

Responsabilidad Social Empresarial: la contribución del sector privado en el cantón de Heredia, para el desarrollo social y económico.

Katherine González Robles, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

2013

Resumen

En este trabajo de investigación se analiza la estructuración, implementación e impacto de los programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), puestos en práctica por las entidades privadas en el Cantón Central de Heredia.

En esta provincia se encuentran algunas de las zonas francas de mayor importancia del país, donde se ubican empresas multinacionales que cuentan con una fuerte estructura de RSE, que incluyen programas regulados de reciclaje, sostenibilidad ambiental, ayuda a las comunidades vecinas, desarrollo de proveedores y demás aspectos significativos. Sin embargo, el sector investigado que corresponde a compañías privadas del sector PYMES del Cantón Central cuentan con escasos programas de RSE, y los que cuentan con ellos, no los manejan de manera formal, ni con los encargados respectivos en su fuerza laboral. Por lo tanto, la investigación arroja una serie de conclusiones las cuales permiten hacer recomendaciones dirigidas a estructurar el desarrollo de la RSE en este tipo de entidades.

La norma ISO26000 fue utilizada durante la investigación, ya que a pesar de no ser una de tipo certificable, se convierte en el referencial para evaluar el comportamiento de toda la cadena de proveedores provenientes de cualquier lugar en el mundo, mediante principios, y procesos que las entidades deben cumplir para poder definirse como empresas con una Responsabilidad Social Empresarial real y sustentada en hechos.

Abstract

The scope of the research is to analyze the structure, implementation and the impact of the Corporate Social Responsibility (CSR), programs that are conducted by private companies in Heredia county.

In Heredia, there are several multinational companies with a strong CSR structure and programs such as recycling, environmental sustainability, collaboration with communities, and others. However, there are also small-medium companies in Heredia downtown and these companies do not have corporate social responsibility programs, and those who do, do not handle them formally and they do not have personnel in charge of those matters in their workforce. Therefore, the research shows some conclusions which allow to make recommendations to structure the development of corporate social responsibility in these businesses.

The ISO26000 standard was used on this research despite of not being a certifiable standard is considered the benchmark to evaluate the performance of the entire supply chain from anywhere in the world through principles, institutions and processes must meet in order to be defined as companies with Corporate Social Responsibility

Introducción

En el presente trabajo se mostrará cómo las empresas del sector privado contribuyen al desarrollo social y económico de la sociedad, al poner en práctica los programas de Responsabilidad Social Empresarial.

También se enfatizará si realmente el aporte de las entidades ayuda al desarrollo de la sociedad, si sus planes y programas de responsabilidad dan lo que la sociedad necesita para mantenerse en un nivel de vida promedio y procurando siempre mejorar la calidad de vida.

La Responsabilidad Social Empresarial renueva la concepción de la compañía, y otorga a esta una dimensión amplia e integradora, que va más allá de la mera cuestión económica en la que se incorpora perfectamente la triple faceta de la sostenibilidad: económica, social y medioambiental. El desarrollo sostenible se sitúa como fin por alcanzar mediante la adecuada implantación de un modelo de empresa socialmente responsable.

Según el *Libro Verde de la Unión Europea (2001)* la Responsabilidad Social de las Empresas (RSE), es "la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interesados". La RSE puede considerarse el objeto de uno de los debates más recientes y sugerentes como eje de la reflexión normativa sobre la organización de las compañías en el siglo XXI.

En síntesis, se trata de establecer modelos productivos relacionando los ámbitos político, económico y social de forma eficiente, e incorporando perspectivas de justicia, igualdad y solidaridad, que ayuden en la consecución de un desarrollo sostenible desde un punto de vista económico, social y medioambiental. Si bien es cierto que la RSE sólo puede ser asumida y

llevada a cabo voluntariamente por las propias empresas, nadie lo pone en duda, ya que las organizaciones sociales tienen un importante papel en la reflexión, el análisis y la sensibilización acerca de los asuntos que les conciernen.

Desde el punto de vista de las entidades privadas, existen factores que impulsan el avance de la Responsabilidad Social de las Empresas:

- La inquietud de los ciudadanos, consumidores y del Estado en el contexto de globalización y los avances industriales.
- Los aspectos sociales son de gran influencia en las decisiones de los inversionistas y de las personas, tanto consumidores como inversores.
- El medio ambiente está cada vez más deteriorado por las actividades económicas, y es de gran preocupación para la población mundial.
- La transparencia en las empresas y sus actividades son de un gran interés público, la tecnología y la facilidad de información, hacen que la transparencia deba estar en todas las acciones que hacen las compañías.

Justificación

En la actualidad, la Responsabilidad Social Empresarial se está convirtiendo en un aporte primordial para la sociedad, por parte de las empresas del sector privado, pues la ayuda y las obras de bien que realizan las empresas en pro de la economía y sociedad son de las razones más importantes por las cuales se desarrolla este trabajo de investigación. Solamente en el Cantón Central de Heredia se cuenta con más de 100 compañías en el Régimen de Zona Franca, sector privado según PROCOMER, y muestra la importancia de que estas empresas cuenten con RSE para el bienestar de la sociedad.

Problema de investigación

¿De qué manera vela el sector privado en el Cantón Central de Heredia por el desarrollo social y económico, al poner en práctica la Responsabilidad Social Empresarial?

Como objetivo general se establece: Identificar la contribución de las empresas del sector privado, mediante la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en el desarrollo económico y social del Cantón Central de Heredia.

Dentro de los objetivos específicos identificados como de mayor relevancia estarían:

- Definir los diversos programas de Responsabilidad Social que utilizan las empresas del sector privado para la mejora social, ambiental y económica.
- Clasificar el enfoque que les dan las diferentes empresas a sus programas de RSE, económico, social y ambiente.
- Mostrar el beneficio que tiene la sociedad por parte del sector privado, con la puesta en práctica de la RSE.

Hipótesis

En el Cantón Central de Heredia, las empresas de sector privado hacen grandes aportes al desarrollo económico y social, mediante la Responsabilidad Social Empresarial, y se enfocan en tres principales áreas: la educación infantil, las necesidades sociales y el medio ambiente.

Marco teórico

Para poder tener claro el trabajo en estudio daremos inicio definiendo lo que es la Responsabilidad Social Empresarial, según diversos autores y conocedores del tema.

La definición de Responsabilidad Social siempre ha sido muy debatible, y en ocasiones hasta se ha llegado hablar de la doble moral de las empresas, donde las entidades buscan como demostrar que son responsables, sabiendo que detrás de sus programas de RSE ocultan un daño severo a la sociedad, el ambiente, y en los peores casos hasta a la economía, tanto entidades privadas como públicas. La evasión de impuestos, la mala distribución de la riqueza, la pobreza extrema, son factores significativos del país, que muestran como a pesar de la RSE que tienen la mayoría entidades privadas, no se aplica tan bien como

Nos centraremos ampliamente en la norma ISO26000:2010, y se puntualizará los principios y las materias fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial, capítulos 4 y 6 de la norma.

La Responsabilidad Social Empresarial puede definirse como la competencia o incumbencia que tienen las organizaciones ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante comportamientos que contribuyan al desarrollo sostenible, e incluyen la salud y el bienestar de la sociedad.

La norma ISO26000 establecida durante el 2010, cuenta con siete capítulos en los que se da una orientación a las organizaciones sobre la Responsabilidad Social Empresarial. En esta norma se integran las experiencias internacionales de la Responsabilidad Social Empresarial, e instruye en los temas que se deben enfocar las entidades para trabajar enfocados en lo socialmente responsable.

Las organizaciones no se basan solamente en la satisfacción de sus clientes, por medio de sus productos y servicios, sino también en que la labor de sus negocios se desarrolle de forma responsable, cuidando el medio ambiente. Actualmente los gobiernos, consumidores y público general ejercen presión, para que se cumpla de una manera honesta con lo establecido en sus legislaciones.

La norma ISO26000 ayuda a que todas las organizaciones, pequeñas o grandes, proporcionan la guía para hacer de su gestión diaria, una obra responsable con el medio ambiente y sus comunidades. Esta pauta establece los conceptos, antecedentes, prácticas relacionadas con la RSE, así como los principios y materiales fundamentales que conoceremos más adelante.

Los desarrolladores de la nueva norma ISO26000 enfocada en la Responsabilidad Social, acordaron que para que las organizaciones se encuentren estandarizadas en responsabilidad social, deberían contar con varios principios, tomando como base los que a continuación se describen.

Principios de la Responsabilidad Social

- 1) Rendir cuentas: se basa en la rendición de cuentas de las entidades a las autoridades que regulan el impacto en las áreas, social, económica y del medio ambiente, donde se puedan tomar acciones respecto a los impactos negativos que se hayan dado y los que se puedan prevenir.
- 2) Transparencia de las organizaciones: las entidades deben ser transparente en sus acciones y actividades que tienen un impacto en el ambiente y la sociedad.

Debe existir una transparencia en la información de las actividades de las que son responsables las entidades, sus decisiones y sus políticas que causen impacto a la

sociedad y el medio ambiente. Toda la información tiene que ser de fácil acceso para los interesados

3) Ética: los valores básicos que toda organización debería tener como base son la integridad, honestidad y equidad; cuyos valores implican respeto hacia las personas animales y medio ambiente y contar con el compromiso de tratar el impacto de su actividad empresarial.

4) Respeto a las partes interesadas: se basa en el respeto, consideración y respuesta a los intereses de las partes interesadas.

Aunque los objetivos de las entidades se limiten a decisiones de alta gerencia, clientes, diferentes departamentos, aun contando con esto otros individuos también podrían tener reclamaciones, derechos o intereses que hay que tomar en cuenta. De forma colectiva estos individuos son parte interesadas de las empresas.

5) Principio de legalidad: las entidades deben aceptar que el principio de legalidad es obligatorio. Donde se nos expresa que ningún individuo u organización puede estar sobre la ley y que también los gobiernos se hallan bajo el amparo de la ley y su supremacía. El respetar este principio nos expresa que las organizaciones están bajo las regulaciones de la ley.

6) Respetar la norma internacional de comportamiento: Consiste en que la organización debería respetar la normatividad internacional de conducta, a la vez que acatar el principio de respeto de legalidad.

La organización debería esforzarse por respetar las normas internacionales aun y cuando la ley o su implementación no salvaguarde los aspectos ambientales y sociales. Una

organización deberá evitar ser cómplice en las actividades de otra que no sea coherente con la normatividad internacional de comportamiento.

- 7) Derechos humanos: este último principio nos advierte que debe dar importancia y reconocer la universalidad de los derechos humanos.

Una organización debería promover el respeto de los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones cuando la ley o su implementación no proporcionen la protección adecuada. (Romero, 2010)

Estos 7 principios quizás no aplican a todas las entidades que cuentan con Responsabilidad Social Empresarial, pero si sería ideal la búsqueda de contar con estos principios, buscando siempre la mejora continua tanto de las organizaciones como de la sociedad. Sin embargo, evaluando cada uno de los principios podemos encontrar que son básicos para el desarrollo integral y sostenible de una compañía, no solo de su Responsabilidad Social Empresarial, sino que cada uno de estos principios es relevante para la puesta en marcha de una empresa y durante su crecimiento son de gran ayuda.

Además de estos principios, se cuenta con materias fundamentales también proporcionadas por la norma ISO26000:10000, donde encontraremos puntos más sociales que son primordiales al realizar Responsabilidad Social Empresarial, y se podrá ver cómo las entidades deben trabajar de la mano con la sociedad, el Estado y todo la legislación, que se tiene para poder laborar en cualquier sea su área de la industria, pues siempre se va a tener un impacto social, medio ambiental en la economía.

La materia inicial se enfoca en la gobernanza de las entidades, que es el sistema por el cual se establecen proyectos y acciones ejecutables con las cuales se llegará a los objetivos planteados.

Existen variaciones en los sistemas de gobernanza, dependiendo principalmente del tipo de entidad, su tamaño y contexto ambiental, económico, político, cultural y social en el que trabaja. Estos se encuentran dirigidos por una persona o grupo de personas (propietarios, miembros, integrantes u otros) que tienen la autoridad y responsabilidad de perseguir los objetivos de la organización.

La gobernanza de la organización es el factor más importante para integrar la Responsabilidad Social y para hacer posible que una entidad se responsabilice por los impactos de sus decisiones y actividades. Una compañía que se plantea ser socialmente responsable debería contar con un sistema de gobernanza, que permita supervisar y poner en práctica los siete principios de la Responsabilidad Social mencionados anteriormente.

Los derechos humanos son los básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho serlo. Existen dos categorías:

- a) La de los derechos civiles y políticos; incluye algunos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión.
- b) La categoría de los derechos económicos, sociales y culturales; incluye el derecho al trabajo, a la alimentación, a la salud, a la educación y a la seguridad social.

Los estados tienen el deber y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos. Una organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos, incluso dentro de su esfera de influencia.

Las prácticas laborales de una entidad comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo en nombre de la compañía, incluido el trabajo subcontratado.

Las prácticas laborales incluyen reclutamiento y promoción de trabajadores; procedimientos disciplinarios, transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación

de trabajo; formación y desarrollo de habilidades; salud; seguridad e higiene industrial, y cualquier política o práctica que afecte a las condiciones de trabajo, en particular la jornada laboral y la remuneración.

Las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz.

Un principio fundamental de la *Declaración de Filadelfia de la OIT de 1994* es que el trabajo no es una mercancía; lo que quiere decir que los trabajadores no deberían ser tratados como un factor de producción ni estar sujetos a las mismas fuerzas del mercado que se aplican a las mercancías. La vulnerabilidad de los obreros y la necesidad de proteger sus derechos básicos se reflejan en la “Declaración Universal de Derechos Humanos” y en el “Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales”.

Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, independientemente donde se ubiquen. Esas huellas están asociadas al uso que la organización realiza de los recursos, la localización de sus actividades, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la entidad sobre los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales, las compañías deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social de salud y ambiental de sus decisiones y actividades.

Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidad hacia ellos.

Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de *marketing* y de procesos de contratación, promoviendo

el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los demás vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario.

El término *consumidor* hace referencia a aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las organizaciones, sin que implique necesariamente que tengan que pagar dinero por los productos o servicios.

Las entidades tienen oportunidades importantes para contribuir al consumo y al desarrollo sostenible, por medio de los productos y servicios que ofrecen y la información que proporcionan, incluida la que tiene relación con su uso, reparación y disposición final.

Actualmente está ampliamente aceptado que las organizaciones tengan relación con las comunidades en las que trabajen. La participación activa, ya sea de manera individual, o por medio de asociaciones que procuren aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil.

Las organizaciones que se comprometan de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos.

Algunas acciones podrían entenderse como filantropía; sin embargo, las actividades filantrópicas por sí mismas no consiguen el objetivo de integrar la Responsabilidad Social en la organización. (Romero, 2010)

Estas materias fundamentales, junto con los principios de Responsabilidad Social Empresarial, deben ser las bases de las organizaciones para formar sus programas de RSE.

El 17 de julio del presente año se publicó en La Prensa Libre, de Costa Rica, por parte de Daría Gómez, directora ejecutiva de CEGESTI, una nota donde explica los principios de la Responsabilidad Social como:

“Las organizaciones responsables modelan al menos siete principios para ser capaces de asumir la responsabilidad por el impacto de sus decisiones.

El primero de ellos se refiere a la rendición de cuentas, el cual establece la aceptación por toda empresa o institución de someterse a un escrutinio acorde con sus fines. Este principio se complementa con los de legalidad, transparencia y comportamiento ético los cuales en conjunto guían a una organización a ejercer una conducta apegada al ordenamiento jurídico, abierta a la demostración de resultados y a informar sobre el origen y uso de sus recursos. Si en nuestra sociedad, las instituciones públicas, el Gobierno y las empresas nos guiáramos por estos principios las noticias por corrupción, desvío de fondos e ineficiencia serían inexistentes. Seríamos una sociedad acostumbrada a la evaluación de nuestro trabajo, a cumplir lo que hemos prometido a tiempo y con calidad” (Gómez, 2013)

Método de investigación

El método de investigación utilizado en el presente trabajo será cualitativo, en el que se comprenderá la contribución de las empresas en la sociedad, mediante el diseño de una Investigación – Acción, donde se tratará de resolver la interrogante de la participación de las entidades privadas en los programas de Responsabilidad Social Empresarial.

La técnica de recolección utilizada será la entrevista abierta, pues este método de investigación tiene como finalidad comprender e interpretar la realidad social, la opinión, al plantear el problema de la Responsabilidad Social, donde después de la recolección de datos, se tomarán decisiones respecto al problema planteado.

Los sujetos a los que se les aplicará la entrevista de la investigación serán a las empresas privadas del Cantón Central de Heredia, y se contará con empresas multinacionales, pero con mayor participación los pequeños y medianos empresarios del Cantón.

- Contexto: el Cantón Central de Heredia, durante octubre y noviembre
- Participantes: entidades privadas, tanto empresas multinacionales como PYMES
- Procedimiento de recolección: entrevista abierta aplicada en la provincia de Heredia, el análisis de datos se realizara mediante tabulaciones, obtenidos de dichas entrevistas.
- La cantidad de entidades encuestadas son 30 empresas privadas.

Discusión y resultados

Los resultados obtenidos de esta investigación muestran que después de haberse aplicado las entrevistas a profundidad, efectivamente hubo modificaciones respecto a la participación de las entidades del sector privado en la Responsabilidad Social Empresarial.

Aun con la presencia de variaciones, es aceptable la hipótesis planteada, en la que se precisó “En el Cantón Central de Heredia las empresas de sector privado hacen grandes aportes al desarrollo económico y social mediante la Responsabilidad Social Empresarial, se enfocan en tres principales áreas, la educación infantil, necesidades sociales y medio ambiente”.

Para poder tener un panorama más claro de los resultados obtenidos, vamos a estudiar cada una de las preguntas realizadas en la entrevista abierta.

En la primera pregunta se quería identificar los programas de Responsabilidad Social Empresarial con que contaban las empresas; dos tercios de los sujetos encuestados expresó no contar con programas estructurados de RSE, pero sí tienen una participación activa, en reciclaje, reutilización de materiales, colaboración en actividades comunales y educativas. La tercera parte de los entrevistados cuenta con programas establecidos de Responsabilidad Social Empresarial, y los mayores programas practicados son: voluntariados en actividades de recolección de basura, mejoras a las comunidades vecinas, talleres de reutilización de materiales desechados; siembra de árboles; donaciones de dinero en campañas nacionales; reciclaje, fomento a colaboradores a ser partícipes del reciclaje, contando con centros de acopio para el reciclaje.

El objetivo primordial que establecen las empresas en sus programas de Responsabilidad Social Empresarial es ser responsables con el medio ambiente, de los treinta sujetos entrevistados, más de la mitad coincidió en que ese era su mayor objetivo.

La mitad de las áreas más beneficiadas por medio de programas de Responsabilidad Social Ambiental, se enfocó en que las zonas beneficiadas de sus programas serán el sector ambiental y social, y una cuarta parte brinda en sus programas beneficios y ayudas al área de educación.

Dos tercios de sujetos encuestados, como lo vimos, no cuentan con programas estructurados, en este caso las empresas buscan las comunidades donde ellas están ubicadas, ya se tienen datos históricos de las actividades y ayudas que anteriormente han dado, y siguen ayudando en las mismas necesidades, y básicamente colaboran en sus comunidades vecinas y por las solicitudes de ayuda que piden estas .

La tercera parte de la muestra al contar con programas de Responsabilidad Social Empresarial, y encargados puntuales de estos programas, que se encargan de velar por la participación activa en voluntariados; realizan estudios en comunidades y logran ver las necesidades de ayuda economía, social, educativa.

A las comunidades beneficiadas con los programas se les pide la participación en los proyectos por realizar, ya sean voluntariados, mejoras a las comunidades, participando en el reciclaje. Esta respuesta buena es brindada por todos los entrevistados, pues mientras exista el trabajo en equipo entre las comunidades y las empresas, los proyectos de RSE seguirán dándose.

De las treinta entrevistas aplicadas, solamente tres empresas miden el impacto y eficacia de sus programas, la principal herramienta de medida son las horas de voluntariado que hayan realizado los colaboradores, pero también cuentan con metas mensuales de cantidades por reciclar. El impacto se mide con el concepto que tenga la sociedad sobre la empresa.

Las restantes veintisiete entidades no miden la eficacia de sus programas y participación, impacto de igual forma, por el concepto que la sociedad tenga de ellas respecto a la Responsabilidad Social Empresarial.

Conclusión

Las conclusiones de este trabajo de investigación serán basadas acorde con los objetivos planteados en la introducción, y de esta forma se medirá el alcance logrado.

De acuerdo con la información obtenida por la investigación cualitativa, se pudo identificar que las empresas privadas del Cantón Central de Heredia contribuyen de forma activa al desarrollo social y económico mediante la Responsabilidad Social Empresarial, la contribución que dan las compañías tanto multinacionales como PYMES, ha sido de gran ayuda para la mejora del Cantón, el desarrollo de productos innovadores, y al tener como materia prima materiales reciclados muestran cómo ocurre la activación de la economía, mediante pequeñas obras de ayuda y colaboración; a la vez, se da un ingreso económico significativo a las familias desarrolladoras, y el mayor aporte social. Las empresas sí contribuyen al desarrollo social y económico mediante RSE.

Los programas de Responsabilidad Social son utilizados en el sector privado.

Voluntariados: estos programas se basan en proyectos organizados por las empresas en pro de la mejora de las comunidades, del ambiente, en los cuales los colaboradores por decisión propia y libre deciden ser parte de estos programas, brindando sus manos y esfuerzos para el beneficio de la sociedad, sin el fin de lucrar por medio de ellas.

Campañas de protección al medio ambiente: este tipo de programa tiene como fin hacer consciencia en la sociedad y los colaboradores de la importancia que realmente se le debe dar a la naturaleza, y la puesta en acción de estos programas se da por medio de siembra de árboles, recolección de basura en ríos y parques nacionales, y en centros de acopio de reciclaje en las empresas.

Los tres enfoques principales que se dan en las empresas mediante la Responsabilidad Social Empresarial, son el ambiental, el social y el económico, y con base en la investigación realizada, podemos concluir que el enfoque ambiental es el de mayor importancia para las entidades privadas, seguido del social, y se deja más de lado el económico; entonces se considera que el enfoque económico se da mediante la activación de la economía, pero las empresas son responsables en el desarrollo desde un enfoque social, se dará el desarrollo económico a consecuencia de este.

La conclusión respecto al para qué la RSE, es mostrar los beneficios que se generan por medio de la aplicación de los programas antes mencionados. La ayuda comunitaria que dan las empresas privadas hace que se dé una mejora a la calidad de vida de la sociedad; la activación de la economía que se da mediante sus programas de reciclaje y la reutilización de materiales, es un beneficio “redondo”, pues ambientalmente se dejan de producir desechos, y económicamente son un ingreso, ya que el uso que se les da a estos materiales, termina en artículos que posteriormente serán vendidos.

Un punto destacado de las conclusiones obtenidas, además de los que fueron basados en los objetivos, y que podemos precisar, es que aun las PYMES no cuentan con programas tan desarrollados de RSE, y la Responsabilidad Social se realiza, pero no llevan un registro de las obras que ejecutan, además de que no son conscientes de la gran ayuda que realmente le están dando a la sociedad.

Podemos decir que la hipótesis establecida se cumple, de tal forma que las entidades privadas colaboran al desarrollo económico y social activamente, mediante la Responsabilidad Social Empresarial.

Como recomendación más importante está crear de parte de las municipalidades un proyecto donde se asesore a las PYMES a darles una estandarización a los procesos y ayudas que actualmente realizan, para convertirlos en programas de Responsabilidad Social Empresarial fuertes y fundamentados en las normas que actualmente los regulan.

Si bien es cierto el medio ambiente es la fuente de vida, pero se considera que ya educada la sociedad en esta área, las empresas deberían enfocarse más en la ayuda a la sociedad, la niñez, las comunidades, la construcción de centros de reciclaje en los pueblos vecinos para darle el manejo debido al reciclaje.

Las empresas ya experimentadas en RSE deben ayudar a las pequeñas empresas que están iniciando en este campo, a trabajar de la mano para poder dar un mayor bienestar a la sociedad.

Bibliografía

COMISION DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. (18 de julio de 2001). *LIBRO VERDE, Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas.

Gómez, D. (17 de julio de 2013). Los principios de la responsabilidad social. *La Prensa Libre de Costa Rica*.

ISO. (2010). Recuperado el noviembre de 2013, de http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. (s.f.). *Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo*. Obtenido de <http://www.pnud.or.cr/mapa-cantonal/>

Romero, M. A. (2010). *Nueva Norma ISO 26000:2010 “Guía de Responsabilidad Social”*.

UNITED NATIONS RESEARCH INSTITUTE FOR SOCIAL DEVELOPMENT. (2011). *UNRISD*. Recuperado el 13 de 10 de 2013, de <http://www.unrisd.org/80256B3C005BF3C2/setLanguageCookie?OpenAgent&langcode=es&url=http://www.unrisd.org/>

Vargas Forero, G. (2011). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, CIUDADANÍA Y DESARROLLO*. (Spanish). *Cuadernos De Administración (01203592)*, 24(43), 177-191.

(ISO, 2010)

6) ¿Cómo es medido el impacto y la eficacia de los programas?

Observaciones:

Gracias por haber completado la entrevista, pues es de gran importancia para la conclusión de mi trabajo de investigación.