

ENFOQUES DE LOS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EMPRESAS TRANSNACIONALES UBICADAS EN EL GAM

Valerie Chaves Pino¹

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

San José, Costa Rica

Diciembre, 2013

Resumen

El presente artículo busca determinar cuál es el enfoque de los programas de Responsabilidad Social Empresarial que es más utilizado (social, económico o ambiental) por las empresas transnacionales del Gran Área Metropolitana de Costa Rica. Mediante la aplicación de encuestas a personas que laboran en estas empresas se busca obtener la información necesaria para continuar con la investigación y determinar si la hipótesis propuesta se aprueba o se rechaza. De acuerdo con los datos que se investigaron, son tanto el enfoque social como el ambiental los que más aplican las empresas en sus programas de RSE. El trabajo concluye con un apartado de conclusiones y recomendaciones que se considera importante implementar.

Abstract

The following article is intended to determine which is the preferred focus (social, financial, environmental) applied in the Corporate Social Responsibility programs by the transnational companies located in the Great Metropolitan Area in Costa Rica. To continue this investigation, the information taken by the application of surveys to persons who work at these types of companies will be used to accept or reject the hypothesis of the article. According to the information of the investigation, the social and environmental focuses are the most used ones in the Corporate Social Responsibility in the companies. The investigation finishes with conclusions and recommendations which are considered important to implement for future reference.

¹ Bachiller en Administración de Empresas. Opta por la licenciatura en Finanzas de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología. Email vchavesp@gmail.com

Tabla de contenido

Introducción	4
Justificación.....	5
Problema de investigación.....	6
Objetivos	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
Hipótesis.....	6
Marco teórico.....	7
Marco metodológico.....	10
Contexto	10
Participantes.....	10
Diseño.....	10
Procedimiento de recolección	10
Resultados.....	12
Encuesta a empresas transnacionales del GAM	12
Pregunta #2	12
Pregunta #3	13
Pregunta #4	14
Pregunta #5	16
Pregunta #6	18
Pregunta #7	19
Pregunta #8	20
Pregunta #9	1
Conclusiones	23
Recomendaciones.....	25
Bibliografía	26
Anexos.....	28
Cuestionario	28

Tabulación de datos 28

Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un concepto que se ha venido escuchando cada vez más en las empresas, industrias y mercados, ya que es una contribución que las mismas hacen a las comunidades, se puede tomar como una forma en la que las compañías devuelven un poco de todo lo que el país y la sociedad les ha dado. Actualmente, es cada vez más común que las empresas promuevan este tipo de programas dentro y fuera de sus empresas, incentivando a la fuerza laboral a que se involucren en los mismos. Lo anterior contribuye a que las personas logren ir desarrollando una conciencia social y ambiental y, esto a su vez, promueve una mejor sociedad con habitantes más capacitados para satisfacer las necesidades del país y no esperar que sólo el Estado luche contra los problemas de la región.

El ser una empresa con responsabilidad social empresarial no implica únicamente tener la iniciativa de hacer un programa, sino ejecutarlo y que esos resultados se lleven a cabo. De ahí que no es fácil que una empresa lo tenga, pues es un proceso complejo que abarca desde la investigación acerca de cuál es la necesidad que se va a atacar hasta la formación de la cultura de responsabilidad social en los colaboradores de la entidad. De nada le sirve a una compañía tener un excelente programa si nadie va a participar, ya sea por temas de sobrecarga laboral o simplemente por desinterés.

Este artículo busca analizar los programas de responsabilidad social empresarial de una muestra de empresas transnacionales que se ubiquen en zonas francas en el Gran Área Metropolitana para determinar cuál es el enfoque de esos programas, si se enfocan en el ámbito educativo, ambiental, socioeconómico, entre otras; con lo anterior se pretende hacer un análisis para determinar si es necesario ese programa o si al enfocarse en otra área se tendría un impacto mayor.

Justificación

Se está viendo que muchas empresas están implementando programas de Responsabilidad Social Empresarial (de ahora en adelante denominada RSE), sin embargo, surge una duda de cómo se eligen las causas por las cuales van a desarrollar. Cabe la posibilidad de que se apeguen a temas ambientales, por ejemplo, sólo porque está de “moda” ser una empresa verde o ecológica, lo que puede llegar a aumentar la cantidad de clientes o de ventas. También puede ser que la compañía analice la situación de su comunidad y logre determinar las necesidades que posee la misma, y con base en ellas, desarrolle sus proyectos de RSE.

El presente trabajo viene a determinar cuáles son los enfoques que están teniendo los programas de las empresas, con el fin de analizar por qué se está optando por ese o esos aspectos y si en realidad se satisface una necesidad. Se determina si sería un mayor impacto o de más ayuda enfocarse en otro campo, ya que puede que muchos estén trabajando sobre el mismo objetivo, desatendiendo otras áreas de igual o mayor importancia.

Los programas de RSE causan gran impacto en la sociedad costarricense y en cierto modo, ayudan a aliviar el peso que posee el Estado ante necesidades de la población. La contribución que las compañías hacen es muy importante, por esta razón se decidió analizar cómo y hacia dónde se están canalizando los esfuerzos de las mismas y verificar cómo se están aprovechando en las áreas respectivas.

Problema de investigación

¿Cuál es el enfoque predominante de los programas de RSE de las empresas transnacionales ubicadas en el GAM?

Objetivos

Objetivo general

Determinar el enfoque predominante de los programas de RSE en empresas transnacionales ubicadas en el GAM.

Objetivos específicos

- 1- Identificar los tipos de programas de RSE que ofrecen las empresas transnacionales del GAM.
- 2- Analizar el impacto social, económico y ambiental que los programas de RSE causan en la sociedad.
- 3- Explorar las diferentes razones por las que las empresas desarrollan planes de RSE.

Hipótesis

Las empresas se están enfocando sus programas de RSE, en su mayoría, en temas ambientales.

Marco teórico

De acuerdo con un artículo publicado en el 2003 llamado *La responsabilidad social de las empresas: mitos y realidades*, se hace alusión a la responsabilidad social empresarial como:

La responsabilidad social de las empresas (RSE) debe consistir en algo más que limitarse a cumplir con la ley, debe reflejar la repercusión de las empresas en las necesidades y metas de la sociedad, que no es lo mismo que intentar redefinir las expectativas de la sociedad en función de la responsabilidad social de las empresas. Por lo tanto, el concepto debe girar en torno al respeto de las instituciones y de los procesos democráticos.

La RSE debe abarcar acciones más allá de las obligaciones que posee con el Estado, debe ser la “milla extra” que dan las empresas para con la sociedad.

En el mismo artículo, se menciona un tema que es vital es esta área:

El futuro de RSE no consiste en reemplazar la responsabilidad de los gobiernos. De hecho, la responsabilidad social de las empresas hará realidad todo su potencial únicamente cuando pueda operar en un terreno de juego más parejo dentro del contexto de normas mundiales efectivas.

El hecho de que cada vez más empresas practiquen la RSE, no exime al Gobierno de responsabilidad ante las causas sociales; sino que debe utilizarlo como apoyo para este accionar y tener una respuesta más efectiva y rápida ante las necesidades del país y de su población.

Según Dwight W. Justice, en su obra *El concepto de responsabilidad social de las empresas: desafíos y oportunidades para los sindicatos*: “La noción de las empresas no solamente responsables ante sus accionistas (propietarios) sino también ante una serie más amplia de partes interesadas y ante la sociedad en general...”

La RSE no es responsabilidad únicamente de los dueños de la empresa, sino que todos los que trabajan ahí. Ellos, como un todo, deben asegurar que la empresa haga una contribución a la sociedad.

Según Sandra Orjuela Córdoba, en su obra *La Comunicación en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial*:

Forma de entender la gestión empresarial en que las empresas comienzan a tener más en cuenta el impacto social y ambiental de su negocio, tratando de generar rentabilidad para los empresarios y bienestar social. Para ello, tratan de tener en cuenta la necesidad y expectativas de los grupos sociales a los que impactan (directa e indirectamente) con la actividad de la organización o empresa.

En el mismo documento de la autora, se indican varias definiciones que entidades dieron a este concepto:

No hay una definición única de la Responsabilidad Social Empresarial, por ello consideramos apropiado mencionar algunas de las conceptualizaciones más conocidas y trabajadas, con el fin que el lector tenga elementos para sacar sus propias conclusiones:

- El Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible la considera como un compromiso continuo de actuar éticamente y de contribuir al crecimiento económico, al mismo tiempo que mejora la calidad de vida de la fuerza laboral y de sus familias, como de la comunidad local y de la sociedad en general.
- El Instituto ETHOS de Empresas y Responsabilidad Social (Brasil) entiende la RSE como una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos sus públicos con los cuales se relaciona y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.
- El BID, entiende que “son las prácticas de la empresa que tratan de evitar el daño, al mismo tiempo que promueven el bienestar de los grupos de interés al acatar regulaciones y normas vigentes, yendo voluntariamente más allá de lo requerido”.
- El Libro Verde de la Unión Europea, concibe la RSE como “la integración voluntaria, por parte de las organizaciones, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones y en sus relaciones con sus interlocutores” (Guédez, 2008: 99).

Se puede evidenciar que no existe una única definición para este concepto, ya que es un área muy amplia, lo que al final se traducirá en un mejoramiento social de una región en temas ya sea ambientales, económicos y hasta laborales; sin embargo, todas están bajo la misma línea del bienestar social, ambiental y educativa. Muchas de las teorías hacen hincapié en que no se

viene a eliminar la participación del Gobierno en estos temas, sino que los programas vendrían a ser un apoyo para el Estado.

Para efectos de esta investigación, se va a tomar la definición de RSE propuesta por el Libro Verde de la Unión Europea. Adicionalmente, se debe indicar que se toma como definición de empresa transnacional, la propuesta por el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas durante una exposición de Derechos económicos, sociales y culturales en el 2002:

De acuerdo al estudio realizado por el Centro de las Naciones Unidas sobre las Corporaciones Transnacionales, liquidado en 1994, la firma transnacional se define como una empresa (o grupo de empresas), constituida por una sociedad matriz de conformidad con la legislación de un país que, a partir de su sede o centro de decisión se implanta e implanta en el extranjero sus filiales mediante inversiones directas (fusión, privatización y adquisiciones), con una estrategia concebida a nivel mundial, encaminada a barrer todo obstáculo a la expansión y al libre movimiento de los poderosos consorcios y monopolios transnacionales...

Marco metodológico

Contexto

La investigación se lleva a cabo en empresas transnacionales ubicadas en el Gran Área Metropolitana, durante el tercer cuatrimestre del 2013.

A final de año es cuando la mayoría de las empresas investigadas ejecutan los programas de RSE, por lo que las personas tienen mejor memoria acerca de cómo se efectuaron los mismos. Esto viene a favorecer la encuesta, ya que las respuestas serán más claras y concisas.

Participantes

Se tomaron en cuenta para la investigación, empresas transnacionales que se espera tengan programas de RSE con que contribuyan al desarrollo económico, social y ambiental del país. Se eligieron las empresas transnacionales por su gran auge en los últimos años, razón por la cual cada vez hay más cantidad de ellas en el país y pudiesen marcar gran diferencia en la RSE.

Diseño

Se utiliza un diseño de investigación- acción. La misma analiza los enfoques de los programas de RSE que utilizan las empresas para adquirir conocimiento pero también cambios sociales.

La investigación busca conocer aspectos de los programas de responsabilidad social empresarial de las empresas transnacionales y con la información obtenida se pretende aceptar o refutar la hipótesis planteada al inicio de la investigación, además de concluir y recomendar acerca de aspectos que se consideren importantes.

Procedimiento de recolección

Para la selección de las empresas, se tomó como apoyo el artículo publicado por el periódico *El Financiero* acerca las calificaciones de las empresas de acuerdo con su nivel de responsabilidad con la comunidad y con sus empleados. En éste se exponen algunos casos de empresas que han aplicado diferentes programas de RSE en sus empresas. La diferencia es que esos programas están dirigidos a su propio personal que de alguna u otra forma se ven en riesgo social. A los colaboradores se les apoya con programas de planificación financiera personal y familiar o

planes de compra de vivienda. Se aplica un programa de “sostenibilidad social hacia adentro”, que implica primero proteger a su personal, canalizar prioritariamente las ayudas hacia ellos, si es que lo necesitan.

Es importante destacar que se tomó una muestra intencional de 50 personas, quienes laboran para diversas empresas transnacionales y colaboraron dándole respuesta a las 9 preguntas suministradas mediante la herramienta SurveyMonkey, un sistema virtual de aplicación de encuestas.

Resultados

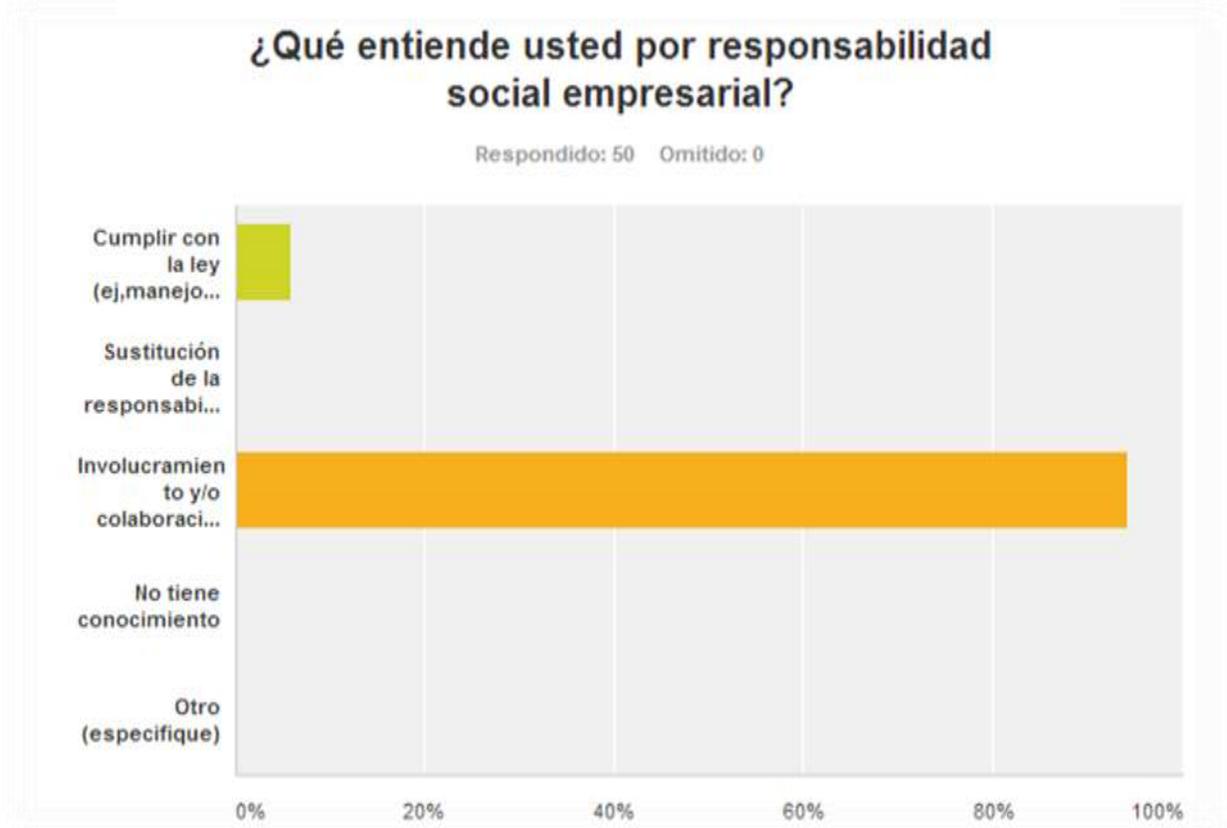
Encuesta a empresas transnacionales del GAM

Los resultados obtenidos de las 50 encuestas aplicadas a personas que laboran en empresas transnacionales ubicadas en el Gran Área Metropolitana, permiten dar respuesta a la pregunta inicialmente planteada e incluir las distintas conclusiones acerca de los objetivos propuestos para la investigación, y si se tuvieran, recomendaciones acerca del tema.

Se omite el análisis de la pregunta #1, ya que solamente se indica el nombre de las empresas que se encuestaron, por lo que no tiene información que analizar. Respecto al conocimiento que los encuestados tienen acerca del tema de investigación, se analizaron las siguientes preguntas:

Pregunta #2

Fuente: Encuesta realizada a empresas transnacionales del GAM durante el III CO 2013



El propósito de esta pregunta es analizar el concepto que poseen las personas acerca de la RSE y así hablar con más propiedad sobre las respuestas que se proporcionaban en la encuesta.

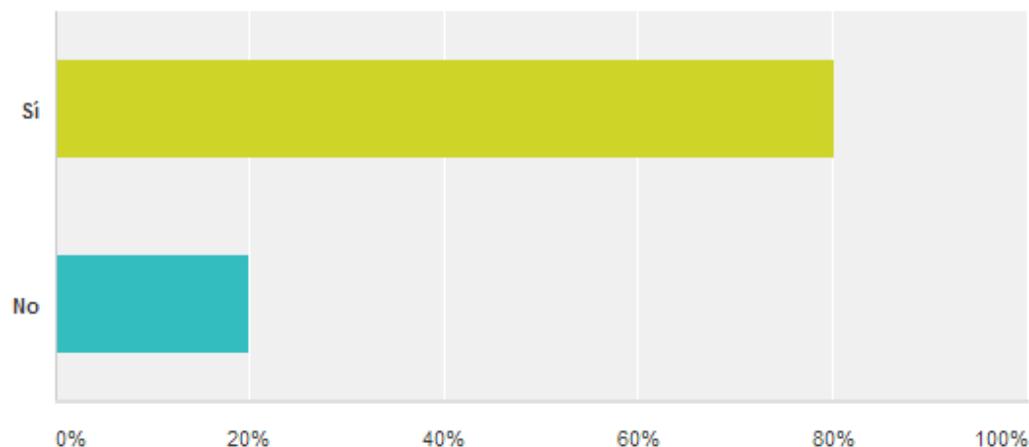
Se logró identificar que la mayoría de las personas tienen clara la definición de RSE, lo que facilita el desarrollo de la encuesta y consecuentemente, el análisis de los datos de la misma. Solamente el 6% de las personas consideró que el concepto se refiere a cumplir con la ley, el restante porcentaje sí tomó en cuenta que la aplicación de este concepto es más amplia.

Es importante que las personas tengan clara esta definición, ya que no se quiere que se confundan las actividades esporádicas de ayuda social con el tener un programa estructurado y regular de responsabilidad social.

Pregunta #3

¿Tiene la empresa programas de responsabilidad social empresarial? Si su respuesta es No, por favor continuar con la pregunta 9

Respondido: 50 Omitido: 0



Fuente: Encuesta realizada a empresas transnacionales del GAM durante el III CO 2013

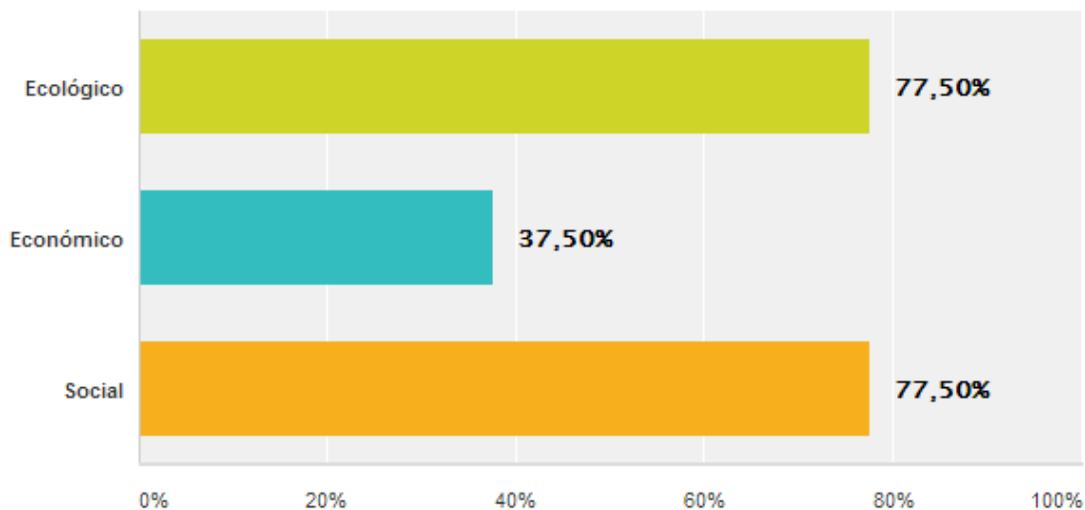
Mediante la pregunta se identificó cuántas empresas tenían programas de RSE y cuáles no, ya que existían muchas preguntas del cuestionario que solamente las empresas que poseían este tipo de programas podrían contestarlas. Además, se investigó cuál porcentaje de la muestra estaba involucrado en este tipo de actividades.

El 80% de las empresas poseen programas de RSE, lo que evidencia que la cantidad de compañías que por alguna u otra razón elaboran planes para apoyar algún sector de la comunidad ha sido incremental.

Pregunta #4

¿En cuál área se desarrolla el programa de responsabilidad social empresarial?

Respondido: 40 Omitido: 10



Fuente: Encuesta realizada a empresas transnacionales del GAM durante el III CO 2013

Se buscó que, mediante la pregunta, las personas lograran encasillar las actividades que realizan las empresas en las tres áreas en las que se enfoca la RSE; las respuestas a esta pregunta fueron presentadas como opción múltiple, ya que existen empresas que desarrollan más de un tipo de programas.

Un programa de RSE de enfoque ecológico o ambiental se refiere a los esfuerzos que realizan las empresas en busca de un mejoramiento de las condiciones ambientales del país, por ejemplo, actividades que busquen disminuir la huella ecológica que generan las empresas. Si se trata de un enfoque económico, busca mejorar la distribución de la riqueza en las comunidades. En cuanto a una perspectiva social, se pretende que haya una contribución hacia un desarrollo humano sostenible.

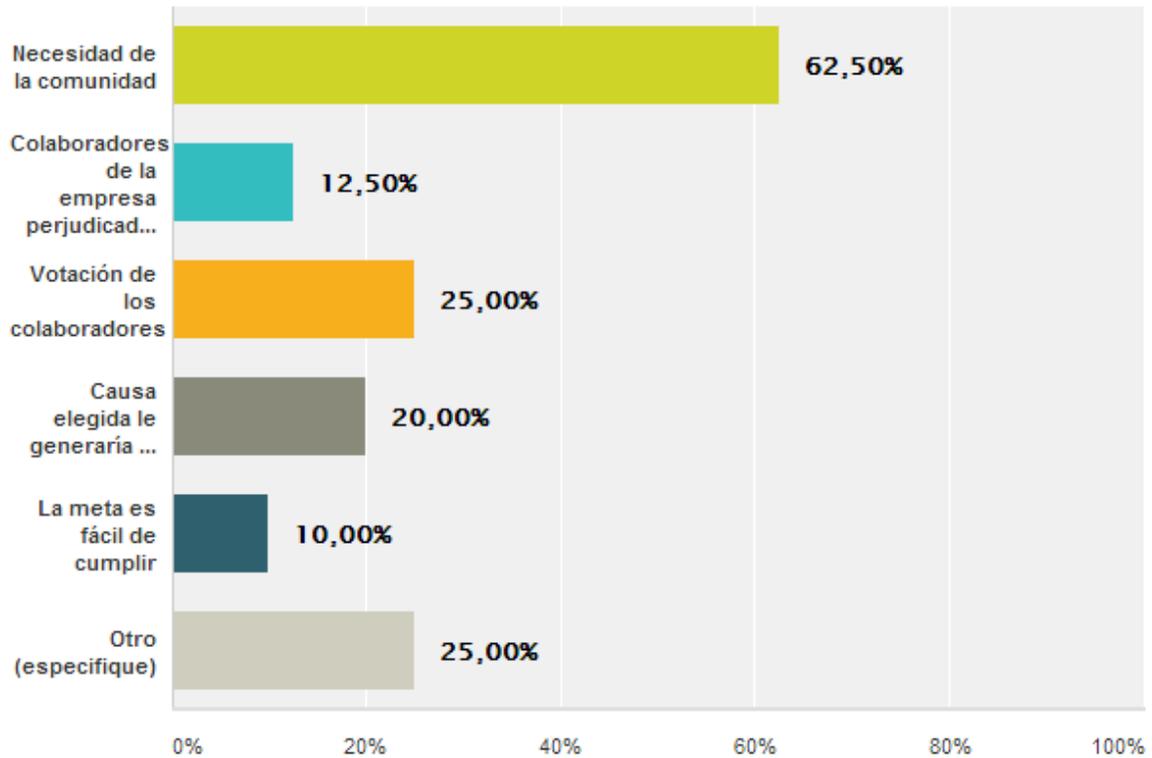
Esta es la pregunta clave de toda la investigación, en la misma se evidenció que son tanto los enfoques sociales como los ambientales los que predominan en los programas de las empresas. El económico, aun cuando no alcanza los porcentajes de los enfoques anteriormente mencionados, obtiene un 37,50%.

Inicialmente, en la hipótesis planteada en el trabajo se esperó que el enfoque predominante fuera el ambiental, al ser la cobertura mediática más amplia para este tipo de actividades. Lo anterior puede deberse a Costa Rica se proyecta al mundo como un país ecológico y en vías de ser “carbono neutral”. Sin embargo, la realidad, como se mencionó anteriormente, fue que tanto el enfoque social como el ambiental son los más utilizados por las empresas para sus programas.

Pregunta #5

Indique cómo se eligió la causa a defender con los programas de responsabilidad social empresarial

Respondido: 40 Omitido: 10



Fuente: Encuesta realizada a empresas transnacionales del GAM durante el III CO 2013

El propósito de esta pregunta era que las personas indicaran cómo eligen las empresas las causas que van a incluir en sus programas de RSE, si se basa en las necesidades de la comunidad, o su personal se ve perjudicado por la necesidad que existe, o la causa le daría publicidad gratis a la compañía o hasta porque la meta que se eligió es fácil de cumplir, lo que causaría que no se esforzaran mucho.

La principal razón por la cual las empresas desarrollan programas de RSE es porque detectan una necesidad en la comunidad donde se encuentran y se concentran en ella.

La segunda razón nace a partir de votaciones entre los colaboradores y, la opción de otros, cuenta con las siguientes razones destacadas:

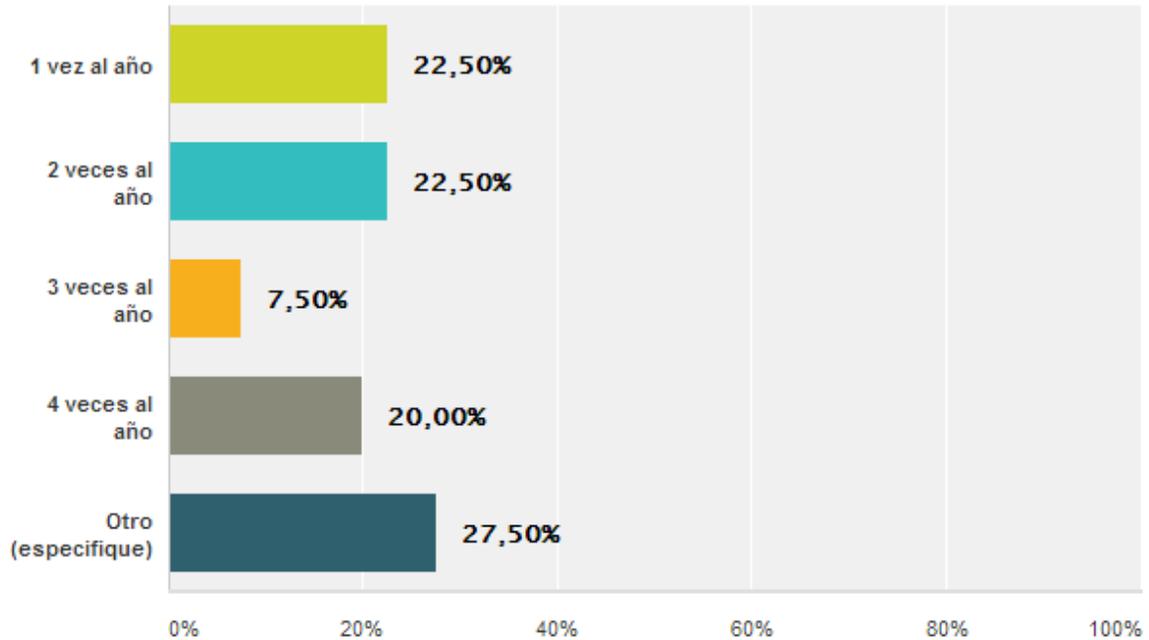
- A solicitud de los dueños de la empresa: Los encargados enfatizan vehementemente a las personas a desarrollar este tipo de programas.
- Tienen un equipo dedicado a la búsqueda de causas para defender: Un grupo de colaboradores estudian posibles causas a patrocinar y entre ellos eligen una opción.
- Las empresas ya poseen políticas a nivel internacional para el desarrollo de estos programas

Las razones que indicaron las personas bajo la clasificación "Otro" se deben tomar en cuenta, ya que existen empresas donde la participación en este tipo de actividades es un mandato y se espera una respuesta positiva de los colaboradores, de esta forma, no será tomado en cuenta como una obligación formar parte del programa. Si, de acuerdo con los datos que se determinaron en la empresa, el propósito de las compañías es que las personas adquieran conciencia o sentimiento social, de nada serviría si son obligadas a participar.

Pregunta #6

¿Con cuánta frecuencia se llevan a cabo estos programas?

Fuente: Encuesta realizada a empresas transnacionales del GAM durante el III CO 2013



La pregunta buscó determinar cada cuánto las empresas llevan a cabo trabajos de RSE, esto con el fin de establecer si se considera necesario o no que aumenten esa frecuencia, para incrementar la participación y contar con mayor impacto en la comunidad o causa que defienden.

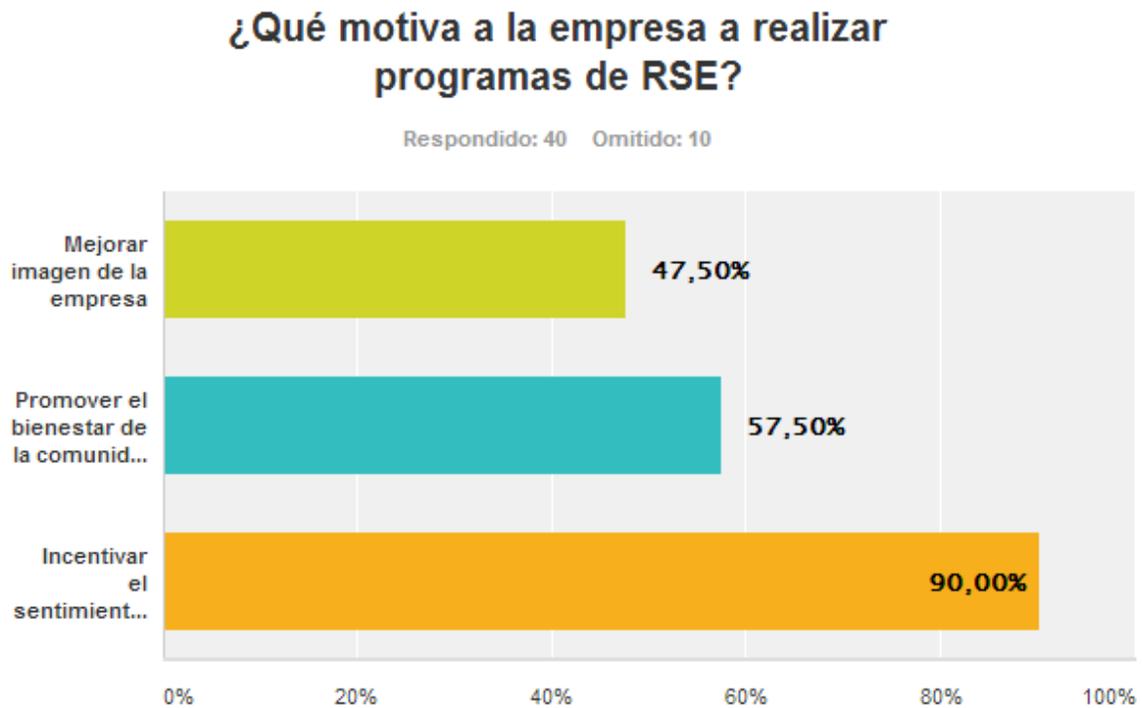
En las encuestas se determinó que muchas empresas las desarrollan una o dos veces al año (22,50%) pero la opción de otros obtuvo mayor porcentaje de respuesta, en el apartado los encuestados mencionaban las siguientes respuestas:

- Se realizan los programas cuando se considere necesario.
- Mensualmente.

Fuente: Encuesta realizada a empresas transnacionales del GAM durante el III CO

Se podría pensar que la frecuencia con la que se ejecutan estos programas vendría a aumentar, ya que la demanda es cada vez mayor.

Pregunta #7



Fuente: Encuesta realizada a empresas transnacionales del GAM durante el III CO

Esta pregunta evidencia cuál era la motivación por las que las empresas se interesaban en elaborar y desarrollar este tipo de programas, con el fin de saber si se estaba cumpliendo o no ese propósito.

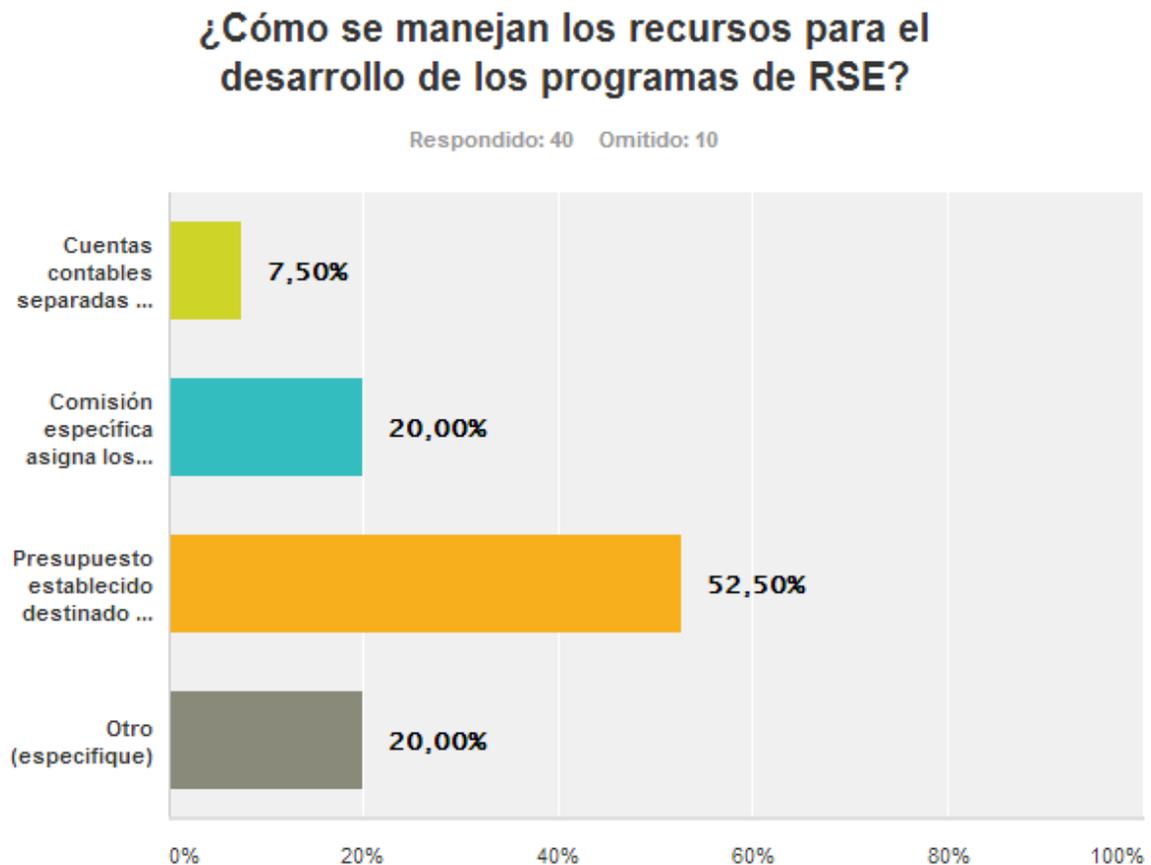
La mayoría de las personas opinó que las empresas buscan incentivar el sentimiento de RSE en su personal, lo que hace pensar que las compañías buscan un desarrollo más integral de sus colaboradores, que no se restrinja únicamente al ámbito laboral. Se cree que sí se está logrando ese objetivo, pues son cada vez más las personas que participan en los programas, que apoyan las causas que patrocinan las empresas. De acuerdo con lo que comentado por las personas encuestadas, las empresas comunican vía correo electrónico la actividad con anticipación y, por lo menos, una vez por semana envían recordatorios para inscribirse en el equipo que apoyará la causa. Se indicó que la asistencia disminuía radicalmente, ya que todos estaban apoyando el programa.

En segundo lugar, se encontró la motivación de promover el bienestar de la comunidad; lo que significa es que las empresas buscan áreas en las que las comunidades poseen ciertas deficiencias o requieren algún tipo de apoyo, para unir esfuerzos a lo interno de la empresa y contribuirles en ese aspecto.

El mejoramiento de la imagen pasó a tercer plano, lo que indica que las empresas no realizan este tipo de programas con el fin primordial de obtener publicidad y exposición mediática.

El motivo por el cual las compañías desarrollan este tipo de programas es importante al ser el reflejo de los deseos reales de ayudar al país y no solamente para exponerse en medios nacionales. Tal y como se indicó anteriormente, lo ideal es que las empresas se identifiquen con la causa, para así alcanzar niveles máximos de motivación que se vean reflejados en el esfuerzo para cumplir la meta propuesta y hasta sobrepasarla.

Pregunta #8



Fuente: Encuesta realizada a empresas transnacionales del GAM durante el III CO

La presente pregunta pretendía identificar la forma en la que se manejan los recursos destinados a los programas de RSE y cómo se asignan, si es mediante informes separados, comisiones encargadas o presupuestos específicos. Se incluyó la opción de otro, ya que las empresas poseen una gran variedad de metodologías, especialmente en este tipo de programas; la idea consiste en conocer la forma en la que las empresas asignan esos recursos con los términos que emplea cada empresa, para luego comentar las respuestas en el trabajo.

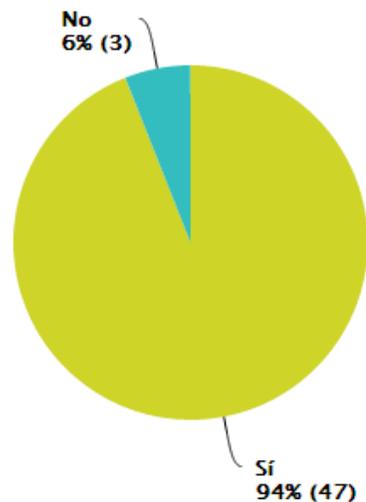
La mayoría de las empresas poseen un presupuesto determinado para la ejecución de las programas de RSE, lo que significa que se les asigna un porcentaje específico del presupuesto total de la empresa.

La segunda opción más elegida fue la de Otros, la respuesta que más llama la atención es que algunas de las personas no tienen conocimiento acerca de cómo se le asignan los recursos al desarrollo de este tipo de programas, lo que indica que la comunicación de las empresas con su personal podría mejorar en esa área.

Pregunta #9

¿Considera importante que las empresas posean programas de responsabilidad social empresarial? Si su respuesta es sí, cite 2 razones que justifiquen su opinión

Respondido: 50 Omitido: 0



Esta pregunta se realizó para determinar la importancia que tiene para el colaborador de contar con programas de RSE, ya que independientemente de la razón por la que las empresas los desarrollen, se debe conocer la posición del colaborador acerca de la importancia de la existencia de estos programas.

Se consideró primordial que las personas indicaran por qué consideraban importante estos programas, esto para ofrecer un mejor panorama de la opinión de los encuestados.

Se puede observar que la gran mayoría de las personas considera de gran importancia los programas de RSE. Entre las razones que más predominaron para dar esa respuesta se encuentran el mejoramiento en la imagen de la empresa, retribuirle a la sociedad o a la comunidad todo lo que le dan para operar, mantener al personal involucrado en la realidad social del país, con el fin de crear conciencia acerca del accionar de cada uno.

Como se observó con los resultados anteriormente explicados, se debe rechazar la hipótesis propuesta al inicio del trabajo, ya que el enfoque ambiental o ecológico no es el que más predomina en los programas de RSE de las empresas transnacionales del GAM, sino que son tanto el social como el ambiental los en los que más se centran las compañías.

Se debe tomar en cuenta que la muestra elegida fue intencional, por lo que no es una muestra representativa del segmento que se deseaba a analizar, lo que viene a ser una limitante en la elaboración de la investigación.

Conclusiones

La Responsabilidad Social Empresarial viene siendo más practicada por las empresas con el pasar del tiempo, y de esta forma tratan de minimizar los impactos negativos que tienen en las comunidades como los recursos naturales, humanos, terreno, entre otras cosas. Es importante evaluar el impacto que poseen este tipo de programas en el país, ya que reúne muchos esfuerzos para luchar por una causa en común. De la muestra seleccionada, el 80% de las empresas buscan marcar la diferencia y se unen al grupo de entidades que promueven, desarrollan y ejecutan programas de este tipo en el país.

Se considera un 20% como un porcentaje alto de empresas que no practican la RSE, el cual debería disminuir, para promover un desarrollo integral en el personal de las empresas.

El propósito inicial de la investigación fue determinar el enfoque más utilizado por las empresas en los programas de RSE, de acuerdo con la investigación son tanto el ambiental como el social. Según la información proporcionada, la razón primordial por la que las empresas no desarrollan, en su mayoría, programas de enfoque económico, es porque, de acuerdo a las políticas internas de las empresas, les es prohibido dar algún tipo de retribución económica a terceros, ya que se puede percibir como alguna clase de soborno o incentivo para beneficiar a la empresa, sin importar si el dinero es para bien social. Lo que se acostumbra es dar donaciones en especie tales como: comida, ropa, juguetes, entre otros, o aportar el recurso humano para la ejecución de algún proyecto, lo que se encasillaría en el enfoque social.

Las empresas están cada vez más anuentes a retribuir a la comunidad lo que la misma le genera, posee una mayor conciencia social, lo que se evidencia con el aumento de los programas de RSE en las mismas. Las empresas están involucrando a su personal, con el fin de fomentar el desarrollo integral, no solamente en el área profesional; esto a su vez, contribuye creando ciudadanos más conscientes de las necesidades del país y con más incentiva a ayudar con las causas.

Las personas cada vez más frecuentemente, toman en cuenta la importancia que poseen los programas de RSE en las empresas, independientemente de las razones que por las cuales se han desarrollado al significar un gran ayuda para el país. La retribución a las comunidades es un tema que favorece empresas a contar con una buena relación con los habitantes de sus lugares de operación, lo cual es de gran beneficio ante alguna disputa.

Las empresas cuentan con una gran variedad de programas, desde limpieza de playas o ríos o hasta la siembra de árboles. Es importante que las empresas que, de alguna u otra forma, perjudiquen de alguna forma el medio ambiente, posean programas para mitigar ese daño que generan. Se podría mencionar a las tabacaleras, de las cuales una fue parte de la muestra, o a las empresas productoras de madera, que no participaron en la investigación, mediante programas de reforestación; de esa forma, vendría a retribuirles a las comunidades lo que ellas les dan y al país el daño que le están generando indirectamente.

El accionar de las empresas en estos aspectos viene a disminuirle la presión al Estado en temas sociales, económicos y ambientales. Sin embargo, esto debe verse como una ayuda y no una forma de eximir al Gobierno de las tareas que le corresponden.

Uno de los datos más importantes que arrojaron las encuestas fue que la razón principal por la que las empresas desarrollan programas es para promover el sentimiento de responsabilidad social en todo su personal, lo cual desestima lo que la mayoría de personas opinan que la razón primordial es la exposición mediática. Esto no significa que no sea así en algunos casos, pero según la muestra, no es la realidad.

La RSE va a seguirse escuchando más y más en el país y en el mundo, ya que las necesidades de una región están en constante aumento, más en un país como Costa Rica, donde los recursos económicos son limitados para atender todas las áreas de necesidad. En ese sentido, se espera que los empresarios deban tener conciencia de analizar la causa que van a defender para que haya un aprovechamiento máximo del programa.

Durante la investigación, se tuvo como mayor limitante la disponibilidad del personal de las empresas transnacionales que se encuestaron, ya que se les dificultó hacer un espacio en su

agenda laboral para contestar la encuesta como para atender consultas adicionales realizadas por el investigador.

Recomendaciones

Se determinó que un 20% de las empresas encuestadas no poseen programas de RSE, por lo que se recomienda hacer una investigación de tipo cualitativa mediante la cual se busque identificar los factores por los cuales no han puesto en práctica este tipo de actividades. En primera instancia, convencer a las entidades de unirse a las empresas que practican RSE, de los mayores beneficios que se les podría mencionar sería la exposición mediática que pudieran tener realizando actividades de bien social. En segundo plano, plantear ideas de cómo elaborar ese proyecto y de cuál forma ejecutarlo en su empresa.

La frecuencia con la que las empresas desarrollan sus actividades de RSE debería incrementarse, ya que muchas sólo las realizan una vez al año. Muchas veces, los colaboradores no pueden asistir debido a la fecha propuesta por la empresa, lo que hace que la participación sea menor. Si hubiese mayor cantidad de actividades a lo largo del año, más allá del aumento en el impacto, existiría mayor involucramiento del personal con la causa.

En cuanto a la información que las empresas comparten con las personas, sería importante que hubiera más comunicación, ya que no son todas las compañías las que toman en cuenta la opinión de los colaboradores en la elaboración de estos programas. Por ejemplo, una de las personas de las empresas encuestadas indicó que en este año el programa de RSE se centró en ayudar a una escuela de una zona marginal ubicada en Heredia, esta causa fue elegida debido a que la mayoría de las personas que laboraban en la entidad tenían a sus hijos estudiando ahí. Este programa benefició tanto a la comunidad de Guararí de Heredia como al personal y por ende, a la empresa, ya que se sienten agradecidos por la iniciativa y mejoran su desempeño laboral.

Se recomienda que las empresas cuenten con una especie de comités que se encargan del desarrollo de programas, el simple hecho de destinar un porcentaje del presupuesto no es suficiente. Las personas que se quieran involucrar podrías conformar un tipo de comisión que

vendría a encargarse de ejecutar los programas. No necesariamente debe dedicarse exclusivamente a este tipo de actividades, pero tal vez un proceso más formal beneficiaría a la compañía a exponerse como una empresa que toma muy en serio su responsabilidad social empresarial.

Bibliografía

Camacho Sandoval, A. C. (2013, Marzo 31). Empresas costarricenses implementan programas de RSE desde la casa. *El Financiero*. Tomado de:

http://www.elfinancierocr.com/negocios/RSE-Programa_Cero_Pobreza_Extrema-empresas-AED_0_270572982.html

Chiang Vega, M. M., & Krausse Martínez, K. (n.d.). *Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: Satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento*. Tomado de:

<http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/42/version-8-1/margarita.pdf>

Consejo económico y social de las Naciones Unidas. (2002, Julio 24). Derechos económicos, sociales y culturales- Prevención de la discriminación. Tomado de:

[http://www.unhchr.ch/Huridocda/Huridoca.nsf/0/fc9966a641705b0bc1256c050059be80/\\$FILE/G0214347.pdf](http://www.unhchr.ch/Huridocda/Huridoca.nsf/0/fc9966a641705b0bc1256c050059be80/$FILE/G0214347.pdf)

La responsabilidad social de las empresas: mitos y realidades. (2003). Tomado de:

http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@actrav/documents/publication/wcms_117578.pdf

Madrigal Barrón, P. (n.d.). *Responsabilidad social corporativa*. Tomado de:
[http://sociologiaurjc.wikispaces.com/Responsabilidad Social Corporativa](http://sociologiaurjc.wikispaces.com/Responsabilidad+Social+Corporativa)

(n.d.). 9 razones para ser una empresa socialmente responsable. *LosRecursosHumanos.com*.
Tomado de:
<http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/1989-9-razones-para-ser-una-empresa-socialmente-responsable.html>

Orjuela Córdoba, S. (n.d.). *La comunicación en la gestión de la responsabilidad social empresarial*. Tomado de:
http://www.correspondenciasy analisis.com/es/pdf/rp/comunicacion_gestion.pdf

Módulo de sensibilización ambiental. (n.d.). Tomado de:
http://www.cma.gva.es/areas/educacion/educacion_ambiental/educ/sensibilizacion/pdf/MANUALDE_1.PDF

Rozanni de Palmada, M. R. (1991). *El concepto de medio ambiente humano en geografía*. *Revista de Geografía Norte Grande*, (18), 75-78. Tomado de:
http://www.geo.puc.cl/html/revista/PDF/RGNG_N18/art10.pdf

Vindas Quirós, L. (2013, Setiembre 15). *Dos Pinos, Intel y canal 7 son las empresas mejor calificadas por los costarricenses*. *El Financiero*. Tomado de:
http://www.elfinancierocr.com/negocios/Unimer-Intel-Dos_Pinos-Canal_7_0_372562759.html

Anexos

Cuestionario

A continuación se detallarán las preguntas que se incluyeron en la encuesta aplicada.

- 1- Indique el nombre de la empresa a analizar
- 2- ¿Qué entiende usted por responsabilidad social empresarial?
- 3- ¿Tiene la empresa programas de responsabilidad social empresarial? Si su respuesta es No, por favor continuar con la pregunta 9.
- 4- ¿En cuál área se desarrolla el programa de responsabilidad social empresarial?
- 5- Indique ¿cómo se eligió la causa a defender con los programas de Responsabilidad Social Empresarial?
- 6- ¿Con cuánta frecuencia se llevan a cabo estos programas?
- 7- ¿Qué motiva a la empresa a realizar programas de RSE?
- 8- ¿Cómo se manejan los recursos para el desarrollo de los programas de RSE?
- 9- ¿Considera importante que las empresas posean programas de responsabilidad social empresarial? Si su respuesta es sí, cite 2 razones que justifiquen su opinión

Tabulación de datos

Pregunta #1	Indique el nombre de la empresa a analizar			
Vendome	Fulltechnology	MSC (Mediterranean Shipping Company)	L.L.Bean Inc	Bank of America
Citi	Boston Scientific	Tech Data	Cemex	STT Group
P&G	Kimberly Clark	Oracle	Coca Cola Company	DHL Global Forwarding
PWC	TriQuint SemiConductor	Cerexagri	BATCCA	Experian
Unilever	Convergys	Nestlé	Movistar	Amazon
Walmart	CODOSAT/SKY	First Data	Chiquita Brands	Mondelez International
Backcountry.com	IBM	Sykes	Bayer	TMF
Hospira	Geotechnologys	Gamma	GSK	Ernst & Young
Teleperformance	Belcorp (L' Bel)	Ricoh	McKinsey & Company	KPMG
Intel	Dole	Componentes El Orbe	HP	Claro

Pregunta #2

Opciones de respuesta	Respuestas
Cumplir con la ley (ej, manejo de desechos, pago de impuestos, pago de cargas sociales)	6% 3
Sustitución de la responsabilidad que el Gobierno posee con el bienestar de su país	0% 0
Involucramiento y/o colaboración o de las empresas y su personal en acciones que mitiguen el impacto social, ambiental y económico que ocasiona su operación	94% 47
No tiene conocimiento	0% 0
Otro (especifique)	Respuestas 0% 0
Total	50

Pregunta #3

Opciones de respuesta	Respuestas
Sí	80% 40
No	20% 10
Total	50

Pregunta #4

Opciones de respuesta	Respuestas
Ecológico	77,50% 31
Económico	37,50% 15
Social	77,50% 31
Total de encuestados: 40	

Pregunta #5

Opciones de respuesta	Respuestas
Necesidad de la comunidad	62,50% 25
Colaboradores de la empresa perjudicados por la necesidad	12,50% 5
Votación de los colaboradores	25% 10
Causa elegida le generaría más exposición mediática a la empresa	20% 8
La meta es fácil de cumplir	10% 4
Otro (especifique)	Respuestas 25% 10
Total de encuestados: 40	

Pregunta #6

Opciones de respuesta	Respuestas
1 vez al año	22,50% 9
2 veces al año	22,50% 9
3 veces al año	7,50% 3
4 veces al año	20% 8
Otro (especifique)	Respuestas 27,50% 11
Total	40

Pregunta #7

Opciones de respuesta	Respuestas
Mejorar imagen de la empresa	47,50% 19
Promover el bienestar de la comunidad en la que se localiza	57,50% 23
Incentivar el sentimiento de responsabilidad social dentro de los colaboradores	90% 36
Total de encuestados: 40	

Pregunta #8

Opciones de respuesta	Respuestas
Cuentas contables separadas de la operación de la empresa	7,50% 3
Comisión específica asigna los recursos	20% 8
Presupuesto establecido destinado a este rubro	52,50% 21
Otro (especifique) Respuestas	20% 8
Total	40

Pregunta #9

Opciones de respuesta	Respuestas
Sí	94% 47
No	6% 3
Total	50