

La investigación hace referencia a la problemática que el Banco de Alimentos ha tenido desde sus inicios a la fecha. El estudio se desarrollará dentro de un tipo de investigación descriptivo cuyos datos son analizados y discutidos tal y como suceden. La investigación utilizará una muestra de 5 entrevistados, quienes tienen relación con la cadena de valor del Banco de Alimentos para la recolección de datos. Estos, a su vez, están relacionados con los objetivos de la investigación aquí planteados. Los resultados finales muestran que el Banco de Alimentos cuenta con una planilla muy limitada. Existe también una gran cantidad de voluntarios que se unen a la causa por lo que el recurso humano no representa un problema. Este personal es requerido para labores de clasificación y acomodo de productos en bodega. El Banco de Alimentos cuenta con una barrera importante y es que necesita mayor cantidad de empresas que donen productos. Se atiende a 150 organizaciones y se recibe diariamente por lo menos 20 nuevas solicitudes, las cuales no pueden ser atendidas, dado que las donaciones de producto son insuficientes. El Banco atiende a varias poblaciones del país con diferentes problemáticas: tales como el caso en donde atienden mensualmente un aproximado de 4340 platos para un albergue, precarios, actividades de niños, una escuela de fútbol y una escuela repostería.

PALABRAS CLAVE: Emprendimiento Social, Emprendedurismo Social, Banco de Alimentos, Barreras, Ayuda social.

ABSTRACT

The aim of this work is to investigate the main barriers to do social entrepreneurship at the “Banco de Alimentos” from Costa Rica. This investigation refers to the problems that the Foods Bank has had from the beginning.

The study will be conducted within a type of descriptive research whose data are analyzed and discussed as they occur. Within the research a sample of 5 interviews from people who are related to the value chain of the Foods Bank has been used; for which a questionnaire for the collection of data related to the objectives of this research was implemented. The results show that the Foods

¹ Bachiller en Administración de Negocios. Opta por la maestría de negocios con énfasis en finanzas de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología en Costa Rica. Email: Maria.Villasenor@cr.ey.com

Bank has a very limited payroll but lots of volunteers joining the cause, so human resources are not a problem. The volunteers are required to work classifying and organizing products in the warehouse. The Food Bank has a major barrier in that it needs more companies to donate products since they help 150 organizations and receive at least 20 new applications, which they cannot respond because product donations are not enough. The Bank serves various towns in the country with different issues; such as the case of one organization who serves approximately 4340 meals a month for a shelter; shantytowns, activities for children, a football school and a pastry school.

KEYWORDS: Social Entrepreneurship, Foods Bank, Barriers, Social Assistance.

INTRODUCCIÓN

Según El Banco de Alimentos (2012) sólo en Costa Rica más de 77 mil hogares costarricenses - el 6% de los hogares del país - viven en la pobreza extrema. Esto significa que no tienen los ingresos suficientes para consumir una canasta básica alimentaria. De ahí la importancia de proyectos que atacan este problema nacional.

El Banco de Alimentos nace en marzo 2012 y ya ha atendido a 42 organizaciones del país, ubicadas en la Gran Área Metropolitana, Guanacaste, San Carlos, Puntarenas, Limón y la Zona Sur.

En él se recibe productos defectuosos o que ya no pueden ser vendidos a causa de daños menores o de pronto vencimiento. Los consumidores finales, que son quienes pagan, no los compran o dan dinero por ellos.

Por otro lado, los supermercados o empresas productoras prefieren desechar el producto para que no sea revendido en el mercado o bien para evitar que los mismos empleados dañen los productos para que se los regalen.

El Banco de Alimentos cuenta con una planilla pequeña de personas que recibe y clasifica el producto para luego enviarlo a distintas organizaciones de ayuda social quienes se encargan de entregarlos a las personas físicas.

Es importante conocer las barreras que impiden o dificultan este tipo de emprendimiento social para buscar soluciones y transmitirlos a los entes que puedan colaborar. Según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura (FAO), los países en vías de desarrollo –como Costa Rica– desperdician el 40% de los alimentos que producen. Desechar alimentos genera una presión en la naturaleza debido al consumo, porque cada vez se van a necesitar más materias primas para producir esa comida. (La Nación, 2013)

CR Hoy (2013) confirma los datos de la FAO revelando que en el mundo se dan las siguientes pérdidas: el 20% de la carne vacuna, lácteos y legumbres.

Del total de los cereales producidos se pierde el 30%; mientras que cerca del 45% de frutas, hortalizas, raíces y tubérculos son desperdiciados.

Es decir, un tercio del total de lo producido se pierde o se desperdicia; cifras que son muy similares en nuestro país. Y de estos productos que no se consumen, el 40% tiene un alto impacto ambiental. De esos el 10% contribuye a los gases de efecto de invernadero.

Una empresa como McDonald's, en América Latina, luego de un periodo máximo de 10 minutos de que un producto haya sido preparado, se desecha como medida para asegurar la calidad y consistencia del mismo.

Con cifras alarmantes de este tipo, productos con empaques defectuosos y próximos a expirar alimentan a miles de necesitados gracias a la labor del Banco de Alimentos en Costa Rica.

Por tanto, merece plantearse la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las principales barreras a la hora de llevar a cabo el Emprendimiento Social en el Banco de Alimentos de Costa Rica?

Dada la importancia del cuestionamiento, el principal objetivo de esta investigación es indagar esas barreras a la hora de llevar a cabo el emprendimiento social en el Banco de Alimentos de Costa Rica, su relación con los puntos críticos del proceso y las formas de abastecimiento, tanto de productos como de aporte humano, donaciones de dinero y productos, así como de cooperación de terceros y finalmente, en los centros de acopio quiénes son los encargados de distribuir los productos a las personas necesitadas.

Para lograr dicho objetivo, se hará una investigación con un enfoque cualitativo y tendrá un diseño no experimental transaccional con alcance de tipo descriptivo.

La muestra que participa en este estudio está integrada por Andrés Hernández Ramírez encargado de Comunicación, Área Social y Desarrollo, dos personas que pertenecen a las organizaciones de ayuda social: Xiomara Salguero de Casa de Paz y Ernesto Naranjo de Asociación Comunidad Cristiana Mana, así como una persona (última en la cadena de valor del Banco) quien vive en un precario: Margarita Mora y Ana Catalina Chaves encargada de comunicación y responsabilidad social Grupo Mutual.

El estudio pretende generar datos que despierten el interés de nuevas empresas, personas y donantes para que el Banco de Alimentos surja y pueda seguir adelante. Pocos conocen de su existencia y las posibles barreras que puede estar enfrentando. Los resultados de esta investigación serán de interés para aquellas empresas que generen un desecho de productos que puedan utilizarse para un bien social, así como todas aquellas - empresas y personas - que quieran aportar y ayudar a su comunidad.

ASPECTOS TEÓRICOS

EMPREDIMIENTO SOCIAL

El mundo actual vive en corrupción, crisis, el egoísmo y surge la incógnita de un mundo mejor, según Encuentro (2013). Es por esto, que Bernardo Kliksberg profundiza en seis casos de amor al prójimo: hombres y mujeres que alguna vez decidieron dar un paso adelante para romper los moldes establecidos y modificar con sus acciones el destino de sus pares. Ejemplos de valentía cuyo fin, en todos los casos, fue el mismo: ayudar al otro a vivir su presente con mayor dignidad. Algunos de estos casos fueron el de Rosa Parks, que con un paso venció al racismo radical en Estados Unidos, o el de Luna, que con su voluntad de caminar por dos días en la montaña, mes a mes, llevó servicios médicos a la población indígena de Guatemala.

Kliksberg (2012) indica, que un emprendedor social es aquel que contribuye a mejorar la vida de miles de personas, gracias a una idea genial. Sus capacidades y visiones crean emprendimiento, no para ganar dinero, sino para bienes sociales, para ayudar a la mayoría de las personas con un compromiso de sacar adelante el proyecto.

Menciona que más de 3mil millones de personas en el mundo viven con menos de \$2 diarios y los emprendedores sociales buscan a ayudar a las políticas públicas, a cambiar esta situación. Se mencionan ejemplos como Wikipedia por Jimmy Wales y Larry Sanger; Un Techo para mi país por Felipe Berrios, Teach for America, un banco que creó el premio nobel Muhammad Yunus ,Bangladesh para micro créditos a las mujeres pobres, entre otros.

La idea de crear el Banco de Alimentos surge con el fin de dar ayuda social a todas aquellas organizaciones que atienden a personas sin recursos en el país, sin el interés de que sea un negocio, sino un medio para llegar a todos aquellos que más lo necesitan.

BANCO DE ALIMENTOS

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura existen unos 842 millones de personas - cerca de uno de cada ocho habitantes del planeta - que padecieron hambre crónica del 2011 al 2013, careciendo de alimentos suficientes para llevar una vida activa y saludable (2013). Los mismos mencionan que Costa Rica ha sido un ejemplo para la región al crear programas y políticas para erradicar el hambre.

En marzo de 2012, nace el primer Banco de Alimentos de Costa Rica, siendo nuestro país el número 51 en formar parte de la red de Bancos de Alimentos del mundo.

El Banco de Alimentos, es una organización privada sin fines de lucro, que gestiona el sistema de recepción de donaciones y su distribución por medio de

organizaciones sociales y comunitarias a la población en condiciones de pobreza y exclusión. Tiene una visión de que solo a través de alianzas multisectoriales se puede enfrentar con resultados los desafíos del desarrollo y el bienestar de la población.

Con esta visión, el Banco de Alimentos se convierte en el gestor de donaciones a través del cual, las empresas que deseen ser parte de este proyecto, puedan tener la confianza total de que sus donaciones llegarán a las personas que realmente lo necesiten y con esto, ser un puente de desarrollo entre quienes necesitan ayuda y quienes la pueden brindar.

Entre los grupos que se benefician con las donaciones del Banco de Alimentos están niños, adultos mayores, indigentes, hombres y mujeres en proceso de rehabilitación por adicción, así como indígenas y madres adolescentes.

Este es el primer Banco de Alimentos de Costa Rica, está constituido por 10 empresas fundadoras y sus acciones están articuladas por la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED). De esta forma, también trabajadores de las compañías fundadoras del Banco de Alimentos, como Florida Bebidas, Grupo Maseca, Grupo Mutual, Unilever y Walmart, hacen su voluntariado en el Banco de Alimentos, en los comedores infantiles y en los demás proyectos beneficiados. (Banco de Alimentos, 2013)

SOCIOS FUNDADORES DEL BANCO DE ALIMENTOS DE COSTA RICA

El Banco de Alimentos comenta que las empresas fundadoras hicieron aportes de capital semilla² con el fin de iniciar las operaciones en Costa Rica. El compromiso de los Socios Colaboradores que participan en el Banco de Alimentos consiste en donar alimentos y otros productos, aportar infraestructura, equipamiento, servicios y capacidades estratégicas para la operación del Banco, como se observa en la Figura 1. Asimismo, aportarán el trabajo voluntario para facilitar la operación del mismo, fortalecer capacidades de las organizaciones aliadas y la atención directa a la población.

Con la iniciativa del Banco de Alimentos, el sector empresarial se suma a estas organizaciones sociales, comunitarias y programas del Estado que trabajan por la igualdad de oportunidades y la inclusión social de la población en condiciones de pobreza (2013).

² Capital Semilla es un financiamiento inicial (fondos que no deben ser devueltos), para la creación de una microempresa o para permitir el despegue y/o consolidación de una actividad empresarial existente. Una vez que el proyecto ya está instalado y funcionando, se puede recurrir a otras líneas de financiamiento para hacer crecer el negocio (Banca Fácil, 2013).

Figura N.1 Cadena de Valor del Banco de Alimentos



Fuente: Banco de Alimentos, 2013

EMPRESAS FUNDADORAS

El Banco de Alimentos inicia en Costa Rica con la participación de 9 empresas como socias fundadoras que decidieron trabajar en la iniciativa de Walmart y bajo la guía y articulación de la Asociación Empresarial para el Desarrollo.

Estas empresas se comprometieron con la visión de que solo a través de alianzas multisectoriales se puede enfrentar con resultados, los desafíos del desarrollo y el bienestar de la población.

Estas empresas son: CAC Porter Novelli, Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L, DIPO, Florida Bebidas, Grupo Maseca (Demasa), Grupo Mutual, Punto Rojo, Unilever, Walmart de México y Centroamérica y AED (Asociación Empresarial para el Desarrollo).

Adicionalmente, el Banco de Alimentos cuenta con empresas colaboradoras como: Baum Soluciones, Coca-Cola, Griffith Laboratories, Mondelez International, Pipasa, Pizza Hut, Pozuelo, Procter & Gamble, SC Johnson, Hewlett-Packard (HP), entre otras.

Otros Socios Honorarios son: Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED), Fundación La Casa de los Niños, Consumidores de Costa Rica y la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO por sus siglas en inglés).” (Banco de Alimentos, 2013)

ONG

Universia menciona que las Organizaciones No Gubernamentales (por sus siglas) iniciaron desde el Siglo XIX con el propósito de acabar con el comercio de esclavos. Hoy en día, las ONG buscan tratar con diferentes temas como el intercambio científico, la religión, la ayuda de emergencia y los asuntos humanitarios (2011)

El Banco de Alimentos afirma que una ONG aliada es aquella fundación o asociación legalmente constituida y que posee programas de atención integral, brindando proyectos complementarios como educación o trabajo con el fin de romper los ciclos de pobreza de las personas excluidas de estas oportunidades.

Adicionalmente tienen una visión amplia de ayuda y poseen una organización capaz de mostrar alta transparencia. Los requisitos que deben cumplir estas organizaciones son: estar legalmente constituidas (contar con Cédula Jurídica), tener una personería jurídica, un acta constitutiva y un representante legal.

En el caso de aquellos entes que formen parte de la cadena de valor del Banco de Alimentos de Costa Rica deben cumplir con el requisito de poseer programas permanentes o recurrentes de alimentación así como contar con el espacio apropiado para el almacenaje de los productos donados (2013).

METODOLOGÍA

A continuación se describe la metodología utilizada en el presente estudio.

TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación, con un diseño no experimental, se desarrolla dentro de un tipo de estudio descriptivo, es decir, se observa el tema de estudio tal como sucede, sin manipular las variables. Los datos recolectados para el periodo dado son descriptivos porque son analizados y discutidos tal como son.

PARTICIPANTES

La muestra que participa en este estudio está integrado por:

- Banco de Alimentos: Andrés Hernández Ramírez encargado de Comunicación, Área Social y Desarrollo,
- Socio-Fundador y Colaborador: Ana Catalina Chaves encargada de comunicación y responsabilidad social Grupo Mutual,
- ONG: Xiomara Salguero de Casa de Paz,
- ONG: Ernesto Naranjo de Asociación Comunidad Cristiana Mana y
- Una persona física (última en la cadena de valor del Banco) quien vive en un precario: Margarita Mora.

La muestra seleccionada ha sido no probabilística por conveniencia, debido al papel que juegan estas personas en la cadena de valor del Banco de Alimentos, así como concededores y participantes en el tema.

La cantidad de personas que forman la muestra en estudio, se acoge al número propuesto por los miembros representantes de la universidad para los cursos de investigación aplicada que ofrece ULACIT en posgrado en este último trimestre.

INSTRUMENTOS

Para elaborar esta investigación se diseñó un cuestionario que nos permitiera realizar las entrevistas como instrumento para la recolección de datos.

El cuestionario fue estructurado según los indicadores de la Tabla 1 y se aplicó telefónicamente a cada uno de los participantes quienes dieron un amplio panorama del tema.

PROCEDIMIENTOS

Para elaborar esta investigación se siguió un enfoque cualitativo que implica la recolección y el análisis de datos que permitan lograr con mayor entendimiento el tema en estudio que se plasma en la siguiente matriz de investigación.

TABLA 1
MATRIZ BÁSICA DE INVESTIGACIÓN

Objetivo general de investigación		
Investigar las principales barreras a la hora de llevar a cabo emprendimiento social en el Banco de Alimentos de Costa Rica.		
Objetivo específico	Variable	Indicador
Determinar los puntos críticos del proceso de recolección de productos del Banco de Alimentos.	Abastecimiento	A) Formas en que el Banco de Alimentos se abastece de productos 1. Recurso Humano 2. Transporte de productos 3. Clasificación de productos
Comprender la forma en que el Banco de Alimentos obtiene sus ingresos y recursos.	Fuente de productos y dinero	B) Fuentes de ingresos del Banco de Alimentos 1. Donaciones de dinero 2. Empresas aliadas que proporcionan productos. 3. Ayuda de terceros.
Exponer la forma en que los aliados del Banco de Alimentos brindan su ayuda a las diferentes personas necesitadas.	Centros de acopio	C) Formas en que los productos llegan a las manos de los necesitados 1. Recepción de productos en los centros de acopio 2. Envío o entrega a las personas físicas 3. Períodos de entrega

Fuente: Elaboración propia a raíz de los puntos expresados por el personal del Banco de Alimentos durante una visita de colaboración social en la clasificación de productos en sus instalaciones, 2013

Con el fin de dar respuesta a los objetivos planteados, se procedió a la aplicación del cuestionario, a través del cual se pretendía obtener la información de los participantes, para determinar las posibles barreras que enfrenta el Banco de Alimentos para llevar a cabo el emprendimiento social propuesto.

Una vez obtenidos los datos, se procede a tabularlos y así obtener la información organizada que dé paso a las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Según la muestra utilizada en el presente estudio, el Banco es muy nuevo en el mercado, por lo que presenta una barrera para funcionar con éxito en su labor por la lucha contra el hambre en Costa Rica, la cual es obtener los productos a través de donaciones de las empresas, pero a su vez ha logrado contribuir de forma significativa en tan poco tiempo.

A) Formas en que el Banco de Alimentos se abastece de productos:

1. Recurso Humano

El Banco de Alimentos cuenta con una planilla de 5 personas, los cuales se distribuyen las tareas de la siguiente forma: Napoleón Burgos (Director Ejecutivo del Banco), Manrique Gómez (Jefe de Operaciones), Sebastián Ibarra (Asistente de Bodega), Norma Sandoval (Administración) y Andrés Hernández (Comunicación, área social y desarrollo).

Adicionalmente cuenta con gran cantidad de voluntarios asistentes para colaborar con las tareas de clasificación, acomodo y descarga de productos. Por lo que no hay problemas en cuanto a recurso humano.

2. Transporte de Productos

El conjunto de los productos llega al Banco de Alimentos ubicado en Pavas, gracias a que la mayoría de las empresas donadoras entiende que una de las limitantes del Banco es solo contar con un camión pequeño, (que no tiene la capacidad de recolectar en todos los puntos, ya que este camión tiene un horario de 8am a 5pm).

Los casos en los cuales las empresas llaman para entregar productos que se van a vencer el mismo día y ponen una hora para recoger el producto antes que éste sea destruido, es en estos casos que se opta por el pago de un flete o la salida de la ruta del camión para recoger el producto.

Grupo Mutual es socio-fundador del Banco de Alimentos y colabora con donaciones de dinero, recursos para poner en marcha el negocio y voluntarios. Una de las barreras es la falta de un vehículo para el transporte de productos, por lo que estará presupuestado la donación de uno. Se prevé la compra de un camión más grande para inicios del 2014, y así manejar más producto y especialmente, dada la nueva introducción de frutas y verduras. El camión sería propio del Banco, con cámaras de frío por los requisitos del Ministerio de Salud.

En cuanto a la entrega de los productos directamente en cada ONG aliada, que son más de 150 por todo el país, representa una logística muy compleja que está fuera del alcance del Banco.

3. Clasificación de productos

El Banco de Alimentos cuenta con gran cantidad de voluntarios para la clasificación de los productos. Se clasifica principalmente por fecha de vencimiento y por producto, para poder aplicar la norma de que lo primero que entra, primero sale.

Grupo Mutual envía cada lunes al menos un vehículo lleno de voluntarios que van desde operarios, comité de jefes hasta la gerencia, y realizan voluntariado en la clasificación de los productos como por fechas de vencimiento, tipo de productos, entre otros. Por ahora solo la oficina de Alajuela está colaborando, pero esperan extenderlo a todas las oficinas ya que una de las barreras que tiene el Banco es que solo cuenta con 5 empleados y no todos trabajan en recolección de bodega, clasificación y acomodo de productos. Es por esto la importancia del constante voluntariado.

En cuanto a la clasificación de los productos que llegan a Casa de Paz y la Asociación Cristiana Maná, se seleccionan por tipo de producto ya sea comestible o no comestible y por fecha de vencimiento, ya sea granos, cereales, latas, limpieza, juguetes, etc. En cuanto a Casa de Paz cuando son donaciones, se separan en bolsitas para entregar como diarios en los precarios; estas donaciones usualmente incluyen galletas, confites, etc.

Casa de Paz considera que los procesos están bien y funcionan de una forma adecuada gracias a la cantidad de voluntarios que se suman a la causa.

B) Fuentes de ingresos del Banco de Alimentos:

1. Donaciones de dinero

El Banco de Alimentos no recibe donaciones de dinero y si recibiera se les da un monto específico para la compra de necesidades particulares del Banco, por ejemplo, la de un camión refrigerado.

El Grupo Mutual al ser socio-fundador del Banco y a su vez, ser éste su mayor trabajo de ayuda social, vela por que él funcione adecuadamente, proporcionando dinero para la compra de vehículos o equipo, personal, entre otros cada vez que lo necesiten.

Para el pago de planilla se hace un cargo administrativo a cada ONG que recoge producto en el Banco para que éste pueda operar, ya que deben pagar gastos administrativos tales como agua, luz, internet, alquiler, planilla, entre otros.

El cobro es usualmente un 8% hacia abajo sobre el valor real del producto. Por ejemplo la Fundación Génesis que atiende una población grande de comedores infantiles, centro de rehabilitación hombre, centro de rehabilitación para personas con discapacidad y centro de adulto mayor, tenía gastos de alimentación por 5 millones de colones y al ingresar en el Banco de Alimentos

adquiere el 97% de los productos que compraban con esos 5 millones y solo cancelan entre 300 y 350 mil colones, prácticamente es una donación pero es indispensable para el Banco contar con ese ingreso para los gastos administrativos y poder seguir operando.

Las 150 organizaciones hacen este cargo administrativo.

2. Empresas aliadas que proporcionan productos.

Las empresas son 9 fundadoras, que junto con las colaboradoras suman 27. Llevan especialmente arroz, azúcar y jabón en polvo. La mayoría de los productos viene de los supermercados porque no se pudo vender ya sea por que se rompió la caja o la bolsa y esos tres son los más frecuentes.

Wal-Mart es una de las principales empresas que donan y abastecen al Banco de Alimentos. Se firmó un acuerdo con Kellogg's para recibir cereal que es un producto muy solicitado para los desayunos, pero lo que más se necesita es arroz y es el que más llega, por lo que están agradecidos con los donadores.

El Gobierno no ha ofrecido ayuda al Banco para promocionarlo ni colaborarle.

La principal barrera es la falta de empresas que se sumen a la causa para atender la cantidad de ONG que ya pertenecen al banco. Al inicio de la fundación del Banco se esperaba que bastantes empresas se sumaran a la causa, pero lo que sucedió fue al contrario, gran cantidad de organizaciones llegaron a tocar la puerta del Banco para recibir producto.

No hay suficientes empresas para abarcar todas las organizaciones que tocan la puerta a diario, se estima que son aproximadamente 20 las que todos los días tocan la puerta.

La mayoría de las empresas sí conocen el banco, pero no quieren arriesgar sus donaciones, un ejemplo es el de Pozuelo que pagaba por destruir el producto antes de donarlo Su experiencia en situaciones pasadas - como en el terremoto de Cinchona -, donde realizó una donación importante de galletas que se entregó en cajas con números de lote e inclusive el gerente visitó la bodega donde almacenaron el producto para las personas. Semanas después se rastreó que las galletas se estaban vendiendo en los barrios del sur en San José. En otra ocasión donó producto a la Comisión Nacional de Emergencias y salió en las noticias que las bodegas no eran aptas para almacenar alimentos, había ratas y realizaron tomas de las galletas, por lo que la imagen de la marca y la empresa se ve afectada.

Esta situación genera desconfianza de algunas empresas para donar productos y prefieren destruirlo. Actualmente el Banco se ganó la confianza de la empresa Pozuelo y ésta hace donaciones de sus productos, lo cual ha representado un logro importante.

La Asociación Cristiana Maná y la Casa de Paz mencionan que muchas veces han tenido carencia de productos por la restricción que impone el Banco de

Alimentos de hacer solo un pedido al mes o la falta de productos indispensables en otras ocasiones. Considera que hay una falta de solidaridad por parte de las empresas para donar productos, ya que todo lo deben comprar ya sea al Banco o a proveedores que lo vende a un alto costo, lo que dificulta la labor social que emprenden.

La Casa de Paz ha sido beneficiada por ejemplo, con la suma de NESTLÉ al Banco con un alimento súper importante en la dieta de los niños como lo es la leche. Gracias a esta empresa pueden servir leche con los cereales y frescos con leche, antes era más limitado.

3. Ayuda de terceros.

El Banco también realiza la campaña de recolección de alimentos una vez al año, el 16 de octubre que representa el Día Mundial de la Alimentación. El primer año no les fue bien con la recolección ya que cualquier persona podía colaborar y no tuvo tanto éxito. Este año las empresas colaboradoras del banco fueron las que se unieron a la campaña y se propuso recoger 15 toneladas de alimento de las cuales se logró casi 24 toneladas de producto, superando las expectativas.

Son 150 las organizaciones aliadas al Banco que reciben productos, la idea es que cada ONG reciba con constancia producto mensualmente, que sea frecuente y estable la relación mensual con respecto a pedidos y entrega de productos, por lo que a veces tienen que rechazar ONG que piden aliarse al Banco.

Aquí es evidente la falta de más empresas que hagan donaciones de producto para poder atender a más de estas organizaciones.

C) Formas en que los productos llegan a las manos de los necesitados:

1. Recepción de productos en los centros de acopio

Las organizaciones recogen producto una vez al mes, por lo que el Banco constantemente los está entregando.

Cuando el producto está próximo a vencer se llama a ciertas ONG para que recojan el producto con la antelación posible y se evite que el mismo se pierda, a la fecha no se ha perdido ningún producto, siempre se recoge a tiempo para ser repartido.

La Asociación Cristiana Maná atiende 35 personas con problemas de drogas y alcohol y cuenta con dos personas encargadas de recoger el producto en el Banco. Ellos revisan que el mismo venga en condiciones aptas para el consumo, usualmente se pide productos comestibles ya que se utilizan para cocinar, para satisfacer la alimentación diaria de la población; se hacen pocos pedidos de aseo personal. En cuanto a la clasificación de productos, no hay barreras pero sí en cuanto a la recepción de los mismos ya que cuentan con

poca oferta para la Asociación. Además, existe un problema de transporte, ya que deben pagar fletes o alquilar para transportar los alimentos y productos desde el Banco hasta el Centro.

La Casa de Paz no cuenta con una planilla de personal sino solo voluntarios. Ellos atienden varias poblaciones de personas necesitadas, cuentan con aproximadamente:

- 4 Personas en el comedor de niños
- 3 Personas en el albergue de mujeres
- 2 Personas en atención a precarios e indigentes
- 3 Personas para la escuela de futbol tiempo completo
- 6 Personas para la escuela de futbol a tiempo parcial

La Casa de Paz considera que por ahora, el Banco de Alimentos está cumpliendo bien y todo está funcionando correctamente. Están a gusto con el proceso, más bien agradecidos y de acuerdo con la manera actual que maneja el Banco.

2. Envío o entrega a las personas físicas

La Asociación Cristiana Maná hace el pedido al Banco de Alimentos una vez al mes y se recoge los productos una vez a la semana directamente en el Banco. El les cobra y les restringió el pedido a solo una vez al mes, así como, el centro tiene que pagar los fletes para el traslado de los alimentos.

En cuanto a Casa de Paz, llevan el producto cocinado directamente a los albergues que atienden y llevan ciertos productos completos a algunos precarios.

Atienden mensualmente un aproximado de 4340 platos:

- 1500 para el albergue
- 2100 para el de niños
- 200 para indigentes
- 300 para actividades de niños
- 160 para la escuela de futbol
- 80 para la escuela de repostería

Inclusive, el Banco autoriza que Casa de Paz entregue a una organización aparte que atiende hombres, por lo que pueden suplir bastantes personas.

Casa de Paz hace el pedido al Banco de Alimentos una vez al mes y se recoge los productos directamente en el Banco, una vez a la semana, ellos van al Banco y hacen voluntariado. El Banco de Alimentos no ha fallado en ninguna entrega y han aportado todo lo posible a la organización, inclusive le han dado regalías y donaciones extra en sus pedidos al menos 2 veces al mes.

3. Periodos de entrega

La Asociación Cristiana Maná proporciona a diario un plato de desayuno, almuerzo, cena y meriendas a la población que atiende.

La Casa de Paz da platos de comida diarios, a los indigentes 2 veces por semana y en la escuela también 2 veces por semana.

La persona entrevistada en el precario menciona que la ONG llega cada domingo a repartirles alimentos, a veces ya preparados y éstas personas lo relacionan con un ángel del cielo, esperando que cada semana llegue el domingo, ya que viven con escasos recursos o nada que comer, en su mayoría son madres solteras con varios hijos. El agradecimiento de estas personas por la colaboración que les dan con alimentos y apoyo moral así como económico es de profunda sinceridad. Ellos aceptan cualquier producto que llegue, no les importa elegir gustos o preferencias, ellos solo quieren alimento.

CONCLUSIONES

A la hora de integrar los datos de la investigación, se concluye que el Banco de Alimentos es nuevo en el país y tiene un largo camino de crecimiento por delante, existen barreras que con el tiempo se han ido superando gracias a la participación de empresas que aportan donaciones como parte de su responsabilidad social, pero que aun hace falta que más empresas se unan a la causa.

- 1. Abastecimiento de productos:** El Banco de Alimentos cuenta con una planilla limitada de los cuales solo dos personas deben atender los camiones proveedores de donaciones; pero a su vez cuentan con gran cantidad de voluntarios de diferentes empresas y de las mismas ONG, que colaboran con el trabajo diario en bodega por lo que el recurso humano no es un punto crítico. El Banco no transporta los productos a cada ONG ya que cada organización es la encargada de recoger sus pedidos. Uno de los puntos críticos en cuanto al transporte es que en algunas ocasiones las empresas que donan productos dan un rango de tiempo corto y de forma urgente para recolectar el producto antes que sea destruido por lo que el Banco debe salir de su ruta y solo cuenta con un camión pequeño. En cuanto a la clasificación de los productos con que se abastecen, se da por fecha de vencimiento y tipo de productos para aplicar la norma PEPS, primeros en entrar primeros en salir.
- 2. Fuentes de ingreso del Banco de Alimentos:** El Banco cuenta con socio-fundadores y otras empresas que aportan dinero para la compra de cámaras de seguridad, computadoras y otros recursos indispensables para la puesta en marcha del Banco. Las empresas donadoras de productos son la pieza importante en la cadena de valor, por lo que Wall-Mart es una de las principales pero se han sumado otros como NESTLE, Kelloggs, y Pozuelo. La principal barrera del Banco de Alimentos es la cantidad de empresas en el país que podrían donar productos y que actualmente no lo hacen. La forma en que el Banco

hace los pagos de planilla y gastos administrativos es por medio del cobro de un cargo administrativo a cada ONG que solicita producto.

- 3. Formas en que los productos llegan a las manos de los necesitados:** Las ONG a las que el Banco de Alimentos abastece brindan un gran aporte a miles de personas con hambre o necesidades en el país. Estas ONG recogen producto una vez al mes para brindarlo a diario a la población que atienden; en el caso de los entrevistados, cocinan los productos para entregar las 3 comidas del día además de una merienda. Las personas físicas que solo reciben la comida una vez por semana esperan con ansias esos alimentos como la mayor bendición de la semana, ellos lo agradecen profundamente porque saben la necesidad en la que se encuentran. Estas personas agradecen lo que sea que les donen, no piden gustos ni preferencias ya que éste es un ámbito en el que simplemente se come por necesidad.

RECOMENDACIONES

- 1. Abastecimiento de productos:** Continuar con la labor de atención y recepción de voluntarios para que con el paso del tiempo no disminuyan sino que sea una constante a través de los años. Se debe dar a conocer las limitantes del Banco a los donadores de productos para que lleven siempre el producto al Banco. Una vez que cuenten con el nuevo camión refrigerado, contarán con transporte disponible para alimentos perecederos por lo que se deberá también acondicionar la bodega para este fin. Se recomienda que se solicite un ingeniero emprendedor social al Colegio de Ingenieros, que voluntariamente realice un trabajo de logística de bodega que beneficie a la rápida rotación de los productos y el ruteo en la recolección de los mismos.
- 2. Fuentes de ingresos del Banco de Alimentos:** Se debe mejorar en comunicación para darse a conocer a todas las empresas del país, realizar más visitas a empresas y que la merma que tienen éstas la envíen al banco para evitar el desperdicio. Es indispensable que el Banco comience hacerse notar, ya que por el poco tiempo en el mercado no es muy conocido. Se pueden realizar alianzas de cooperación con cadenas de televisión nacionales que aporten y donen anuncios del Banco para que beneficie tanto la labor social de estas televisoras como la de muchas empresas y así beneficien al Banco y a todas las ONG del país que están esperando un campo.
- 3. Formas en que los productos llegan a las manos de los necesitados:** Una de las principales barreras para las ONG es que tampoco cuentan con el transporte y fletes de los productos que requieren para los alimentos, en especial para aquellas fuera de la Gran Área Metropolitana. Por lo que se recomienda que si a futuro el Banco crece, abra bodegas en distintas zonas del país. Además, sería una

ayuda idónea para el Banco solicitar ayuda a los reportajes acerca del Hambre en Costa Rica para que informen de la labor del Banco. También hacer un llamado a todos los restaurantes, supermercados, productores, etc.... del país que cuentan con una merma o desperdicio, para la donación a todas aquellas personas que no tienen alimento.

REFERENCIAS

Banca Fácil (2013). *¿Qué es el Capital Semilla?* Recuperado el 28 de octubre de:
<http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=3000000000000060&idCategoria=9>

Banco de Alimentos (2012). *¿Quiénes Somos?* Recuperado el 28 de octubre de: <http://www.bancodealimentos.cr/quienes-somos>

CRHoy (2013). *Productos con empaques defectuosos y próximos a expirar alimentan a miles de necesitados.* Recuperado el 28 de octubre de:
<http://www.crhoy.com/productos-con-empaques-defectuosos-y-proximos-a-expirar-alimentan-a-miles-de-necesitados/>

Encuentro (2013). El informe Kliksberg - Un mundo mejor. Recuperado del 23 de noviembre de:
http://www.encuentro.gov.ar/sitios/encuentro/programas/ver?rec_id=119041

La Nación (2013). *21 millones de platos con comida se libran de acabar en basureros.* Recuperado el 28 de octubre de:
http://www.nacion.com/nacional/millones-platos-comida-libran-basurero_0_1367463255.html

Universia (2011). *Breve Historia de las ONG's.* Recuperado el 28 de octubre de: <http://universitarios.universia.es/voluntariado/ongs-fundaciones/historia-ongs/>

You Tube (2012). *El informe Kliksberg: Escándalos éticos-C09: Emprendedores Sociales.* Recuperado el 3 de noviembre de:
http://www.youtube.com/watch?v=eqPQB18_9zs 2012

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario

Nombre del Entrevistado:

Cargo e interacción con el Banco de Alimentos:

Objetivo específico 1. Determinar los puntos críticos del proceso de recolección de productos del Banco de Alimentos.

A) Formas en que el Banco de Alimentos se abastece de productos:

4. Recurso Humano
5. Transporte de Productos
6. Clasificación de productos

A.1.1) ¿De cuántas personas está conformada la planilla o colaboradores para el Banco de Alimentos y cuál es la función de cada uno?

A.1.2) ¿Qué barreras identifica y sus posibles mejoras?

A.2.1) ¿Cómo se da la logística de transporte y recepción de productos a las diferentes zonas del país? Tiempos, transporte, control, etc.

A.2.2) ¿Qué barreras identifica y sus posibles mejoras?

A.3.1) ¿Cómo clasifican los productos que llegan?

A.3.2) ¿Qué barreras identifica y sus posibles mejoras?

Objetivo específico 2. Comprender la forma en que el Banco de Alimentos obtiene sus ingresos y recursos.

B) Fuentes de ingresos del Banco de Alimentos:

4. Donaciones de dinero
5. Empresas aliadas que proporcionan productos.
6. Ayuda de terceros.

B.1.1) ¿Cuál es la frecuencia en que se reciben/ brindan donaciones de dinero?

B.1.2) ¿Qué barreras identifica y sus posibles mejoras?

B.2.1) ¿Cuáles son las empresas aliadas que proporcionan productos y qué tipo de productos brindan, así como la frecuencia?

B.2.2) ¿Qué barreras identifica y sus posibles mejoras?

B.3.1) ¿Cuáles son las organizaciones que reciben productos?

Si el entrevistado es una de estas organizaciones brindar más información del proceso.

B.3.2) ¿Qué barreras identifica y sus posibles mejoras?

Objetivo específico 3. Exponer la forma en que los aliados del Banco de Alimentos brindan su ayuda a las diferentes personas necesitadas.

C) Formas en que los productos llegan a manos de los necesitados:

4. Recepción de productos en los centros de acopio
5. Envío o entrega a las personas físicas
6. Periodos de entrega

C.1.1) ¿Cuál es el proceso/ logística de envío o recepción a los centros de acopio?

C.1.2) ¿Qué barreras identifica y sus posibles mejoras?

C.2.1) ¿Cuál es el proceso/ logística de entrega de productos a las personas físicas?

C.2.2) ¿Qué barreras identifica y sus posibles mejoras?

C.3.1) ¿Cuáles son los períodos de entrega de producto a las personas físicas?

C.3.2) ¿Qué barreras identifica y sus posibles mejoras?