

Aporte social, ambiental y económico que generan las empresas localizadas en Fórum I y Fórum II al cantón de Santa Ana, San José

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Adriana Collado Guillén ¹

San José, Costa Rica, diciembre del 2013.

Resumen

La apertura comercial en Costa Rica ha originado un vertiginoso crecimiento económico en diferentes áreas del país que solían ser meramente rurales, sin embargo, como consecuencia de este desarrollo se podrían generar ciertas repercusiones negativas. Un claro ejemplo lo presenta la ciudad de Santa Ana, la cual ha crecido rápidamente durante los últimos veinte años como consecuencia, entre otros aspectos, de la construcción de Fórum I y Fórum II. Debido a esta situación, es necesario analizar la Responsabilidad Social Corporativa (también conocida como RSC) que se aplica en esta región.

Como resultado del presente estudio, se pudo determinar que las empresas que operan en estos oficentros realizan actividades que generan diversos beneficios para la localidad. La mayoría de estos esfuerzos se enfocan principalmente en el ámbito social, mayoritariamente orientados en programas de ayuda a la niñez que buscan mejorar su educación y sus capacidades epistemológicas. También se presentan iniciativas ambientales que incluyen programas de reciclaje, reforestación y recolección de basura. A nivel económico se realizan donaciones de dinero y programas de educación financiera entre otros. A pesar de la ayuda brindada, aún existen áreas que podrían ser mejoradas para asegurar un máximo aprovechamiento de sinergias para extender los beneficios obtenidos.

Palabras Clave

Responsabilidad Social Corporativa, desarrollo y crecimiento económico, desarrollo sostenible.

Abstract

The commercial opening in Costa Rica has created economic growth and a lot of benefits to different areas of the country that use to be considered merely rural. As consequence of this development, certain negative repercussions could be generated. A clear example of this asseveration can be seen in Santa Ana, which has shown a surprisingly growth during the last twenty years as consequence, among other aspects, of the construction of Forum I and Forum II. Because of this situation, it is important to analyze the Corporate Social Responsibility (also known as CSR) that is applied in this region.

As result of this investigation, it was determined that the companies located in the zone perform activities that bring benefits to the community. Most of these efforts are mainly focused on the social area, specifically in the improvement of the education and the increase of the intellectual capabilities of the children. Also, there are initiatives related to the environment such as recycle programs, reforestation and trash collection. In the economic dimension the enterprises also perform money donations and financial education campaigns. Despite all the helps generated, there is still improvement areas that could exploit the synergies and maximize the benefits obtained.

Key Words

Corporate Social Responsibility, economic growth and development, sustainable development.

¹ Adriana Collado | acolladog@hotmail.com

Bachiller en Contaduría Pública. Candidata a Licenciatura en Administración de Negocios.

Introducción

Según la definición planteada en el Diccionario Jurídico Elemental (Cabanellas de Torres, 2009) una sociedad representa a una agrupación de individuos que interactúan, se comunican y cooperan entre sí, llevando a cabo acciones que afectan positiva o negativamente a los miembros que se encuentran a su alrededor.

Considerando este concepto resulta imperativo afirmar que la inversión económica representa un aspecto clave para el progreso y el desarrollo de toda sociedad, ya que por medio de esta se pueden obtener los fondos necesarios, que posteriormente serán reutilizados en la mejora del sistema educativo y del bienestar social de las comunidades. Las compañías, por otro lado, buscan localizar sus operaciones en lugares que estén libres de corrupción, limpios y que cuenten con buenos niveles de seguridad, de modo que puedan ejecutar estas con la mayor tranquilidad posible y generar el máximo nivel de desarrollo.

Teniendo en cuenta los aspectos analizados anteriormente, surge el siguiente cuestionamiento: ¿cuál es el principal aporte social, ambiental y económico que generan las empresas situadas en el Parque Empresarial Fórum I y Fórum II a la comunidad de Santa Ana, San José?

El objetivo general de este estudio es identificar el aporte social, ambiental y económico de mayor relevancia que generan las compañías ubicadas en estos oficentros al cantón de Santa Ana. En vías de alcanzar este cometido, se establecen los siguientes objetivos específicos:

- Contrastar los programas que implementan estas corporaciones para promover el desarrollo económico, ambiental y social de la región en la que operan.
- Evaluar los beneficios que obtienen las instituciones de estas iniciativas.
- Determinar la periodicidad con la que estas corporaciones realizan este tipo de actividades.

Según experiencias previas en el ámbito de responsabilidad social, adquiridas por medio de actividades realizadas en el puesto de trabajo desempeñado en la actualidad, se deriva la

siguiente hipótesis, la cual será confirmada o refutada a medida que se avance en la investigación: las diferentes compañías ubicadas en Fórum I y Fórum II dedican sus programas o esfuerzos de responsabilidad social principalmente a la infancia, enfocándose mayormente en obras de índole social.

Los resultados de esta investigación servirán como un recurso importante de datos, tanto para las entidades involucradas, las cuales pueden reapplicar ideas innovadoras utilizadas por otras organizaciones del área; como para la comunidad de Santa Ana la cual podrá conocer los beneficios que ha percibido por medio de las distintas iniciativas de bienestar social y económico, al mismo tiempo que le permite determinar si el nivel de crecimiento de la región es congruente con las retribuciones obtenidas.

Marco teórico

El crecimiento y desarrollo económico de una comunidad es indispensable para asegurar el éxito de esta en términos de la generación de aquellos recursos necesarios para su subsistencia; sin embargo, este puede conllevar una serie de efectos adversos, tales como contaminación, aumento de población en la ciudad específica en desarrollo, incremento desmedido del tránsito vehicular e incluso la disrupción de la dinámica familiar de los pobladores. Un ejemplo de esta situación se puede observar claramente en Santa Ana, cantón donde se localizan Fórum I y II, dos de los oficios más grandes del país, los cuales proveen servicios financieros, tecnológicos y administrativos, entre otros, a grandes compañías internacionales.

Teniendo en cuenta el escenario planteado anteriormente, resulta de vital importancia entender el impacto que dichas corporaciones podrían generar y las retribuciones que las estas brindan a la comunidad en la que se encuentran ubicadas. Es aquí donde se introduce el tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

Según lo indican los autores bolivianos de apellido Salazar (Salazar y Salazar, 2010) la RSC debe estar ligada a la estrategia operativa de la compañía, de modo que permita lograr su misión y al mismo tiempo cumplir con sus valores para generar un crecimiento integral que aumente su

nivel de competitividad y mejore las condiciones de las comunidades y de los demás componentes de su cadena de valor.

La RSC ha sido definida de diversas formas por muchas organizaciones alrededor del mundo. La Organización Internacional del Trabajo la define como todas aquellas acciones voluntarias que implementan las empresas, para afirmar sus principios y ayudar o reducir el impacto que sus operaciones tienen para la sociedad. Según indica esta organización, estos esfuerzos deben exceder aquellos temas de cumplimiento legal y obligatorio (Organización Internacional del Trabajo, 2013).

La Comisión Europea se refiere a la RSE como todas aquellas preocupaciones corporativas respecto a los efectos sociales y medioambientales que originan sus operaciones; y las actividades que ponen en práctica estas entidades para mejorar las condiciones de la localidad donde operan y su interacción con los demás eslabones de su proceso operativo y productivo. (Comisión Europea, 2011)

De igual manera, la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED) ha indicado que la RSE es el compromiso latente que demuestran las compañías por aumentar su competitividad, de forma tal, que genere un desarrollo sostenible en la sociedad costarricense. La RSE requiere de acciones concretas que aseguren la solución de problemas reales, no debe limitarse a proyectos específicos, sino que se trata de una estrategia constante que beneficia a la empresa, sus empleados, la sociedad y los demás colaboradores (Asociación Empresarial para el Desarrollo, 2013).

Adicionalmente, Chiavenato indica que la RSC corresponde a todas aquellas acciones que implementan las compañías para proteger y mejorar la sociedad, a la vez que procuran el cumplimiento de sus propios objetivos (Chiavenato, 2002).

Michael Porter, Mark Kramer y Simon Zadek, por otro lado, mencionan que en la actualidad las compañías pueden hacer un uso estratégico de los programas de RSE, realizando actividades que

generen beneficios a la sociedad, pero asegurando que estos programas también van a representar una retribución para la entidad que los práctica (Porter, Kramer, & Zadek, 2007).

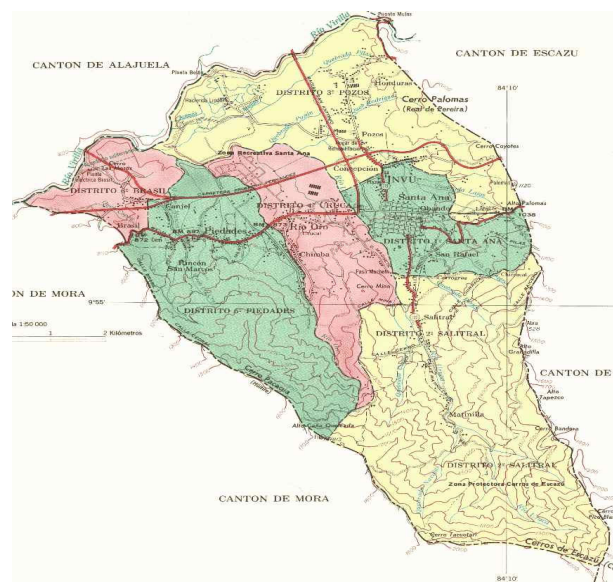
En cuanto al enfoque de los programas de responsabilidad social, cabe recalcar el planteamiento que establece la Iniciativa del Reporte Global (en inglés Global Reporting Initiative - GRI). Esta organización desarrolló la “*Guía para la elaboración de un informe de sostenibilidad*”, que busca fomentar que se alcance un nivel de relevancia equivalente al de la revisión de Estados Financieros Corporativos, por medio de una mejora en la calidad, rigor y ventaja que se podría obtener de la información relacionada con sustentabilidad. Se basa fundamentalmente en la implementación de un balance que involucre los siguientes elementos esenciales: económico, social y medioambiental.

La dimensión *económica* de la sostenibilidad se refiere a los impactos de la organización sobre las condiciones económicas de sus grupos de interés y en los sistemas económicos a nivel local, nacional y global. No se centra en la situación financiera de la organización. El enfoque *ambiental* incorpora aspectos relacionados al proceso productivo o al uso de los recursos necesarios para la realización de sus funciones básicas, como por ejemplo uso de energía, agua y demás recursos, así como cualquier tipo de aporte en términos de biodiversidad. Por último, el tema *social* enfoca todo aquel aporte que realicen las entidades a la comunidad, a la ejecución de sus operaciones de una forma decente y al cumplimiento de los derechos humanos (Global Reporting Initiative, 2013).

En conclusión la Responsabilidad Social Corporativa engloba todas aquellas acciones que realizan las empresas para mejorar y ayudar a las comunidades del lugar en que operan, ya sea en el ámbito social, económico o ambiental, y que generan a su vez cierto nivel de compromiso en sus empleados y la cultura o interés en sus colaboradores. Según la teoría las poblaciones se ven beneficiadas, pues reciben dinero, donativos o actividades que disminuyen un problema o mejoran alguna situación específica, mientras que las corporaciones normalmente se crean una buena imagen al ayudar a la localidad donde operan y mejoran las relaciones con aquellos grupos que podrían generar conflictos en el futuro.

Santa Ana es el noveno cantón de la primera provincia, su área total es de 61,42 km², limita al norte con los cantones de Belén y San Rafael de Ojo de Agua, al este con el cantón de Escazú y al oeste y sur con el cantón de Mora. Esta ciudad ha mostrado cambios drásticos en los últimos años, siendo una comunidad que pasó de ser meramente agricultora y ganadera a convertirse en una de las principales zonas comerciales con mayor afluencia e importancia económica del país. (Municipalidad de Santa Ana, 2013)

Figura No. 1
Mapa de Santa Ana



Fuente: (Atlas cantonal provincia de San José, 2013).

Este desarrollo inició alrededor de veinticinco años atrás, con la construcción de la autopista Próspero Fernández la cual varios años después de su construcción, disparó los niveles de crecimiento a nivel urbano en la localidad. Dos de los aspectos más relevantes a mencionar son la construcción de Fórum I en 1998 y Fórum II en el 2008, en uno de los distritos principales del cantón, llamado Pozos; estos representan dos de los oficentros de mayor envergadura de Centroamérica. Su creación ha generado abundantes y diversas ofertas de trabajo, las cuales a su vez permitieron reducir los niveles de desempleo del área.

Fórum I y II son complejos de oficinas de gran magnitud y belleza, cuyas elegantes edificaciones se crearon alrededor de un bulevar. En Fórum I se incorporaron hermosos elementos paisajísticos

los cuales incluyen un río artificial, puentes, pequeñas cataratas y áreas verdes con abundante vegetación. Por otro lado, Fórum II tiene un diseño contemporáneo y urbano, con altos niveles de calidad en tecnología e infraestructura. Su cercanía al aeropuerto, hoteles y las principales ciudades, los espacios de parqueo que brindan y la relación costo-beneficio versus arquitectura, hacen de estos lugares zonas de alta plusvalía. Estos oficentros albergan alrededor de ochenta empresas, todas enfocadas en el área de servicios y comercio, en su mayoría internacionales de gran reputación, tales como Western Union, Procter & Gamble GBS, Oracle, Chiquita, Wal-Mart y Amway (RAM Bienes Raíces, 2010).

Marco metodológico

El interés de la investigación es cualitativo y se centró en entender las iniciativas de responsabilidad social, ambiental y económica que aplican las compañías de la región, los beneficios que generan estos programas a estas empresas y la periodicidad con que se realizan.

El estudio es de tipo investigación-acción y se realizó por medio de la colecta, organización y análisis de datos recopilados. Este se estructuró en tres etapas. La primera buscaba obtener las referencias bibliográficas más importantes en el campo de responsabilidad social, para entender las teorías sobre esta temática y poder contextualizar el problema de una forma lógica. La segunda etapa consistió en la realización de la entrevista a profundidad que iba a ser aplicada a las empresas, la aplicación de este instrumento y la recolección de los datos. Una vez consolidada la información, se incursionó en la tercera y última etapa, donde se obtuvieron los resultados, se procedió a realizar un análisis detallado de estos y a formular las conclusiones pertinentes, según la información obtenida en la segunda fase.

La población considerada para el estudio la constituyeron todas las compañías de Fórum I y II las cuales fueron seleccionadas debido a los cambios drásticos que se han presentado en esta región en los últimos años alrededor de ochenta corporaciones en total, las cuales forman parte del sector comercial y de servicios. Se debe tener en consideración que su involucramiento fue voluntario y se logró hacer contacto positivo con treinta de ellas, incluyendo empresas de pequeña, mediana y gran envergadura, cuya naturaleza es principalmente internacional. La

selección de las compañías entrevistadas dependió únicamente de la disposición de cada una en colaborar con la entrevista y de su ubicación.

La recopilación de datos se alcanzó mediante el uso de una entrevista a profundidad que se aplicó a aquellas corporaciones localizadas en los parques empresariales antes mencionados que estuvieron dispuestas a colaborar con el estudio. La entrevista se aplicó de forma personal, de modo que se pudo generar una interacción adecuada y se propició la obtención de datos de calidad. Esta etapa fue completada durante las dos primeras semanas de noviembre del presente año. En las últimas dos semanas de ese mes se procedió al análisis de la información para generar los resultados y conclusiones respectivas.

Análisis de resultados

En términos generales y de acuerdo con la información recopilada a través del instrumento seleccionado, se pudo determinar que la mayoría de las empresas localizadas en los oficentros Fórum I y II son de origen internacional. Esto se evidencia al considerar únicamente las respuestas de las entidades entrevistadas, de las cuales veintidós eran de origen extranjero, principalmente estadounidenses, mientras que las ocho restantes correspondían a instituciones nacionales. Además de su origen, resulta interesante analizar el tamaño de las corporaciones incluidas en el estudio. De acuerdo con los autores Geovanny Castillo y Eduardo Bonilla, la clasificación más común a nivel de Costa Rica es según la cantidad de empleados, tal como se muestra en la figura siguiente:

Figura No. 2

Tamaño de las empresas

Tamaño	Micro	Pequeña	Mediana	Grande
Cantidad de empleados	1 a 10	11 a 30	31 a 100	Más de 100

Fuente: (Castillo & Bonilla, 2010).

Teniendo en cuenta esta información se pudo determinar que diecisiete de los entrevistados corresponden a corporaciones grandes, diez eran medianas y cuatro de los encuestados eran de pequeña magnitud, ya que tenían treinta empleados o menos.

En el caso de aquellas entidades de origen internacional resulta importante mencionar que las prioridades generales de sus programas de responsabilidad social están alineadas con una estrategia corporativa definida por su casa matriz. De este modo, su libertad para decidir en cuáles actividades se van a involucrar es un poco más reducida. El proceso utilizado por estas corporaciones para definir sus objetivos a niveles nacionales, al igual que las demás empresas del país, consiste en un análisis conjunto de las principales necesidades de la localidad. Esto se logra por medio de una comunicación estrecha con organizaciones relevantes dentro de la comunidad en la que operan, donde se toman en cuenta organizaciones cantonales y comunales, diferentes asociaciones e incluso se da el involucramiento del clérigo de la comunidad, dado que estos poseen un nivel de conocimiento más amplio acerca de las necesidades de esta. Adicionalmente, también se da la autoevaluación de sus procesos operativos, lo cual les permite definir ciertas áreas de mejora en términos del impacto que estas pueden generar. En general, se seleccionan programas de ayuda bien estructurados, es decir, con un plan y contactos previamente definidos, incluyendo fechas, tiempos, detalle de los recursos necesarios, entre otros; de modo que se puedan ejecutar las acciones de una forma más eficiente y eficaz.

Figura No. 3

Principales aportes sociales, económicos y ambientales



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recopilados por medio de la entrevista a profundidad.

Veinticuatro de las empresas que decidieron contribuir con el estudio confirmaron su participación en actividades de bien social, enfocando sus esfuerzos en la mejora de la educación

y de las capacidades intelectuales de la niñez y la juventud, otorgando ayuda a familias de escasos recursos, ya sea por medio de donaciones o patrocinios, colecta de regalos de Navidad que posteriormente son otorgados a niños en posición de riesgo social, mejoramiento de infraestructura en escuelas u hogares de rehabilitación del área, ayuda a madres adolescentes, entre muchos otros. Dieciocho de estas también participan en programas ambientales, incluyendo esfuerzos de reciclaje, reforestación por medio de la siembra de diversos árboles y recolección de basura en diferentes partes de la región. Y solo ocho de los entrevistados direccionan sus esfuerzos al área económica por medio de la implementación de programas de educación financiera a niños o donaciones de dinero. De igual manera, una de las compañías mencionó que se brinda ayuda en caso de ocurrencia de desastres naturales en la región.

También resulta interesante el hecho de que algunas de las compañías realizan actividades de variada índole, es decir, realizan aportes a nivel social, ambiental y económico y no se enfocan en lo social únicamente. Dentro de las instituciones entrevistadas se destaca que la mayoría realizan eventos recreativos para menores como fiestas, ya sea durante Navidad o en otras ocasiones especiales, como el Día del Niño. Todas las entidades entrevistadas cuentan con esfuerzos de reciclaje, incluso a nivel de Fórum I, este es un tema que se maneja semanalmente a nivel de todo el parque empresarial.

En términos de la periodicidad se pudo determinar una relación directa entre esta, el tamaño de la empresa y el tipo de acción realizada, donde todas ejecutan al menos una actividad de forma anual, pero las corporaciones grandes tienen mayor capacidad económica, de recurso humano y material, por lo tanto realizan proyectos de manera más constante. Por ejemplo, una compañía nacional pequeña de cuarenta y tres colaboradores realiza una colecta de regalos en Navidad y envía un grupo pequeño de colaboradores a entregarlos; por otro lado, transnacionales de alrededor de 1.400 empleados están involucradas en esfuerzos sociales como recolección de regalos, organización de una fiesta de Navidad para niños de bajos recursos, plantación de árboles e incluso restauración de infraestructura en escuelas y otras edificaciones.

Todas las instituciones indicaron que el mayor beneficio obtenido de la realización de estas actividades es el poder brindar ayuda a aquellas secciones de la comunidad que realmente lo

requieren, generar un impacto positivo en el medio que los rodea y, consecuentemente, optimizar la relación con las localidades al mismo tiempo que se mejora el ambiente donde se desenvuelve y su cadena de valor. Adicionalmente, diecinueve mencionaron que estos esfuerzos ayudan de forma importante a motivar a sus empleados y aumentar los niveles de compromiso de sus colaboradores, pues estos se sienten felices de trabajar con empresas que son socialmente responsables y se sienten orgullosos de formar parte de este esfuerzo. Trece de las instituciones también mencionaron que varios de los esfuerzos realizados ayudan a generar una buena imagen para la compañía y publicidad positiva, dado que durante las actividades se dan ciertos productos de la entidad o se utilizan camisetas con el nombre de esta de forma tal que se da un mayor posicionamiento de la marca o consumo de los productos. Esto a su vez puede fomentar nuevos clientes como resultado del uso de los productos o nuevos empleados. Adicionalmente, y según la investigación realizada, dependiendo del monto de las donaciones que se realicen o los recursos que inviertan en las iniciativas de responsabilidad social, se puede optar también por deducciones a nivel de impuestos, sin embargo solo un entrevistado mencionó este beneficio.

En cuanto a los planes adicionales, todas las compañías desearían ampliar sus programas de responsabilidad social corporativa, sin embargo, existen limitaciones especialmente para aquellas empresas pequeñas, pues por cuestión de recursos no pueden aumentar su nivel de participación. Otras corporaciones de mayor tamaño mencionan que les gustaría aumentar el alcance de sus iniciativas o la periodicidad de estas, generación de alianzas público-privadas que promuevan esfuerzos de mayor sostenibilidad en el tiempo y que tengan un alcance mucho más amplio, e incluso existen ideas tan ambiciosas y novedosas como llegar a ser el primer centro de servicios que genere “cero residuos al vertedero”, es decir, que se busca promover un tratamiento adecuado a la totalidad de los residuos que produce, de modo que no se deseche nada.

Indudablemente se pudo confirmar que la comunidad de Santa Ana recibe gran cantidad de aportes por parte de las empresas que operan en la región, sin embargo, resulta evidente que las causas de Responsabilidad Social Corporativa no tienen la misma relevancia para todas las instituciones, esto no necesariamente por desinterés, sino por falta de recursos como muchas lo indicaron durante la entrevista realizada a profundidad a sus personeros.

Conclusiones

Sin duda alguna la Responsabilidad Social Corporativa es un tema de gran importancia en la actualidad y resulta necesario que las diferentes compañías, ya sean nacionales o extranjeras y sin importar el tamaño que tengan, incorporen los aspectos que esta involucra en sus operaciones diarias. Resulta imperativo analizar el impacto que las corporaciones pueden llegar a generar a los lugares donde operan, como consecuencia de sus procesos productivos o de la administración de sus recursos en general y asegurar que se implementan las acciones necesarias para minimizar estas.

A continuación se exponen los aspectos más importantes a mencionar como resultado de la presente estudio:

- El crecimiento del parque empresarial y la generación de empleo probablemente generarán desarrollo y crecimiento económico, sin embargo, este puede conllevar diferentes aspectos negativos para sus pobladores. Por esta razón resulta indispensable que se genere un trabajo conjunto entre las comunidades y las empresas para fomentar programas de RSE, pues independientemente del enfoque bajo el cual se apliquen - económico, social o ambiental- o de qué tan formales o bien estructurados sean los esfuerzos que se realicen, estos han tenido un impacto positivo en la comunidad. En cuanto a la localidad de Santa Ana, ***la mayoría de las actividades de responsabilidad social empresarial se enfocan en aspectos sociales*** relacionados con la infancia, principalmente en escuelas o en hogares de rehabilitación que brindan ayuda a niños con diversidad física o mental como parálisis, ceguera, sordera, síndrome de Down, entre otros. Según los datos proveídos por los entrevistados, Santa Ana recibe bastante ayuda debido a la cantidad de empresas que se encuentran en el área, por lo tanto, a pesar de que el crecimiento y el desarrollo económico han generado ciertos aspectos negativos para la comunidad, también se ha garantizado que el impacto sea el mínimo posible.
- Si bien es cierto las diferentes entidades reciben beneficios de la aplicación de los programas de responsabilidad social, resulta importante mencionar que las comunidades

también obtienen niveles de ayuda como resultado de estos, por lo tanto, *el mayor beneficio que tanto las empresas como las comunidades pueden obtener del uso adecuado de la RSC es el aprovechamiento máximo de las sinergias* existentes para mejorar el ambiente, la infraestructura, incrementar la competitividad de la empresa, la lealtad del cliente y la motivación y compromiso de sus colaboradores. El fenómeno de la RSE representa un cambio total en la relación de la empresa con su entorno social, el cual realizado de la manera adecuada puede llegar a convertirse en un arma poderosa que beneficie tanto a las empresas como a las diferentes comunidades, por lo tanto más que un gasto innecesario la RSE resulta ser una inversión a largo plazo.

- Todas las entidades que cooperaron con el estudio en cuestión indicaron que *realizan al menos una actividad de responsabilidad social al año*, sin embargo, tal como se expuso en el análisis de resultados, existe una relación directa entre el tipo de esfuerzo que se esté realizando y el tamaño de la empresa, pues las de mayor envergadura indicaron que cuentan con una cantidad mayor de recursos, tanto humanos como económicos, por lo tanto se les facilita un poco tener una constancia mayor en términos de la frecuencia con que ayudan a la comunidad.

Según los resultados obtenidos de la entrevista a profundidad y los aspectos planteados a lo largo de la investigación es necesario apoyar la hipótesis planteada al inicio del estudio, dado que un 80% de las instituciones enfocan sus esfuerzos en actividades de bien social mayormente relacionadas con niños en estado de abandono social.

Recomendaciones

Cualquier persona podría realizar trabajo comunitario de manera individual, pero el impacto que logran tener las empresas es de mayor envergadura, es decir, los resultados son más sostenibles en el tiempo y tienen un impacto de gran relevancia para la comunidad. Esto se debe a que estas pueden aportar muchos más recursos y en muchas ocasiones pueden realizarlo de forma más frecuente que una sola persona. Al tener en cuenta los aspectos expuestos anteriormente, se pueden definir áreas de mejora, que al ser controladas pueden aprovechar las correlaciones

existentes para maximizar los beneficios obtenidos. A continuación se exponen las recomendaciones respectivas:

- Tal como se indicó en la hipótesis y se comprobó durante la investigación, muchos de los esfuerzos de RSC se enfocan en la dimensión social, específicamente dirigidos a la niñez. Sin embargo es necesario recordar también a la población de personas adultas mayores, quienes en muchas ocasiones son abandonados y requieren de gran ayuda y atención. Por ello, se recomienda enfocar una mayor cantidad de recursos a este tema, ya sea por medio de la restauración de infraestructura, edificaciones de hogares diurnos o permanentes que brinden atención a este tipo de población, por medio de donaciones de productos o incluso la organización de actividades recreativas similares a las que se realizan con menores de edad.
- Es necesario asegurar que los pobladores de la comunidad también estén involucrados con la causa, es decir, que se dé una participación activa en la integración de actividades de responsabilidad social, cada vez que las diferentes instituciones lo permitan. De igual forma, las diferentes organizaciones que buscan el apoyo de las entidades comerciales deben asegurar que cuando sea solicitada la colaboración de las empresas, se les dote de toda la información requerida por estas, de modo que puedan continuar aportando y ayudando a la comunidad constantemente.
- De ser posible se recomienda aumentar la frecuencia con la que las diferentes instituciones realizan su trabajo comunitario, esto se puede lograr por medio de su involucramiento en programas de bienestar ambiental que no necesariamente requieren de una alta inversión económica. Un claro ejemplo de esto se da en el complejo de oficinas Fórum I, donde existe una campaña permanente de reciclaje, de tal forma se promueve la utilización apropiada de los recursos, logrando así un porcentaje mínimo de desechos sin incurrir en gastos adicionales.

Resulta relevante mencionar que estas recomendaciones serán compartidas con los representantes de la corporación VIGO, quienes en la actualidad son los encargados de la

administración de los parques empresariales. Esto con el propósito de crear la expectativa de mejores campañas de Responsabilidad Social Corporativa las cuales generarían un desarrollo sostenible de alto impacto, tanto para las empresas como para la comunidad.

Bibliografía

Asociación Empresarial para el Desarrollo. (2013). *AED - Asociación Empresarial para el Desarrollo*. Recuperado el 25 de noviembre de 2013, de Qué es RSE: <http://www.aedcr.com/subsection.php?id=36§ion=rse>

Atlas cantonal de provincia de San José. (Febrero de 2013). *Cantón: Santa Ana*. Recuperado el 2 de noviembre de 2013, de Atlas cantonal de provincia de San José: http://www.mapasdecostarica.info/atlascantonal/hojas/109_santa_ana.htm

Cabanellas de Torres, G. (2009). *Diccionario jurídico elemental*. Buenos Aires: Heliasta S.R.L.

Chiavenato, I. (2002). *Administración de los nuevos tiempos*. Bogotá: Mc Graw Hill.

Comisión Europea. (2011). *Responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible*. Recuperado el 2 de noviembre de 2013, de Europa: Síntesis de la legislación de la UE - Libro verde.

Fórum II. (2013). *Fórum II*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2013, de Acerca de Fórum II: <http://www.forum2.cr/acerca>

Global Reporting Initiative. (2013). *G4 Sustainability Reporting Guidelines*. Recuperado el 23 de noviembre de 2013, de G4 Sustainability Reporting Guidelines: <https://www.globalreporting.org/reporting/g4/Pages/default.aspx>

Municipalidad de Santa Ana. (2013). *Municipalidad de Santa Ana - Inicio*. Recuperado el 2 de noviembre de 2013, de Mapa: http://www.santaana.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=81&Itemid=222

Organización Internacional del Trabajo. (7 de marzo de 2013). *Guía de recursos sobre responsabilidad social de la empresa (RSE)*. Recuperado el 2 de noviembre de 2013, de

Iniciativa InFocus sobre responsabilidad social de la empresa:
<http://www.ilo.org/public/spanish/support/lib/resource/subject/csr.htm>

Partido del Sol. (2013). *Geografía y morfología*. Recuperado el 17 de noviembre de 2013, de Partido del Sol: <http://www.partidodelsol.com/geografia.html>

Porter, M., Kramer, M., & Zadek, S. (1 de Febrero de 2007). Redefining Corporate Social Responsibility. *Harvard Business Review*.

RAM Bienes Raíces. (2010). *Fórum I. Parque Empresarial en Santa Ana. Última Etapa*. Recuperado el 9 de noviembre de 2013, de FORUM 1. Santa Ana. Última Etapa.: <http://www.ramrealtors.com/esp/id9308-9309-StaAna.htm>

Salazar, Y., y Salazar, R. (2010). *La responsabilidad social empresarial*. Estado Sucre: Universidad de Oriente.

Anexos

Entrevista

Fecha: _____ Hora: _____ Número de entrevista: _____

Nombre de la entidad: _____ Cantidad de empleados: _____

Entrevistado (a): _____ Puesto: _____ Edad: _____

Dirección electrónica: _____

Introducción:

El propósito de este proyecto es identificar el aporte social, ambiental y económico de mayor relevancia que se genera al cantón de Santa Ana; por esta razón, se han seleccionado las empresas localizadas en Fórum I & Fórum II. La información recolectada será de carácter confidencial y se utilizará únicamente en la elaboración de esta investigación.

Preguntas:

1. ¿Qué tipo de ayudas brinda la empresa a la comunidad de Santa Ana?
2. ¿De qué forma lo hacen?
3. ¿Cada cuánto se realizan este tipo de actividades?
4. ¿Qué beneficios obtiene la empresa?
5. ¿Qué planes adicionales tiene la empresa para el futuro en términos de los programas de ayuda a la región?
6. ¿Cómo se puede aprovechar la influencia entre la comunidad y la empresa para hacer frente a los problemas y que ambas partes se beneficien?
7. ¿Le gustaría agregar algún comentario adicional antes del final de la entrevista?

Muchas gracias por su tiempo