

Contribución de las empresas de servicios del sector privado del Gran Área Metropolitana al desarrollo económico y social de la región, por medio de programas de responsabilidad social empresarial.

**Autor: Marilyn Sandoval Sánchez¹, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología
2013**

RESUMEN

La responsabilidad social corporativa es el compromiso constante de las empresas para aumentar su competitividad mientras contribuyen activamente al desarrollo sostenible del país mediante acciones concretas y medibles dirigidas por resolver los problemas prioritarios. La responsabilidad social cobra gran importancia en las corporaciones, porque su responsabilidad ya no se centra solamente en generar utilidades, sino también, en atender el impacto de sus decisiones y actividades en la sociedad y el ambiente por medio de un comportamiento transparente y ético que, a su vez, contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, para que, conjuntamente, tenga en cuenta las expectativas de las partes interesadas y por último, respete las leyes y actúe de acuerdo con las normas de comportamiento. Por lo anterior, el presente artículo científico tiene como propósito identificar si verdaderamente las empresas del sector servicios están contribuyendo con sus aportes al desarrollo económico y social del país y de la empresa misma.

Palabras clave: Responsabilidad social corporativa, desarrollo sostenible, bienestar de la sociedad.

ABSTRACT

Corporate social responsibility is the continuing commitment of companies to increase their competitiveness while actively contributing to the sustainable development of the country through concrete and measurable actions to solve priority problems. Social responsibility is of great importance in corporations because their responsibility not only focuses on generating profits but also on addressing the impact of its decisions and activities on society and the environment through a transparent and ethical behavior that in turn contributes to sustainable development, including health and the welfare of society, jointly considering the expectations of stakeholders and ultimately complying with the laws and acting according to the rules of behavior. Therefore, this scientific paper aims to identify

¹ Bachiller en Administración de Negocios, anhelando la Licenciatura en Finanzas de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología. Correo electrónico: masandy83@hotmail.com. Teléfono 8887-9527

whether service companies are actually contributing to the economic and social development of the country and the company itself.

INTRODUCCIÓN

El presente artículo se enmarca en un estudio de las empresas de servicios del sector privado del Gran Área Metropolitana que contribuyen al desarrollo económico y social de la región, por medio de programas de responsabilidad social empresarial.

El término de responsabilidad social empresarial se define, según la Asociación Empresarial para el Desarrollo en el compromiso permanente de las empresas para aumentar su competitividad mientras contribuyen activamente al desarrollo sostenible de la sociedad costarricense mediante acciones concretas y medibles dirigidas por solucionar los problemas prioritarios del país.²

En los últimos años, se han presentado importantes reformas orientadas al mercado, el cual en muchos de los casos no ha tenido regulación o ésta ha sido negligente y esas reformas en la práctica lejos de generar crecimiento, contribuyeron a generar pobreza y aumentar la desigualdad, aumentaron la exposición de Costa Rica a riesgos innecesarios y costosos como la volatilidad económica y social y no mantuvieron un equilibrio adecuado entre el Estado, el mercado y participación de la sociedad.

Ante esta perspectiva la responsabilidad social es de suma importancia en las organizaciones, porque su responsabilidad ya no se centra solamente en generar utilidades, sino también, tener en cuenta el impacto de sus decisiones y actividades en la sociedad y el ambiente, por medio de un comportamiento transparente y ético, que a su vez, contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar del país, conjuntamente que tenga en cuenta las expectativas de las partes interesadas y por último, respete las leyes y actúe de acuerdo con las normas de comportamiento.

El sector empresarial desempeña un papel significativo en el desarrollo del país, su actividad produce bienestar en la sociedad a través de la generación de empleo y el bienestar económico mediante la industria, el comercio, la inversión y las operaciones financieras, por lo que es de gran importancia que las empresas, personas y empleados conozcan sobre responsabilidad social empresarial, y la importancia que ésta tiene para la sociedad y el país.

Con base en lo anteriormente señalado es necesario el desarrollo del presente artículo que permita identificar la problemática: ¿actualmente, las empresas de servicios del sector

² Recuperado de: Asociación empresarial para el Desarrollo (En Línea)http://www.aedcr.com/acerca_aed_asociados.php

privado del Gran Área Metropolitana realizan sus aporte contribuyendo al sector económico y social del país?. Por lo tanto, el objetivo del artículo es identificar los aportes que realizan las empresas por medio de la responsabilidad social empresarial y la importancia que estos tienen para el desarrollo del país, abarcando los siguientes objetivos específicos:

- Definir las principales áreas en las que contribuyen
- Clasificar el aporte de bien social que brindan
- Comparar a las empresas que tienen programas definidos de responsabilidad social con las que no tienen uno definido, pero realizan aportes.

Se plantea la hipótesis: Verdaderamente las empresas del sector privado de servicios del Gran Área Metropolitana están contribuyendo con sus aportes al desarrollo económico y social del país y de la empresa misma.

MARCO TEÓRICO

La responsabilidad social corporativa no es filantropía (esto significa que vlas contribuciones que proceden del sector de negocios, específicamente de las utilidades corporativas que se utilizan para apoyar a la sociedad), ni se limita a un programa o proyecto específico, sino se trata de una nueva forma de tramitar negocios, mediante relaciones responsables con cada uno de los stakeholders o partes interesadas. La responsabilidad social corporativa debe dejar influenciar todas las acciones de una compañía, ya que se trata de una estrategia.

Los stakeholders o partes interesadas son las personas o colectivos con los que la entidad tiene relación, que se ven afectados por sus actividades o que pueden afectarlas.³

Las partes interesadas son las encargadas de conceder la licencia social para que las compañías realicen sus labores. Esta licencia representa el respaldo de las partes interesadas de una corporación para el desarrollo de su trabajo. Esta para poder operar se adquiere mediante la información, la consulta y el diálogo con las partes interesadas y del cumplimiento de sus perspectivas.

Parte de las perspectivas que se mencionan anteriormente se pueden ver retribuidas por medio de la rendición de cuentas, por la cual la entidad asume su responsabilidad por medio de sus actos y descuidos que poseen un impacto sobre las partes interesadas y sobre el medio ambiente. Cada organización tiene sus propias partes interesadas, pero algunas de las más comunes son las que se detallan a continuación: propietarios y accionistas, empleados, proveedores, comunidad, inversionistas, clientes y consumidores, gobierno y

³ Recuperado de: Asociación Empresarial para el Desarrollo (En línea) <http://www.aedcr.com/subsection.php?id=38§ion=rse>

entes reguladores, medios de comunicación, sindicatos, ONGs y grupos de presión, comunidades locales, competidores, aliados, líderes de opinión, comunidad académica y científica e instituciones internacionales.

Según la Asociación Empresarial para el Desarrollo en cuanto a lo académico y empresarial, se han creado otras definiciones del concepto de responsabilidad social empresarial que varían en cuanto a enfoques o alcances. Para Lord Holme y Richard Watts del World Business Council for Sustainable Development lo definen como "el continuo compromiso de los negocios para conducirse éticamente y contribuir al desarrollo económico mientras mejoran la calidad de vida de sus empleados y familias, así como de la comunidad local y sociedad en general".⁴

Como menciona el Marco Lógico y Conceptual del Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para Costa Rica, los términos tienen muchos puntos similares que establecen lo que se conoce como responsabilidad social corporativa en el cual determina un compromiso voluntario de las organizaciones, no regulado por la ley, que trae beneficios para la sociedad y todos sus stakeholders mediante una comportamiento ético y una capacidad de adaptación en armonía con el medio ambiente.

En el Manual de indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para Costa Rica menciona que no existe una sola definición para la RSE éstas se enfocan en los siguientes aspectos: compromiso de las empresas, conducta ética, decisión voluntaria, contribución al desarrollo sostenible, relación con los públicos de interés y desempeño ambiental.

Con base en un estudio sobre las iniciativas internacionales de RSE y un proceso de consulta en el que participaron diferentes sectores, tales como empresarios, Gobierno y organizaciones de la sociedad civil, se propone la siguiente definición de RSE para el sector privado costarricense:

"Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso permanente de las empresas para aumentar su competitividad mientras contribuyen activamente al desarrollo sostenible de la sociedad costarricense mediante acciones concretas y medibles dirigidas a solucionar los problemas prioritarios del país."⁵

En el año 2004, la Asociación Empresarial para el Desarrollo presentó al país el Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para Costa Rica, con el apoyo del INCAE y el apoyo económico del Hivos.

El Hivos es una organización no gubernamental de Holanda, que actúa con base en valores humanísticos. Este quiere contribuir a que el mundo sea libre, justo y sostenible, en el que

⁴ Recuperado de: Asociación Empresarial para el Desarrollo (En línea) <http://www.aedcr.com/subsection.php?id=36§ion=rse>

⁵ Recuperado de: Manual de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para Costa Rica. http://www.incae.edu/es/clacds/publicaciones/pdf/903_ManualIndicadoresRSECR.pdf

los ciudadanos tengan igual acceso a los recursos, las oportunidades y los mercados, y pueden participar de la misma manera en los procesos de toma de decisiones que son determinantes para la vida, la sociedad y el futuro. La actividad principal de Hivos consiste en facilitar apoyo financiero y político a las organizaciones e iniciativas locales particulares.

Este modelo resultó de un extenso proceso de investigación en el cual estuvieron 250 representantes de diversos sectores de la sociedad. El modelo incluyó una herramienta de autoevaluación y benchmarking que proporciona a las organizaciones estimar el estado de incorporación de la RSE en su modelo de negocios.

El modelo fue probado en el 2008 para toda la región centroamericana como parte del proyecto de regionalización de la RSE en Centroamérica, de éste nació la Red Centroamericana de RSE: IntegraRSE. Donde se consiguieron definir objetivos comunes y estandarizar criterios. Asimismo, se crearon indicadores muy similares para que el sector productivo centroamericano consiga mejorar continuamente la forma de hacer sus negocios. Estos indicadores se reflejaron en la herramienta IndicaRSE que permite medir el nivel de comportamiento socialmente responsable que poseen las empresas.

Las principales áreas que se identificaron como importantes para este modelo de RSE en Costa Rica, que fueron contenidas en IndicaRSE, se establecieron en lo que se llamó Heptágono de RSE, éste está formado por siete áreas en las que la compañía debe orientarse de manera integral para alcanzar una comportamiento de responsabilidad con el país donde se desarrolla: gobernabilidad, público interno, medio ambiente, proveedores, mercadeo responsable, comunidad y política pública.



Actualmente, son cada vez mayores las presiones para que las empresas mejoren su desempeño social y ambiental. Éstas se muestran, principalmente, en las demandas de los mercados externos vía el aumento de normas y estándares técnicos, producto de clientes

más exigentes; presiones de la sociedad y medios de comunicación e información más poderosos; así como gobiernos con normativas internas más exigentes.

La tendencia de reportar el desempeño social y ambiental por parte de las compañías se hace cada vez más fuerte, ayudando a aumentar los niveles de transparencia y rendición de cuentas de las organizaciones con sus accionistas y la sociedad en general. Los desarrollos tecnológicos, las tendencias demográficas y sociales y las diferencias culturales aumentan el nivel de complejidad del entorno y los riesgos que pueden afectar el desempeño de los negocios.

Los niveles tecnológicos y los flujos de información, de los procesos productivos actuales, requieren mayores habilidades de la fuerza laboral, entre ellas la de innovar. Además, la competencia más recalcada hace que las organizaciones constantemente deban buscar formas para diferenciarse. En este marco, la RSE colabora a desarrollar modelos de negocio más eficientes y productivos y una fuerza laboral capaz de afrontar los retos de la economía actual.

Los beneficios de la RSE, desde una perspectiva empresarial son los siguientes: permite atraer y retener a los inversionistas y socios de calidad, motiva la competitividad sostenible en los negocios (mejora la reputación y las marcas, mejora el desempeño financiero, incrementa las ventas y la fidelidad de los clientes), brinda la oportunidad de apoyar al gobierno y contribuir al fortalecimiento de las instituciones públicas, promueve la creación de nuevas oportunidad de negocios y otorga una licencia social para operar y evita crisis debido a mala conducta en RSE.

La responsabilidad social corporativa implica no solo la integración voluntaria de una serie de políticas, prácticas y programas en operaciones comerciales, tales como la salud y seguridad en el trabajo, la gestión de los recursos humanos, la gestión del impacto ambiental y los recursos naturales, sino también, la adaptación al cambio. Al reunir principios y valores éticos de actuación social en los procesos comerciales se lucha contra la corrupción y se aseguran procesos transparentes que logren una sociedad mejor con un rostro humano al mercado mundial.

Esta integración voluntaria implica el compromiso de la organización, el cual está ligado a recursos y liderazgo, una conducta empresarial responsable, un comportamiento ético con pleno cumplimiento de la ley.

Por otro lado, la integración voluntaria de la organización como agente de responsabilidad social opera en su relación con los stakeholders, tales como los accionistas, los socios comerciales y los proveedores, los consumidores, las autoridades públicas, las ONG's, los clientes, los empleados, las familias, la comunidad local y la sociedad en general.

La compañía que tiene un comportamiento social y ambientalmente responsable es la que se preocupa del bienestar de quienes trabajan en ella, desde el punto de vista de salud, seguridad e higiene, educación, remuneración justa, procesos de selección adecuado, respeto al ambiente, reducción de impactos negativos, ahorro de energía, uso de tecnologías limpias. Se preocupa por el bien común. Propicia el desarrollo de valores éticos que guían la conducta empresarial y la relación con su entorno; siempre con transparencia y honestidad. Establece planes estratégicos para mejorar y cambiar la imagen de la compañía, aumentar su competitividad, y permitir un mejoramiento continuo del desempeño ambiental y social

La ISO 26000 proporciona una guía a toda organización sobre principios, conceptos y materias fundamentales relacionadas con responsabilidad social. Su objetivo es animar a las empresas por ir más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es un deber fundamental de cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social.

El texto de la norma ISO 26000 menciona un acuerdo global sobre definiciones y principios de Responsabilidad Social, además orientaciones sobre cómo integrar la Responsabilidad Social en las labores de una empresa. Por lo tanto, la ISO 26000 aborda 7 cuestiones de Responsabilidad Social: Gobernanza, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Derechos Humanos, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de Consumidores y Participación Activa en la Comunidad.

Si las actividades de responsabilidad social corporativa se realizan bien y el involucrarse en causas que beneficien la sociedad y el país resulta en un mayor posicionamiento de las marcas ante los consumidores.

En actualidad, el papel que juega la responsabilidad social corporativa es fundamental en la percepción que tiene la sociedad sobre una marca o empresa. Ciertamente, además de las características propias de los productos o servicios que brindan las empresas, como lo es la calidad, el diseño y el precio, el apoyo a causas sociales, culturales o ambientales ha resultado ser un elemento que los diferencia y de gran importante frente a su competencia (las marcas o servicios de otras empresas).

Actualmente 37 organizaciones de Costa Rica, la mayoría de ellas empresas privadas, se involucran en una iniciativa liderada por la Asociación Empresarial para el Desarrollo llamada Alianza de Empresas sin pobreza Extrema.

La Alianza de Empresas sin pobreza extrema es un grupo de organizaciones unidas para mejorar la calidad de vida de sus empleados en condición de pobreza.

La Alianza nació motivada por la experiencia del programa Construyendo Juntos de Holcim y su esfuerzo conjunto con AED. Holcim implementó un plan de mejora basado en 4 áreas: salud, educación, vivienda y economía familiar.

Las empresas deben emplear el modelo de Construyendo Juntos y adaptarlo a sus propias organizaciones, siempre con el objetivo de erradicar la pobreza extrema entre sus clientes internos.

La propuesta para una empresa con cero pobreza extrema incluye los siguientes 6 pasos: conocer a sus colaboradores, identificar las prioridades y asumir un compromiso, construir su propia estrategia, involucrar a sus empleados y a su Asociación Solidarista, identificar socios y crear alianzas, evaluar y dar seguimiento.

METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN

Es de carácter cualitativo, en donde se empleará la entrevista como método de recolección de la información. La entrevista se aplicará a 31 empresas del Gran Área Metropolitana del sector privado de servicios, las principales características que debe cumplir las empresas seleccionadas son las siguientes: que realicen aportes de bien social a la comunidad o país, pertenecer al sector privado, principales provincias San José, Heredia, Alajuela y Cartago, y que sean empresas de servicios.

Las empresas seleccionadas para realizar dichas entrevistas se tomaron del grupo de asociados de la Asociación Empresarial para el Desarrollo.

La entrevista cuenta con 10 preguntas que ayudarán en la principal recopilación de información, el tiempo aproximado para realizar dicha entrevista es de 10 a 15 minutos.

La entrevista se dividió de forma tal que las preguntas abarcaran para responder a los tres principales objetivos específicos de la investigación.

El periodo de recolección de los datos comprendió de 10 de noviembre al 30 de noviembre del 2013.

Las empresas seleccionadas para realizarles la entrevistas brindan servicios financieros, asesoría legal, consultorías en ingeniería mecánica, asesoría y distribución de materiales de construcción, servicios inmobiliarios, servicios y asesorías tecnológicas, asesoría y cooperación para la agricultura, asesoría en diseño e instalación de equipos profesionales de audio, servicios de consultoría en comunicación estratégica y relaciones públicas y por último energía, eléctricos y soluciones integradas en el campo

Durante la recolección de la información se encontraron algunas limitantes, entre ellas están:

- Muchas empresas desconocen el término de responsabilidad social.
- De las empresas elegidas de la base de datos de la Asociación Empresarial para el Desarrollo la mayoría de ellas no contestó.
- El tiempo necesario para realizar las entrevistas ya que se debía solicitar permisos en el trabajo para poder llegar al mínimo requerido, además de que fue muy corto el período para realizarlas

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Con base en la información obtenida de las empresas entrevistadas, la mitad de ellas posee un programa definido de responsabilidad social empresarial, parte de ellas no tienen programa definido, son los mismos empleados lo que se organizan en un tipo de comité para realizar los aportes y de las demás no poseen un programa, aún así realizan aportes de bien social.

Se les preguntó a los entrevistados cuáles eran los principales aportes de bien social que efectúan las empresas del sector servicios para las que laboran, indicaron los siguientes: donación de víveres, útiles escolares, juguetes, computadoras o dinero para las diferentes necesidades de las personas de escasos recursos. Donación de sangre. Las empresas que brindan servicios de construcción realizan mejoras para los vecinos que se encuentran alrededor donde se construyen como aceras, mejoramiento de carreteras y construcción de caños, mantenimiento de la escuela cercana al lugar donde se encuentra la compañía, limpieza de sectores de algún río de la comunidad.



Fiesta de Navidad, niños de zonas marginadas (Actividad RSE BAC/Credomatic)

Otros ayudan al personal con problemas financieros fuertes. Realizan patrocinios a escuelas o grupos deportivos.

Gracias a los empleados del departamento de Cumplimiento y las sucursales de Curridabat y Terramall de Scotiabank Costa Rica y a los clientes que hicieron donaciones, los alumnos de la Unidad Pedagógica de San Diego pueden disfrutar su nuevo equipo deportivo y su escuela recién pintada.



Muchas de las empresas realizan horas de empresa para labores sociales, cursos de comunicación para eliminar el consumo de drogas o ambiente, tutorías en matemáticas y en desarrollo de habilidades blandas. Entre otros aportes y la mayoría de ellos se enfoca en el medio ambiente con programas de reciclaje, ahorro de energía, manejo del impacto climático, entre otros.



Se les consultó si con frecuencia realizaban los aportes de bien social y se pudo observar que, actualmente, las empresas, con un programa definido de responsabilidad social empresarial, efectúan los aportes durante todo el año. Las demás empresas pueden

realizarlas mensualmente hasta anualmente, algunas de ellas realizan 3 o cuatro donaciones al año según el programa que posean o según la cantidad de solicitudes de ayuda que les hagan llegar.

Empresas como Comunicación Corporativa Ketchum, Schneider Electric, Fundeser, Garnier & Garnier Desarrollos Inmobiliarios, Scotiabank, BAC | Credomatic Network por su programa de responsabilidad social empresarial practican las actividades y aportes de bien social a diario a la comunidad, a la empresa misma y al país.

Para ampliar un poco más los aportes que realizan las empresas, de qué forma y su programa de RSE, se explica, a continuación, con algunos ejemplos: la empresa BAC | Credomatic Network el departamento de RSC realiza aproximadamente 20 programas que giran en torno a 6 ejes centrales:

1. Aporte al desarrollo económico (1 programa)
2. Banca Responsable (7 programas).



3. Desarrollo del talento Humano (2 programas)
4. Inclusión Financiera (4 programas)



5. Promoción del consumo responsable (4 programas)
6. Gestión Ambiental (2 programas)

Los programas se desarrollan y se dirigen a los diferentes públicos con los cuales se relaciona la empresa, que va desde colaboradores, proveedores, clientes, público en general, comunidades, Gobierno... etc).



Tarjeta Escalonada fue patrocinada por el grupo Bac Credomatic. (BAC CREDOMATIC)

18.000 no videntes contarán con tarjeta para identificar billetes

Comunicación Corporativa Ketchum tiene un programa llamado PotenciArte bajo el cual se amparan todas las acciones de RSE de la compañía. Realiza aportes a la sociedad y a los stakeholders de forma continua y permanente mediante acciones de RSE. Su visión es ser la primera agencia de relaciones públicas regional con un programa formal de responsabilidad social empresarial que por su trascendencia fomente la ética, lealtad y respeto. Dentro de su hexágono de responsabilidad social empresarial se enfocan en las siguientes áreas:

1. Comunidad: Voluntariado circunstancial dos veces al año, trabajos pro bono, Día de Puertas abiertas para estudiantes, docencia.
2. Proveedores: Código de principios de Relación y Diálogo con los proveedores
3. Público interno: plan de capacitación, reconocimiento a colaboradores AutentiCCk
4. Mercadeo: Obsequios en Navidad y cumpleaños para fidelización de los clientes. Involucramiento en campañas ambientales.

Juan Bansbach Instrumentos Musicales S.A. cuenta con un programa llamado "Costa Rica en Armonía", que juntos con varios departamentos ayudan a brindar cursos y clínicas en muchos centros educativos en todo el país, para incentivar el uso de la música como instrumento de aprendizaje. Sueñan con una sociedad de seres humanos sensibles y felices gracias a la música y sus grandes ventajas. Quieren que más y más hogares disfruten de la ilusión, la felicidad y la pasión que la música brinda. Son apasionados de la búsqueda constante por la calidad y el buen servicio, se asocian con las mejores marcas y fabricantes del mundo. Fabricantes que comparten esta visión de Bansbach de lograr un mejor futuro para nuestros niños y niñas gracias a la música.



Scotiabank tiene el Proyecto de Responsabilidad Social “Scotiabank Iluminando El Mañana”, entre sus proyectos principales están la siembra de árboles en la Sabana y la Ruta del Tesoro. Scotiabank Iluminando el Mañana (Scotiabank Bright Future, en inglés) es el programa internacional de filantropía que apoya oportunidades de desarrollo para los niños y las comunidades donde viven y trabajan. Scotiabank Iluminando el Mañana combina la pasión del personal, las necesidades de las organizaciones beneficiarias y el espíritu de lucha de las comunidades.

En cuanto a la pregunta en qué áreas se enfocaban para realizar los aportes, las respuestas fueron que entre las principales áreas son los siguientes:

1. Educación, tanto básica como técnica y financiera (Cursos, aportes a las escuelas)
2. Salud
3. En la niñez, juventud y personas adultas mayores (personas de escasos recursos, con discapacidad, hospicios, ayuda social)
4. Deporte
5. Ambiente

Se les preguntó a los entrevistados que si consideraban que los aportes que realizan las empresas son importantes y estiman que, básicamente, que sí es importante, es una fuente tanto de solidaridad como incentiva el crecimiento de las comunidades o personas que se encuentran en riesgo social o inclusive por mejorar, tanto el entorno como país como el ambiente, esto va a depender del tipo de voluntariado que se realice.

"Todas las personas tienen que ser conscientes que dejamos una huella y en consecuencia también la dejan las empresas u organizaciones en las que laboramos. TODOS tenemos la responsabilidad de retribuir a la sociedad cualquier impacto que generemos en ella."

"Consideran que es muy importante generar conciencia de que todo el bien que se pueda hacer a una sociedad es un bien que tarde o temprano nos beneficia a todos como empresa y como personas."

Además, recalcan que las comunidades tienen necesidades que la municipalidad no atiende y con el trabajo realizado se da el ejemplo a otros grupos de personas para que realicen donaciones,

Lo consideran importante ya que en el caso de la empresa Schneider Electric, por ejemplo, con la participación en la educación de la escuela Don Bosco están garantizado graduandos especializados en el campo de la energía, el cual, actualmente se encuentra en crecimiento, de esta manera les aseguran a los jóvenes un mejor futuro profesional.

De las personas que se le efectuó la entrevista la gran parte de ellos ha realizado voluntariados de diferentes maneras, unos aportando económicamente, otros con horas para realizar la capacitaciones o asesorías, organizando las actividades, entre otros.

Los entrevistados manifiestan que, en la actualidad el uso de la responsabilidad social empresarial es un beneficio, tanto para empresa como para las personas a las que ayudan, lo hacen en beneficio de ambas, ya que no solamente se ayuda a un sector que lo necesite, sino que también, esto contribuye para que la empresa tenga mayor exposición ante la comunidad y el país, creen que es un “dando y dando”, son ambas cosas. Las empresas cada vez son más conscientes de que la responsabilidad personal ahora va más allá, se tiene una responsabilidad con la sociedad, los programas que desarrollan las empresas son en pro de la mejora del país, creando más conciencia, más conocimiento, ahora se emplea que incluso las empresas compartan sus buenas prácticas para mejorar todos en conjunto.

La sociedad la compartimos todos, si no contribuimos en el desarrollo social como empresa y como individuos, como consecuencia no tenemos desarrollo económico.

La mayoría de las personas entrevistadas conoce el término de responsabilidad social empresarial, y para algunos de ellos la responsabilidad social empresarial se define como:

" es un término de moda usado para definir las acciones que ejecuta una empresa en pro de las comunidades cercanas a ésta"

“Básicamente, es el beneficio mutuo empresa (valor de marca, imagen de responsabilidad social y ambiental, etc.) sociedad, mediante acciones concretas de ayuda y mejoramiento de la empresa hacia su entorno."

" Es la responsabilidad que deberían tener todas las empresas para contribuir con el crecimiento y bienestar del país."

" La Responsabilidad Social es el compromiso que hemos asumido de constituir una empresa sostenible en el largo plazo, rentable, prudente en sus decisiones, estratégicamente dirigida y regida por los más altos valores éticos."

" Programas y campañas diversas sin fines de lucro para contribuir al país."

Y una de ellas conoce la responsabilidad social empresarial, la aplican y además, asesoran a los clientes en esta materia.

En cuanto a cómo aplican las empresas la responsabilidad social, motivan más que todo en la participación y colaboración de todos los trabajadores con el fin de concientizarlos y crearles más sensibilidad social, del mismo modo que dichas actividades fortalecen los lazos entre ellos incrementando la motivación laboral y su estadía en la empresa.

Juan Bansbach Instrumentos Musicales S.A lo aplica en diferentes modalidades, tienen las clínicas en la que se visitan escuelas y colegios para enseñar los diferentes tipos de instrumentos, sus usos y su mantenimiento; entre ellos Flautas Dulces, en varias ocasiones ha participado en eventos, entre ellos la Teletón, otra razón es el mejoramiento continuo y es está poniendo un plan que se denomina “Queremos que vuelvas” en donde la principal meta es ofrecer la satisfacción total del cliente, el tratarlo no como un objetivo de venta, sino hacerlo parte de nuestra familia en donde no solo se quiere venderle un instrumento o producto sino ofrecerle la oportunidad de formar parte de las personas que son apasionadas por la música, fomentar su aprendizaje y ofrecerle una experiencia única que le cambiará la vida.

En sí todas las empresas tratan de que el personal se involucre de manera responsable por contribuir en beneficio del país.

CONCLUSIONES

La responsabilidad social es la responsabilidad que tiene una empresa ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, la salud y el bienestar de la sociedad; tomando en cuenta las expectativas de sus partes interesadas, cumplir con la legislación aplicable y que sea coherente con la normativa internacional.

De acuerdo con las entrevistas realizadas y los objetivos planteados definir las principales áreas en las que contribuyen las empresas, clasificar el aporte y comparar las empresas que tiene programas definidos de responsabilidad social con las que no, los resultados demuestran que las empresas realmente contribuyen con el bienestar y desarrollo económico y social del país, enfocados en diferentes áreas, tales como:

1. Educación, tanto básica como técnica y financiera (Cursos, aportes a las escuelas)
2. Salud
3. En la niñez, juventud y personas adultas mayores (personas de escasos recursos, con discapacidad, hospicios, ayuda social)

4. Deporte
5. Ambiente

En la educación enfocando sus aportes en realizar capacitaciones de diferentes intereses para los niños, jóvenes y adultos de Costa Rica como lo son la educación financiera, cursos técnicos, en instrumentos musicales, realizar donaciones para mejoras en la infraestructura de la escuela.

Realizan aportes económicos para actividades deportivas que son tan importantes, más en estos tiempos en los que las personas se han vuelto personas sedentarias y con más problemas de salud.

Por lo que los aportes que realizan estas empresas son tanto un beneficio para Costa Rica como para ellos realizando un bien social donde nuestro país y empleados de la misma empresa se ven beneficiados con los aportes que realizan, además todos aquellos colaboradores que asisten y participan en algún voluntarios tomando conciencia del bien que realizan en estas actividades. Considerar que estas horas que toman para realizar un voluntariado puede significar un gran beneficio futuro, niños con mejor educación, adultos mayores que necesitan ser escuchados, entre otros aportes.

Todas las empresas entrevistadas efectúan gran cantidad de aportes, principalmente, realizando donaciones, tanto de materiales, juguetes, víveres, donación de sangre, como de donación de horas profesionales para que los niños y jóvenes aprendan y en futuro sean personas de bien y con todas las comodidades posibles.

Al realizar la comparación entre las empresas que poseen un plan definido de Responsabilidad Social empresarial se puede observar que realizan sus aportes no solo enfocando en la comunidad, sino también, en su entorno, proveedores, clientes internos como externos, gobierno entre otros, esto es realmente el significado de la responsabilidad social, no realizar donaciones de víveres, juguetes, sino planes como becas, apoyo a organizaciones, educación, empresas inclusivas.

La recomendación final para futuras investigaciones científicas es realizar una concientización de la importancia que ha adquirido el tema de la responsabilidad social empresarial, término que muchas personas desconocen. Además, se podría incluir dentro de los cursos académicos de carreras, o bien, cursos libres, temas como la responsabilidad social, para que así personas que desconocen el término aprendan y pueden ayudar a sus empresas a ser mejores cada día.

Referencias Bibliográficas

Camacho, Ana Cristina(31 de marzo de 2013). Empresas costarricenses implementan programas de RSE desde la casa. Recuperado de: http://www.elfinancierocr.com/negocios/RSE-Programa_Cero_Pobreza_Extrema-empresas-AED_0_270572982.html

Prado, A., Flores, J., Pratt, L., & Ogliastrri, E. (2004). Marco lógico y conceptual del modelo de responsabilidad social empresarial para Costa Rica. INCAE, Costa Rica.

Asociación Empresarial para el Desarrollo (2013). ¿Qué es RSE?, Modelo de RSE para Costa Rica, Stakeholders y Heptagono de RSE. (En Línea) Recuperado de: <http://www.aedcr.com/subsection.php?id=36§ion=rse>

Asociación Empresarial para el Desarrollo (2013). Empresas sin Pobreza extrema (En línea) Recuperado de: http://www.aedcr.com/proyectos_detalle.php?id=52

Así se hace: Gestión de la responsabilidad social empresarial y casos de buenas prácticas (2013) (En línea) Recuperado de: http://redunirse.org/nuevo/sites/default/files/asisehace_gestionrseybuenaspracticass.pdf

HIVOS: Instituto Humanista de Cooperación al Desarrollo (2012) Recuperado de: <http://librebus.org/alianzas>

Manuales de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para Costa Rica (Octubre 2004) Definición de Responsabilidad Social Empresarial (En Línea) Recuperado de: http://www.incae.edu/ES/clacds/publicaciones/pdf/903_ManualindicadoresRSECR.pdf

ANEXO # 1 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

Fecha: _____ Hora: _____ Entrevista N°: _____

Lugar (Provincia y Cantón): _____

Nombre de la empresa: _____

Entrevistador: _____

Entrevistado (Nombre, edad, género, puesto, dirección electrónica, departamento)

El presente cuestionario abarca los temas de responsabilidad social empresarial, para realizar el trabajo final de graduación de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología Licenciatura en Finanzas, principalmente del Sector Privado Costa Rica.

En caso de duda sobre el contenido de las preguntas insertas en el presente cuestionario agradezco se comunique con Marilyn Sandoval Sánchez, estudiante de la ULACIT, responsable de este documento, a la dirección de correo electrónico masandy83@hotmail.com o msandovals159@ulacit.ed.cr. La encuesta dura diez minutos aproximadamente.

1. ¿Qué tipo de servicios brinda la empresa para la que labora?
2. ¿Qué tipos de aportes realizan de bien social para el país o comunidad?
3. ¿Cada cuánto realiza aportes la empresa?
4. ¿Se enfoca la compañía en un sector en específico para realizar aportes, ayudas a escuelas, educación financiera, becas, medio ambiente, entre otros?
5. ¿Tiene la empresa para la que usted labora un programa definido para realizar voluntariados o aportes a la sociedad?
6. ¿Considera importante las empresas, actualmente, contribuyan al país por medio de los voluntariados y aportes que realizan?

7. ¿De qué forma ha participado usted en las actividades de bien social en la empresa para la cual labora?
8. ¿Considera usted que las empresas realizan aportes al país en beneficio de ellos, de la sociedad o ambas, explique?
9. ¿Conoce el término de responsabilidad social empresarial?
10. Cómo lo aplica la empresa en la que labora?