

¿Qué tipo de instituciones financieras privadas de Costa Rica contribuyen más al desarrollo económico y social del país por medio de programas de Responsabilidad Social Empresarial?

Marcela Hidalgo Ramírez, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

2013

Resumen

La responsabilidad social empresarial se ha convertido en una de las funciones regulares de los agentes económicos de una sociedad. Iniciativas que van desde ayudas económicas a causas sociales como programas de cuidado al medio ambiente han sido adoptados por un sin número de empresas. Las instituciones financieras por ser uno de los pilares más importantes en una economía, no se excluyen de esta causa. Dentro del sistema financiero costarricense, es importante el número de instituciones que forman parte del equipo que dedican tiempo y recursos a dichos programas que ayudan a mejorar el panorama socioeconómico del país. La mayoría de las instituciones posee un nivel de programas bastante diversificado, cada una de ellas claramente identificada con su responsabilidad en la sociedad, sin embargo no se descarta que parte de ellas poseen una visión más clara que otras.

Palabras Clave

Responsabilidad social empresarial, programas, institución financiera, sector financiero, mutuales, bancos, cooperativas, financieras, caja de ahorro, normas ISO.

Abstract

Corporate social responsibility has become a common activity within the business world. Initiatives such financial support, aids to social causes and eco-friendly programs have been adopted by a large number of companies. Financial institutions as one of the most important pillars in the economy are not excluded of this cause. In Costa Rica an important number of financial institutions participate in social programs dedicating time and resources to them improving the social economic panorama of the country. Most of the financial institutions have a program very well diversified and each of them clearly identified with what they has defined as it responsibility in the society. However, we cannot rule out that some owns a more clear vision than others

Keywords

Corporate social responsibility, programmms, financial institutions, financial sector, saving and loan institutes, banks, financial cooperatives institutes, ISO norms.

Introducción

En el presente trabajo se describirá la Responsabilidad Social Empresarial desde la perspectiva de las instituciones financieras del sector privado de Costa Rica, con sus aportes que mejoran el desarrollo social y económico del país.

A través de la historia del ser humano, las empresas y la sociedad han buscado estrechar sus relaciones con el objetivo de un mejor sistema de convivencia donde la equidad y solidaridad sean unos de los pilares de relación y mutua responsabilidad, en la actualidad las multinacionales, transnacionales, pequeñas, medianas y grandes empresas, tratan de cerrar la brecha en sus relaciones con las sociedades donde operan.

Desde la década de los noventa el tema de Responsabilidad Social Empresarial o por sus siglas RSE, ha cobrado popularidad por el hecho que la sociedad ha creado mayor conciencia sobre los problemas que nos hemos visto obligados a enfrentar.

A pesar de ser un problema de todos, no son todos los actores de la sociedad los que han comenzado a crear un cambio. Las empresas con su papel de motor económico se han visto con la carga de tomar de papel que a todos nos corresponde. En este trabajo estudiaremos si las empresas del sector financiero privado de Costa Rica han ayudado a crear un óptimo lugar para desarrollar sus actividades lucrativas.

El agotamiento y destrucción de los recursos naturales, los crecientes niveles de pobreza, corrupción, inseguridad, analfabetismo y problemas de salud, son algunos temas bastante preocupantes para los jefes de las empresas financieras de hoy en día, ya que un aumento desmedido en esta áreas puede traer grandes problemas y pérdidas monetarias a estas instituciones.

Además, el sector financiero, por ser uno de los pilares más importantes en el escenario económico, poseen altos intereses en formar una sociedad más sana, que pueda garantizar su crecimiento para los futuros años.

Aun así, a pesar de los grandes beneficios que los programas de responsabilidad social empresarial traen, las empresas se ven beneficiadas, no solo creando mejores ambientes para hacer negocios. Por tratarse de un tema tan popular hoy en día, y por hablar de uno de los objetivos más importantes de grandes instituciones como la ONU, se ha visto que los sectores productivos han recibido beneficios a través de estos programas, obteniendo galardones que ayudan a mejorar su imagen corporativa. Por lo tanto, en este trabajo se dará a conocer los beneficios que aunado al tema social, el sector financiero recibe, convirtiéndose el tema de responsabilidad social empresarial en una verdadera inversión desde el punto de vista gerencial. Se trata de normas internacionales que han ayudado a las empresas a fortalecer su marca en el mercado por medio de las mismas.

Como ya se mencionó anteriormente, el sector financiero es el combustible que enciende una economía, uno de los pilares más fuertes. Costa Rica por ser un país en vías de desarrollo tiene buenas bases en temas financieros, sin embargo debemos saber si lo que éste sector está recibiendo, lo está devolviendo a la sociedad, para ello se plantea la siguiente interrogante:

¿Están las empresas del sector financiero privado de Costa Rica realmente ayudando al desarrollo y crecimiento económico del país a través de programas de responsabilidad social empresarial?

Basado en observaciones propias pasadas del comportamiento del sector financiero privado del país, las instituciones financieras han tendido a ser más partícipes en los programas de Responsabilidad Social Empresarial, por lo que se plantea la siguiente hipótesis para efectos del trabajo de investigación: **Instituciones financieras del sector privado de Costa Rica, invierten parte de sus ganancias al desarrollo económico y social por medio de programas de Responsabilidad Social Empresarial y reciben a cambio beneficios como publicidad indirecta u/o acreditación de normas ISO.**

Así bien se plantea el objetivo de investigación general: **Determinar el tipo de instituciones financieras privadas de Costa Rica, que contribuyen más al desarrollo socio-económico del país por medio de programas de Responsabilidad Social Empresarial**

Debido a la importancia económica que tienen las instituciones financieras, se debe establecer temas específicos investigativos, que nos permitan conocer la labor real que las mismas están realizando. Para ello se detallan los objetivos específicos que abundara la investigación:

- **Conocer lo diferentes tipos de programas de responsabilidad social empresarial que realizan las instituciones financieras del sector privado de Costa Rica.**
- **Determinar la periodicidad y el tiempo de dedicación con la que son realizados estos programas de Responsabilidad Social Empresarial.**
- **Valorar si el sector financiero privado del país, obtiene beneficios extra a raíz de la participación en programas de Responsabilidad Social Empresarial.**

Por medio de encuestas se estudiarán a miembros de cada una de las instituciones financieras privadas del país, sobre los diferentes tipos de programas de RSE que sus empresas aplican, además de periodicidad y tiempo que se le destina a estos fines, y si dichas instituciones poseen acreditaciones de ciertas normas por medio de dichos programas.

Dicha investigación tiene características de estudio cuantitativo, con un alcance descriptivo; lo anterior debido a que se intenta describir los diferentes tipos de programas de Responsabilidad Empresarial en el sector financiero privado del país y algunos detalles de los mismos.

Marco Teórico

“La Responsabilidad Social Empresarial, nace en los años 20 y se fortalece en 50's y 60's y se inicia por la idea de que si las empresas usan recursos que posee una sociedad, el solo hecho de su uso genera un deber ético y por consiguiente de alguna manera este uso se debe devolver a la sociedad. Las empresas crean riqueza o no, en el uso o no de un factor productivo, por lo tanto deben ser responsables de ir más allá de la generación de trabajo, riqueza para los dueños del recurso financiero, deben velar por el bienestar de la comunidad donde se encuentra” (Responsabilidad Social Empresarial: Su origen, evolución y desarrollo, Alfonso Lucas Rojas Muñoz, Universidad del Valle, p. 2)

La palabra **Responsabilidad** significa: valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral; **Social** significa: relativo a la sociedad humana; y **Empresarial** significa: relativo a la empresa o a los empresarios, según la Real Academia Española.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Responsabilidad Social Empresarial es el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario. Otra definición es: “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” (Lord Holme y Richard Watts , Word Business Council for Sustainable Developmen).

Desde hace más de una década, el tema de RSE ha cobrado popularidad en el territorio costarricense, para ello se han creado organizaciones sin fines de lucro que ayudan a promover dichas actividades dentro de Costa Rica. Por ejemplo el AED(Asociación Empresarial para el Desarrollo), CCNRS(Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social de Costa Rica), ayudando cada día a que más empresas se unan a este propósito de crear a Costa Rica como un país responsable. Igualmente en el artículo publicado por el periódico El Financiero “Empresas costarricenses implementan programas de RSE desde la casa”, obtenida en 26 de octubre del 2013, donde menciona la gran preocupación de muchas empresas tanto del sector privado como público, en ofrecer ayuda social a sus propios colaboradores, donde cada vez más empresas se unen a la causa de RSE desde casa, siendo para este caso específico el sector privado el actor más importante en esta iniciativa, ya que su peso en la generación de empleo es bastante

importante, y si los trabajadores no están bien preparados en general los resultados serían de menor calidad para las empresas.

A pesar de los grandes beneficios que la sociedad recibe a través de los esfuerzos que realizan las instituciones por medio de los programas de RSE, las empresas pueden recibir reconocimientos que les permitan mejorar su imagen. Para ello, Izquierdo, R. & Vicedo, J. (2009 p. 6) sostienen que “es necesario un mayor esfuerzo por parte de las empresas para difundir la información sobre sus prácticas de responsabilidad social a los grupos de interés (consumidores, empleados, etc.) con el fin de lograr su implicación y que dicha información adquiera una mayor importancia en la toma de decisiones.”

Uno de los más grandes beneficios que muchas empresas han recibido es la acreditación de las normas ISO(International Organization for Standarization), las mismas ayudan a crear una imagen más fuerte en el mercado que les permite a las empresas abarcar mas sectores y ser más competitivos, además de poseer el apoyo de muchas organizaciones e incluso el mismo Gobierno. Algunas de las más comunes son: ISO-26000 se refiere específicamente a RSE, mas existen normas más específicas como la ISO-9000 Calidad, ISO-14000 Ambiental, SAI-8000 Social (Social Accountability International), según las normas y estándares de la Asociación Empresarial para el Desarrollo.

Dicha investigación abarcará la responsabilidad social empresarial desde el enfoque de instituciones financieras, básicamente una institución financiera es una empresa de carácter lucrativo encargada de intermediar servicios y productos financieros, en nuestro país son las instituciones financieras reguladas por la Superintendencia General de Entidades Financieras(SUGEF), la SUGEF es regulada por el ente máximo de todas las superintendencias Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero(CONASSIF), para el presente trabajo dichos intermediarios serán divididos de la forma en la que es dividida las instituciones financieras privadas para la SUGEF:

Bancos Privados	Captar recursos por medio de depósitos para ofrecerlos en préstamos
Financieras	Ofrecen facilidades de financiamiento
Mutuales	Prestadoras de servicios de una determina necesidad
Cooperativas	Ofrece soluciones a las necesidades económicas de los socios
Casas de Cambio	Compra y venta de divisas

Fuente: Elaboración Propia

Para la recolección de los datos, se utilizará la herramienta de encuestas telefónicas la que cual tiene objetivo analizar hasta un máximo de 55 encuestas de 12 preguntas de preguntas de carácter cerradas de opinión

A continuación se exhibe cómo el presente trabajo pretende medir algunas de las características mencionadas anteriormente. Así mismo cuáles serán las herramientas para dicha metodología y su respectivo análisis de los resultados.

Metodología de la Investigación

El alcance geográfico de la investigación abarcara las instituciones financieras privadas del país, identificada de tal manera por la SUGEF. Ahora bien cabe señalar que en el presente trabajo se calificara como institución financiera, a las entidades formalmente constituidas que captan dinero del público para ofrecerlo a terceros, en otras palabras intermediarios financieros. Cabe además mencionar que la población es tomada en base a las entidades reguladas por la Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica, actualmente un total de 61 instituciones financieras tanto privadas como públicas son reguladas por esta entidad.

Basado en el enfoque de los objetivos de la investigación, se debe tener claro el tipo de análisis, cuantitativo. Para el presente trabajo se utilizará una metodología cuantitativa y de tipo no experimental; así esta metodología se adapta con el fin de poder concluir con el resultado de la realidad tomando en cuenta bases de estudio medibles y de acuerdo a lo planteado en los objetivos.

En particular, esta dimensión temporal de la investigación remite al método experimental, en el cual no se manipulan de forma deliberada las variables. Este concepto coincide con las características de este trabajo; realizable en el último cuatrimestre del año 2013 y los resultados obtenidos de ellas corresponderán únicamente a este ciclo. El tamaño de la muestra es de 51 instituciones financieras, distribuidas de la siguiente manera:

Tipo de institución	Número de instituciones a entrevistar	Tamaño de la empresa
Bancos Privados	11	Grandes
Cooperativas	28	Grandes, Medianas y Pequeñas
Financieras	5	Medianas
Mutuales	2	Medianas
Caja de Ahorro	1	Pequeña
Casas de Cambio	4	Pequeñas

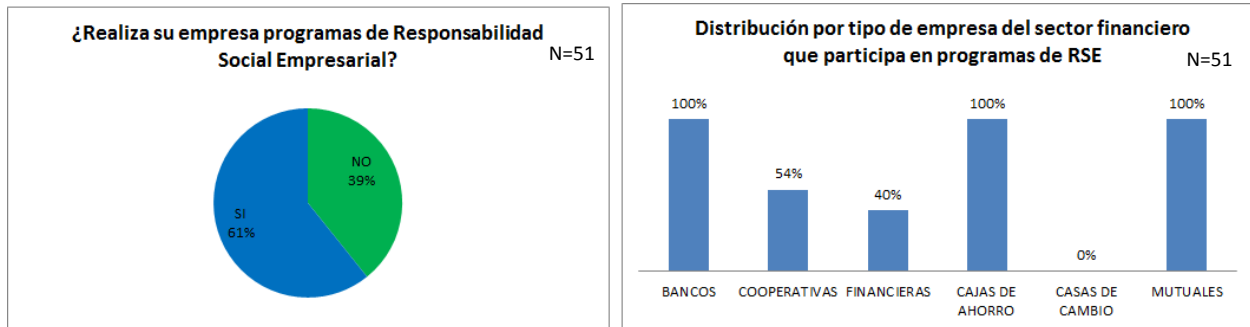
Este tipo de investigación ayudará a conocer el tipo de institución financiera que contribuye de mayor manera al desarrollo y crecimiento socio-económico del país por medio de programas de Responsabilidad Social Empresarial.

Las entrevistas tendrán un margen de error de 86.2% y serán aplicadas a miembros de cada una de las instituciones financieras privadas del país, reguladas por la SUGEF, usando un 95% de confianza y máxima variabilidad.

Análisis y Resultados

El resultado de la investigación queda sujeto a los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas a representantes de cada institución financiera del país. Cada encuesta constó de 12 preguntas aplicadas por teléfono. A continuación se presentan los resultados obtenidos de dichas encuestas:

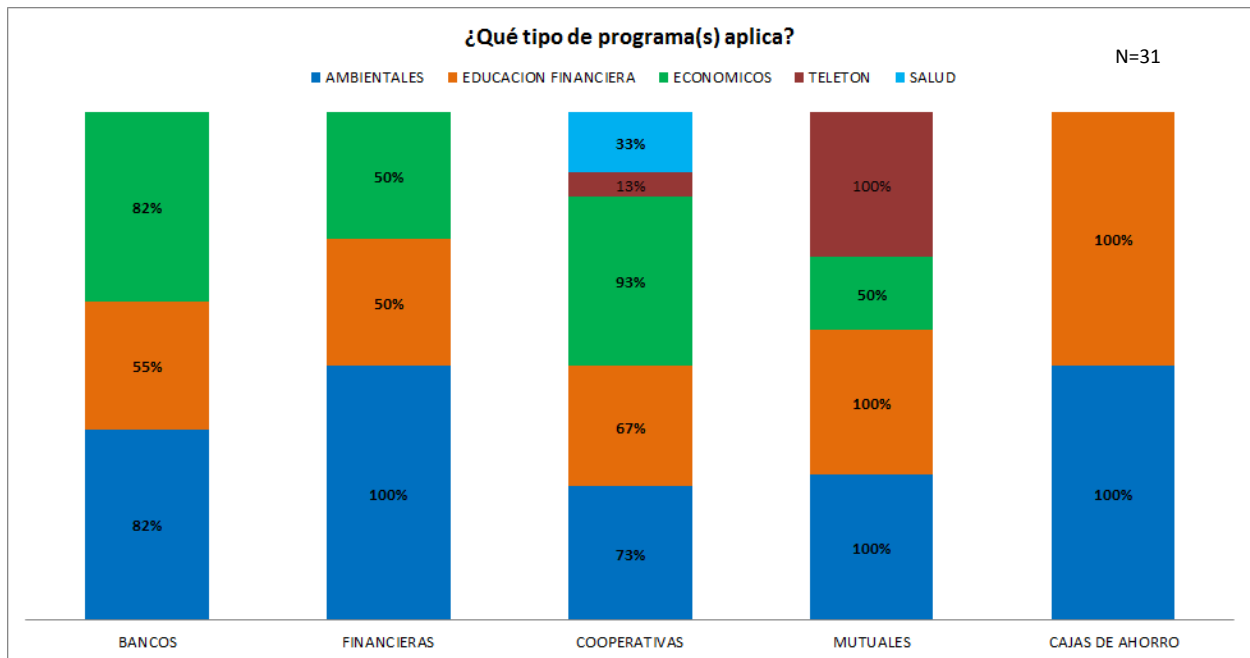
Gráfico 1



Fuente: Elaboración propia

Gran parte de las instituciones financieras realizan actividades de Responsabilidad, el 61% del total compuesto de Bancos Privados, Cooperativas, Financieras, Mutuales, Caja de Ahorro participan en dichos programas, el restante 39% que no participa se compone de Financieras, Cooperativas y Casas de Cambio. Como se puede ver en el gráfico de la derecha, se distribuye el 61% de instituciones que realizan programas de RSE por tipo de institución, se cuenta con un 100% de participación en los bancos privados, casas de ahorro y mutuales, mas no es el mismo resultado para cooperativas que solo participan un 54% (la más grandes del país por nivel de activos), y 40% para las financieras, más el resultado más desalentador es para las casas de cambio donde ninguna de las 4 con las que cuenta el país participa en dichos programas, ya que son empresas de capital humano muy reducido, mas acentuaron poder hacerlo en un determinado momento.

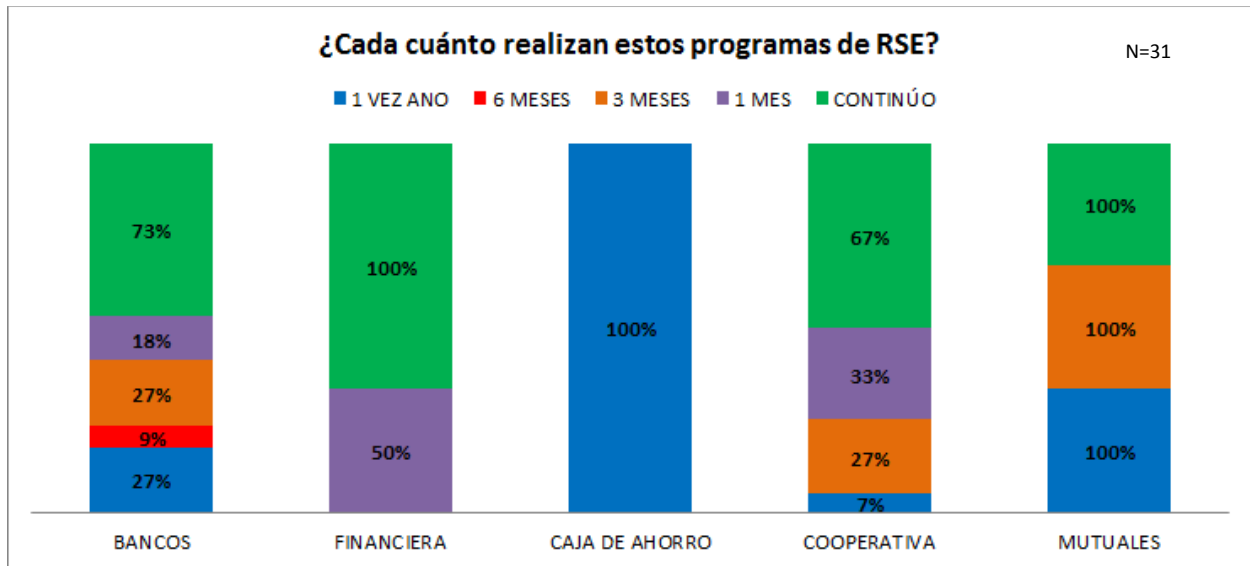
Gráfico 2



Fuente: Elaboración propia

Entre los datos analizados podemos concluir que las cooperativas son las que cuentan con programas de RSE más diversificados, seguidos de las mutuales. Para los programas ambientales; cabe destacarse reciclaje, siembra de árboles, recolección de basura y ahorro de recursos naturales, las financieras, mutuales y cajas de ahorro son las que el 100% de las instituciones mantienen programas de este tipo, los bancos con un 82% del total de bancos, y cooperativas con un 73%. Para los programas de educación financiera que se han implementado últimamente, el total de las mutuales (Mutual Alajuela y Mucap) y la Caja de Ahorro Ande participan en dichos programas, los bancos privados solo el 55% de los 11 bancos privados tienen programas de este tipo, 50% de las financieras que aplican programas de RSE, y 67% de cooperativas. Los programas económicos como ayudas a comunidades, instituciones y familias, las cooperativas con el 93% son las que más apoyan a la sociedad con insumos económicos, seguido de los bancos con un 82%, y por último las financieras y mutuales con el 50% cada una, de parte de la Caja de Ahorro no se cuenta participación en este tipo de programa. Programas de ayuda infantil como la Teletón únicamente son aplicados por las mutuales y un 13% de las cooperativas. Los programas de salud, cabe mencionarse campañas de donación de sangre y ferias de salud son aplicadas por cooperativas con un 33% de participación de este sector.

Gráfico 3

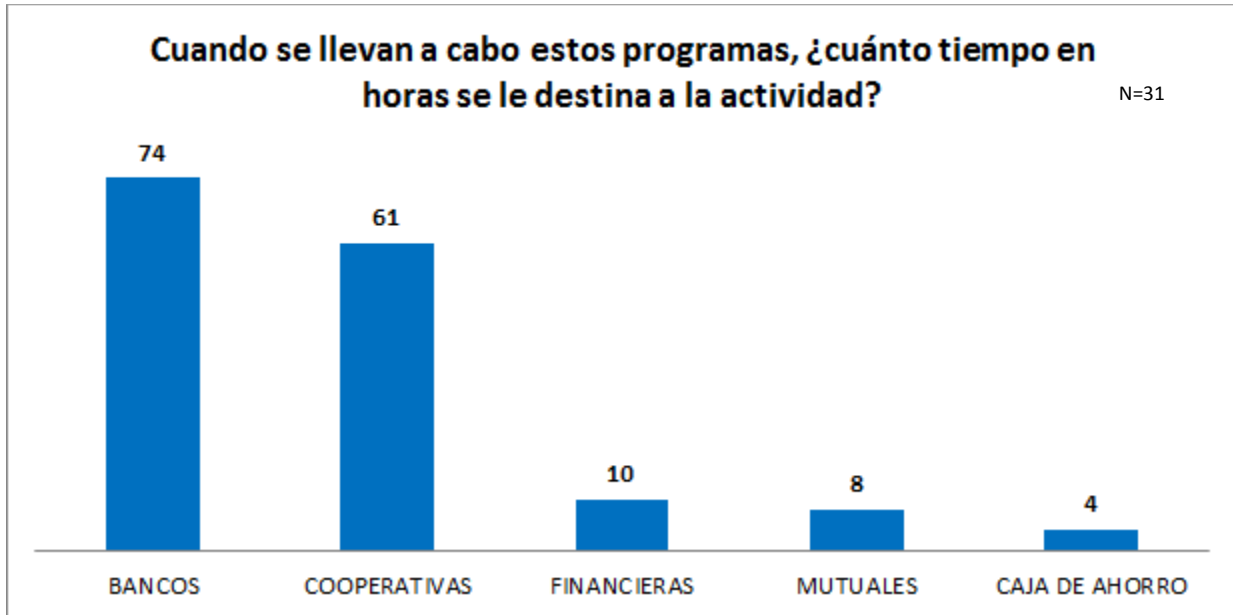


Fuente: Elaboración propia

Es importante destacar que gran parte de los programas de RSE ambientales son los que mantienen una continuidad permanente a excepción de la caja de ahorro, sin embargo algunos de los programas económicos son continuos dependiendo la necesidad de la sociedad. Cabe mencionarse que algunas instituciones tienen diferentes cronogramas para sus programas de RSE.

No es sorpresa que los bancos son los que tienen la mayor posibilidad de aplicar dichos programas de manera más continua, 27% de los bancos tienen programas anuales, 9% semestrales, 27% son trimestrales, 18% mensuales y 73% de manera continua. Las financieras y la caja de ahorro son las más rígidas en cuanto a recurrencia, todos los programas de RSE de la Caja de Ahorro son anuales, mientras que en las financieras el 50% de las instituciones aplican programas mensuales y un 100 de manera continua. Del lado de las cooperativas notamos también una alta diversificación de recurrencia en la aplicación de estos programas, 7% de las cooperativas tienen programas anuales, 27% semestrales, 33% mensuales y 67% continuos. Para las mutuales el 100% de las mutuales tienen programas en tres diferentes recurrencias; trimestrales, anuales y continuos.

Gráfico 4

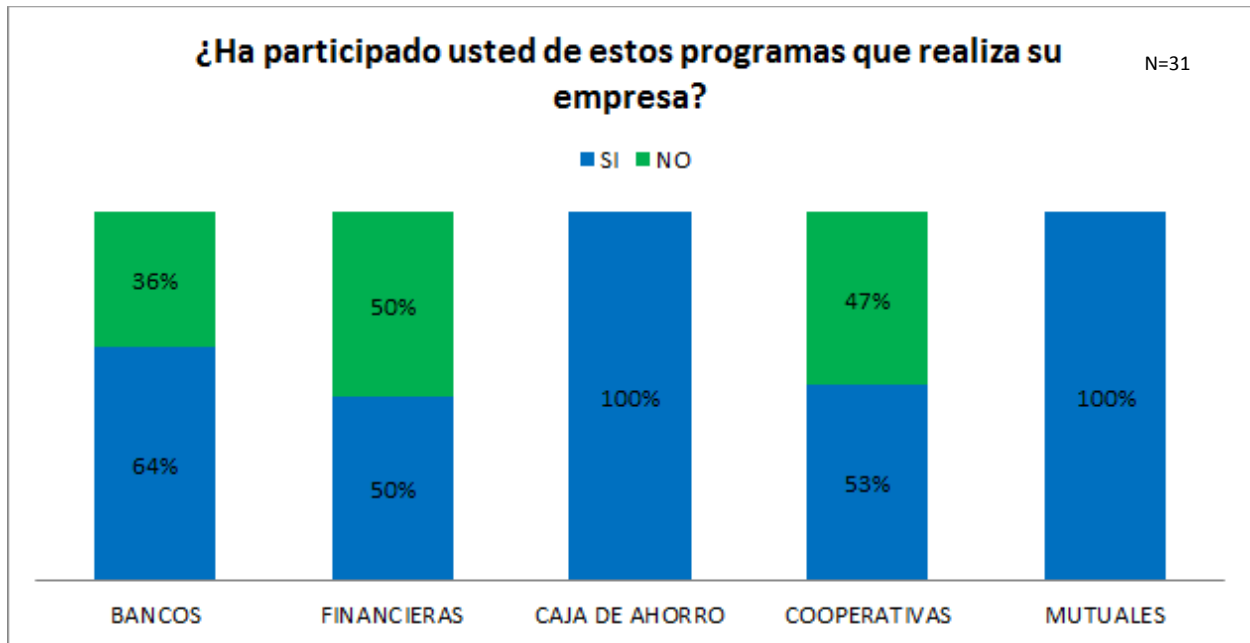


Fuente: Elaboración propia

Durante el término de un año completo, los bancos son los que aportan más cantidad de horas en los programas de RSE con 74 horas anuales de todo el sector, las cooperativas con 61 horas, las financieras con 10 horas, mutuales con 8 horas y las cajas de ahorro con 4 horas.

Definitivamente los bancos han hecho un gran esfuerzo en ser participantes activos en estos programas, las cooperativas a pesar de ser gran número de instituciones solo aportan 61 horas de trabajo al año. Las demás instituciones cuentan con gran aporte de horas ya que de éstas no es un gran número de instituciones que existen para estos sectores.

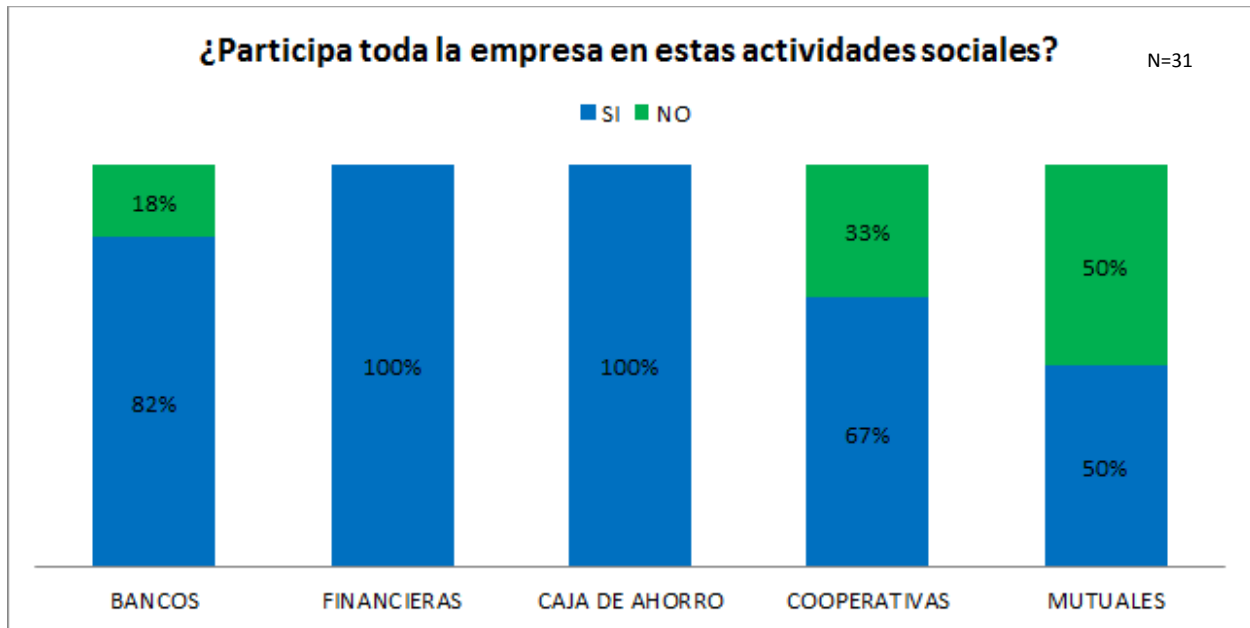
Gráfico 5



Fuente: Elaboración propia

La mitad o más de la mitad de las personas encuestadas de cada una de las instituciones financieras han participado en los programas de RSE que ha aplicado su empresa. Las financieras son las que cuentan con menor participación con el 50% de las personas encuestadas han asistido a las actividades. Los que más cuentan con participación son las mutuales y la Caja de ahorro con un 100% de los encuestados. Para los bancos se cuenta con gran participación, un 64% de las personas han participado en dichos programas, solo un 36% no lo han hecho. De parte de las cooperativas el 53% se han involucrado y el restante 47% no. A pesar de ello se cuenta con gran participación de parte de los encuestados para cada uno de los sectores.

Gráfico 6

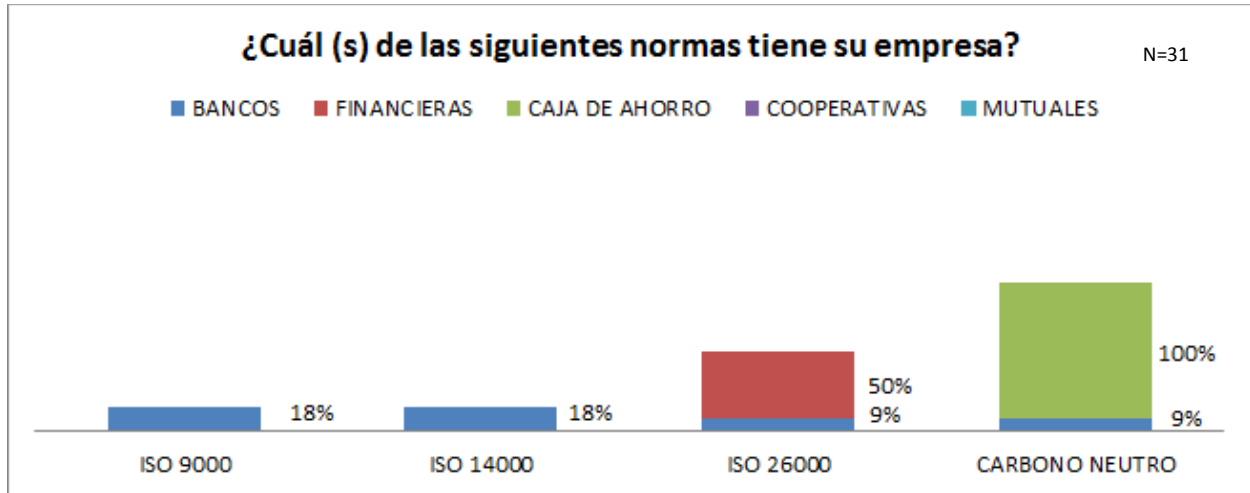


Fuente: Elaboración propia

A pesar de los resultados del gráfico anterior, cada empresa trata de involucrar a todos sus colaboradores en estos programas de RSE. Para los bancos a pesar que todos son invitados, solo un 82% del total acuden a las actividades un 18% no asiste. Para las financieras, el 100% de los colaboradores por lo general asisten, más se aclaró que existen algunas excepciones dependiendo el programa. Al igual que las financieras las cajas de ahorro también cuentan con un 100% de participación, o al menos toda la empresa está invitada a participar. Las cooperativas tienen un 67% de participación en estos programas un 33% no participan. Las mutuales son las que cuentan con menos asistencia de sus empleados en estos programas, el 50% de los colaboradores asisten y el restante 50% no lo hace.

Dichos resultados son optimistas, ya que demuestra que en la mayoría de los casos, las instituciones instan a sus colaboradores a formar parte de los programas de RSE.

Gráfico 7

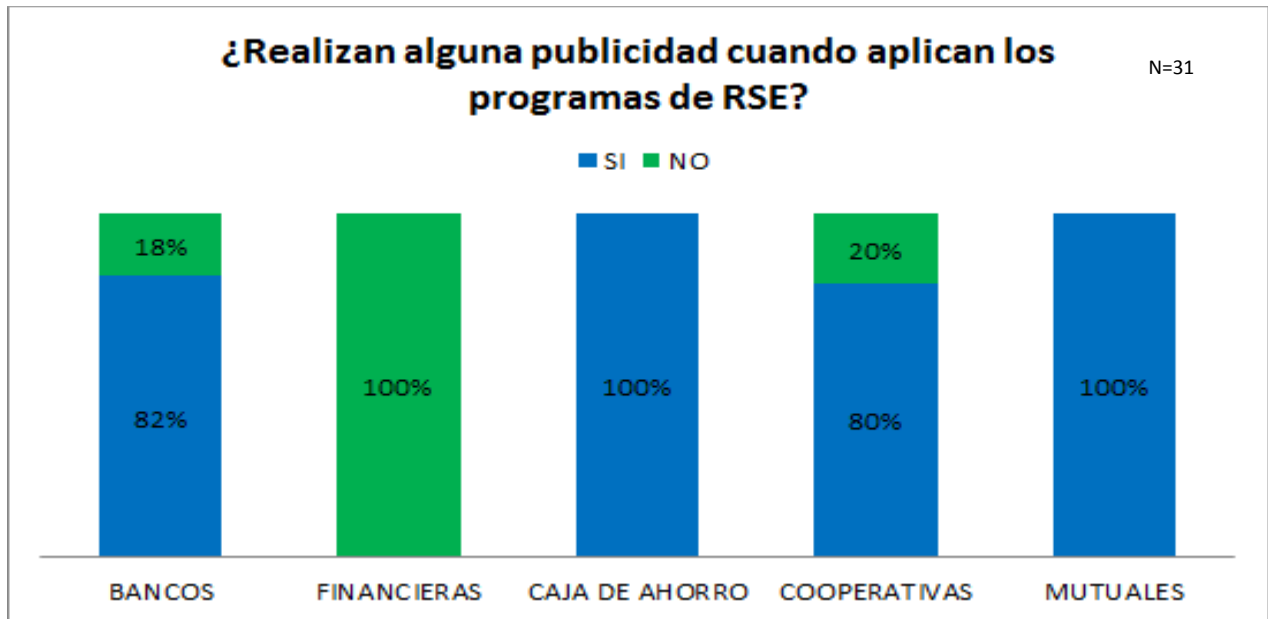


Fuente: Elaboración propia

El gráfico muestra que no son muchas las instituciones que poseen la acreditación de normas a raíz de la participación en programas de RSE, los bancos en este caso son los que cuentan con un mayor número de normas, el 18% de los bancos poseen la norma ISO 9000 de calidad, 18% la norma ISO 14000 Ambiental, un 9% la norma ISO 26000 de RSE y un 9% son Carbono Neutro. De parte de las financieras solo en 50% de las instituciones posee la norma ISO 26000 de RSE, y la Caja de Ahorro cuenta con la acreditación de Carbono Neutro.

En conclusión podemos decir que los bancos son los que poseen el mayor número de acreditación de estas normas, lo que los hace aún más completos, mas es bajo el nivel de bancos que poseen acreditaciones de este tipo.

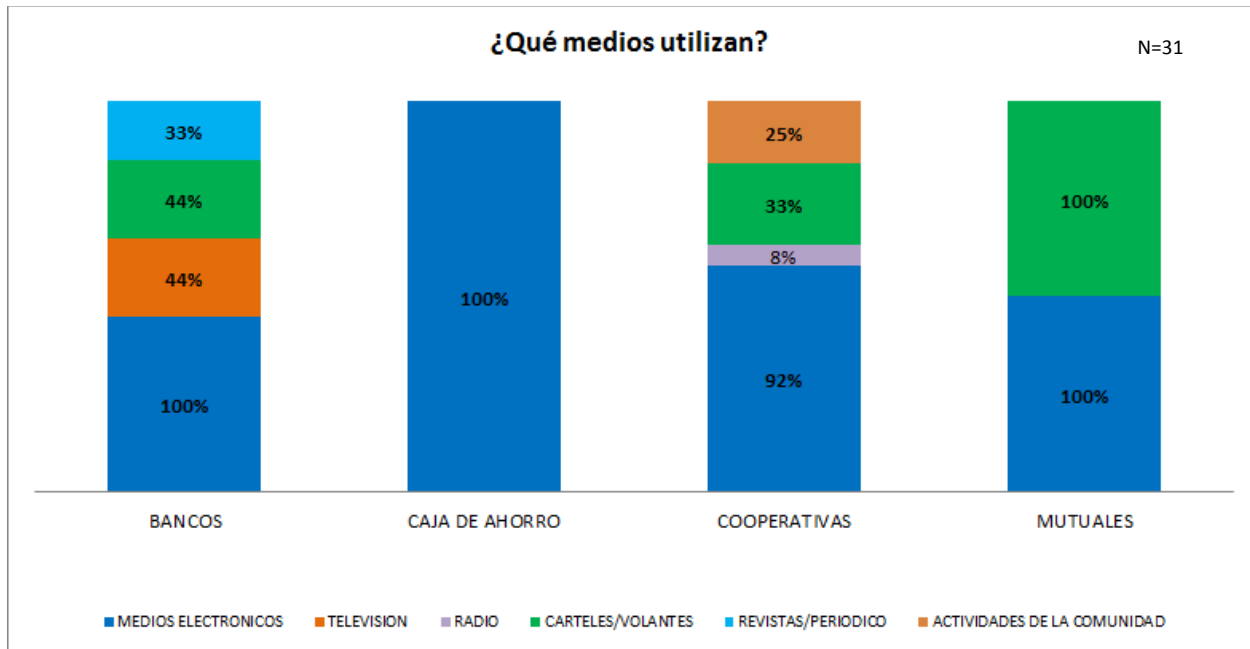
Gráfico 8



Fuente: Elaboración propia

La mayor parte de los sectores financieros del país realizan publicidad de sus programas de RSE. La Caja de Ahorro y las mutuales, el 100% de ellas realizan publicidad, seguido los bancos, con un 82% del total publican sus acciones de RSE y un 18% no lo hace, las cooperativas andan muy similares a los bancos con un 80% de respuesta positiva y un 20% negativa. El único sector que no utiliza medios de publicidad en sus programas de RSE son las financieras.

Gráfico 9



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al gráfico número 8, el único sector que no realiza publicidad en sus programas de RSE son las financieras. El siguiente gráfico va a definir qué medios de publicidad utilizan los Bancos, Caja de Ahorro, Cooperativas y Mutuales.

Las cooperativas son las que utilizan un mayor número de medios publicitarios en sus programas, 92% de las cooperativas usan medios electrónicos (Facebook, correo y página web), 25% por medio de las actividades de la comunidad donde desenvuelven sus programas de RSE, 33% por carteles y volantes y un 8% por radio. La Caja de Ahorro basa todo su programa de mercado de RSE por medios de Facebook y Página Web. Los bancos son más especializados en temas de mercadeo, el 44% utiliza medios televisivos y visuales, un 33% lo hace por medio de revistas y periódicos, y el 100% usan medios electrónicos. Del lado de las mutuales el 100% utiliza los medios electrónicos y los visuales.

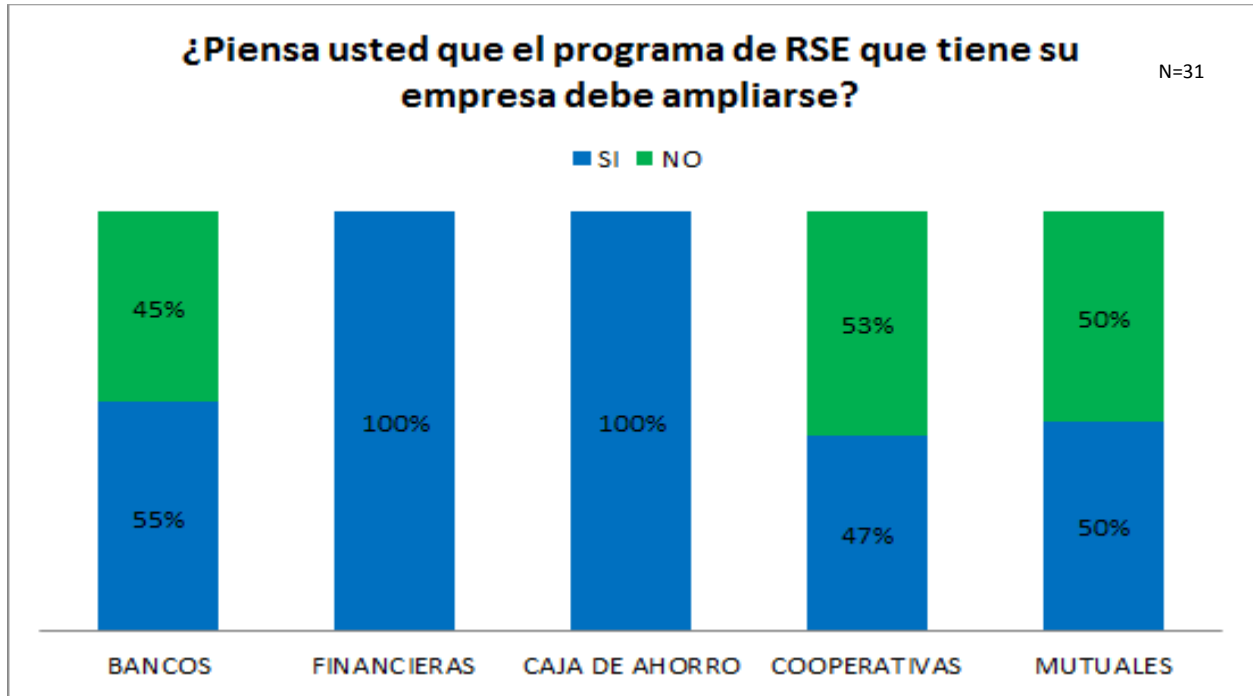
Gráfico 10



Fuente: Elaboración propia

Gran parte de los encuestados consideran que los programas de RSE no deben ser obligatorios en el país, ya que los mismos deben ser voluntarios y no todas las empresas poseen los recursos para hacerlo, más el 37% considera que si debe ser obligatorio ya que haría a Costa Rica un mejor país, además que todos debemos ser parte de dicha causa.

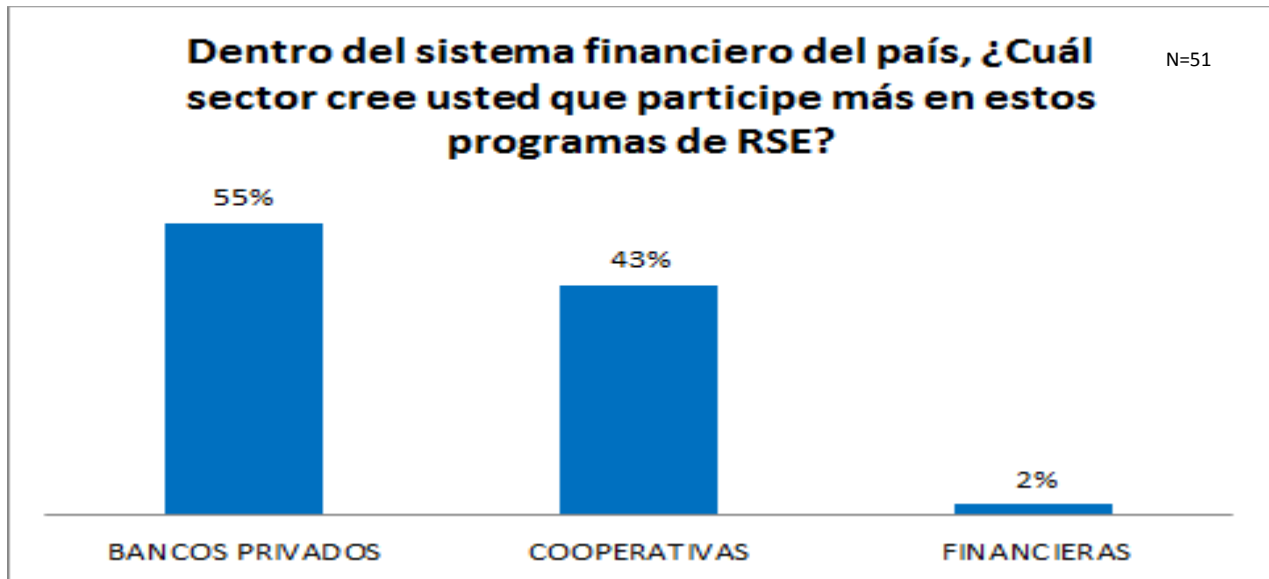
Gráfico 11



Fuente: Elaboración propia

Notamos que por parte de cada uno de los encuestados de cada institución, el 100% de los encuestados de las financieras y la caja de ahorro están de acuerdo en que los programas de RSE de su empresa deben modificarse. Los encuestados de las cooperativas son los que menos piensan que sus empresas deben ampliar sus programas, solo un 47% consideran que debe ampliarse y un 53% que no. La opinión por parte de las mutuales está muy similar ya que el 50% considera que deben ampliarse y el restante 50% opina lo contrario. Para los bancos, un alto porcentaje considera que debe ampliarse, un 55%, y un 45% que debe permanecer igual.

Gráfico 12



Fuente: Elaboración propia

A pesar que en el grafico anterior, un gran porcentaje de encuestados opina que los programas de RSE de los bancos deben ampliarse, la gran mayoría consideró que los bancos privados son los que participan más en dichos programas. Las cooperativas son las segundas mejor involucradas, seguido por las financieras. Para las mutuales y caja de ahorro no se obtuvieron resultados.

A continuación se presentan las conclusiones de acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas:

Conclusiones y Recomendaciones

A raíz de los datos obtenidos para poder resolver la **interrogante ¿Qué tipo de instituciones financieras privadas de Costa Rica contribuyen más al desarrollo económico y social del país por medio de programas de Responsabilidad Social Empresarial?**, se presentan las siguientes conclusiones:

- Existe una alta participación por medio del sector financiero en los programas de RSE. Los bancos privados son los que poseen mayor participación en estos programas, además son los que otorgan mayor cantidad de horas a estos fines de Responsabilidad Social, y los que los encuestados perciben que participan más en los programas de RSE.
- El 77% de las instituciones financieras que afirmaron participar en programas de RSE, realizan algún tipo de publicidad de dichos programas que aplican, aprovechando dicho esfuerzo para mejorar su imagen corporativa.
- La mayor parte de las instituciones que utilizan publicidad en sus programas de RSE, utilizan los medio menos costosos como por ejemplo Facebook, pagina web y correo electrónico.
- Un 13% del total de las instituciones financieras poseen alguna acreditación otorgada a través de los programas de RSE.
- Un 63% de los encuestados consideran que los programas de RSE no deben ser obligatorios en el país, ya que eliminaría el principio de voluntariedad y no todas las empresas poseen los medios para hacerlo. Sin embargo el restante 37% considera lo contrario ya que ayudaría a crear mejores niveles de vida a las personas, mejorar el país, y se podría devolver una parte a la sociedad de lo que las empresas han obtenido para lucrar.
- Existe una gran continuidad de parte del sector financiero en estos programas, especialmente a los programas ambientales, sin embargo a medida que los programas se vuelven más específicos, llámese becas, ayudas financieras, educación, éstos se vuelven menos continuos ya que requieren mayor inversión monetaria y organización.

Tomando como partida las conclusiones presentadas anteriormente, las recomendaciones son las siguientes:

- Las cooperativas por jugar un rol bastante importante en el desarrollo económico de muchas comunidades, deben tratar de involucrarse en programas de RSE que favorezcan el desarrollo económicos y social del área geográfica donde se desenvuelven, eso les ayudara a crecer y así devuelven parte a la sociedad.

- Las instituciones financieras deben procurar utilizar un medio de publicidad con mayor alcance para promover la implementación de programas de RSE a otras instituciones financieras y otros sectores.
- La caja de ahorro debe realizar un esfuerzo por diversificar sus programas de RSE.
- Las mutuales y la caja de ahorro podrían mejorar sus programas de RSE tratando de hacerlos de una manera más continua, con el objetivo de mejorar de desarrollo socioeconómico del país.
- Se debe procurar una mayor participación y frecuencia en los programas económicos y sociales, ya que los ambientales son los más populares, más aun así la sociedad necesita programas de este tipo.

Revisión Bibliográfica

- Rojas, Alfonso Responsabilidad Social Empresarial: Su origen, evolución y desarrollo en Colombia. Extraído el día 29 de setiembre del 2013 de: <http://redunirse.org/nuevo/sites/default/files/pdf/Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20su%20origen,%20evoluci%C3%B3n%20y%20desarrollo%20en%20Colombia.pdf>
- Coporate Social Responsibility. Extraído el día 05 de octubre del 2013 de: <http://www.cambridge.org.br/cambridge-brazil/social-responsibility/corporate-social-responsibility>
- Asociación Empresarial para el desarrollo, Normas y Estándares, extraído el día 05 de octubre del 2013 de: http://www.aedcr.com/informacion_rse_normas.php
- Empresas costarricenses implementar RSE desde la casa, extraído el día 26 de octubre del 2013 de: http://www.elfinancierocr.com/negocios/RSE-Programa_Cero_Pobreza_Extrema-empresas-AED_0_270572982.html
- Izquierdo R, &Vicedo J. (2009). La Responsabilidad Social Empresarial en un contexto de crisis. Repercusión en las Sociedades Cooperativas. CIRIEC - España, Revista De Economía Pública, Social y Cooperativa.
- Diccionario de la real academia española, extraído el día 05 de octubre del 2013 de: <http://rae.es/recursos/diccionarios/drae>
- Organización sistema financiero de Costa Rica, consultado el día 02 de noviembre del 2013 de: http://www.conassif.fi.cr/quienessomos/#HERMES_TABS_1_4
- La responsabilidad social de la empresa, extraído el día 04 de octubre del 2013 de: <http://white.oit.org.pe/estad/laclispub/ndestacados/SOCIAL.pdf>

Anexos

Entrevista aplicada a colaboradores de instituciones financieras:

Fecha _____ Hora _____ Número de encuesta _____

Lugar (Ciudad y nombre de la entidad) _____

Entrevistador _____

Entrevistado(a) _____ Edad _____ Género _____ Cargo _____

La siguiente entrevista forma parte de una investigación para el trabajo final de graduación de la ULACIT en el área de Licenciatura en Finanzas. Su propósito es conocer **qué tipo de instituciones financieras contribuyen más al desarrollo social y económico del país por medio de los** programas de Responsabilidad Social Empresarial. Los resultados serán utilizados estrictamente para el trabajo de investigación y la Universidad.

- 1) ¿Realiza su empresa programas de Responsabilidad Social Empresarial?
 - a. Si
 - b. No
- 2) ¿Qué tipo de programa(s) aplica? Marque los que sean necesarios
 - a. Reciclaje
 - b. Siembra de árboles
 - c. Recolectar basura
 - d. Educación (Financiera)
 - e. Ayudas económicas a instituciones
 - f. Ayudas económicas a familias
 - g. Ayudas económicas a escuelas, comunidades
 - h. Teletón
 - i. Otros _____
- 3) ¿Cada cuánto realizan estos programas de RSE?
 - a. 1 vez al año
 - b. Cada 6 meses
 - c. Cada 4 meses
 - d. Cada 3 meses
 - e. Otro _____
- 4) Cuando se llevan a cabo estos programas, ¿cuánto tiempo se le destina a la actividad?
 - a. 8 horas
 - b. 10 horas
 - c. 4 horas
 - d. Otra _____

- 5) ¿Ha participado usted de estos programas que realiza su empresa?
- Si
 - No
- 6) ¿Participa toda la empresa en estas actividades sociales?
- Si
 - No
- 7) ¿Cuál (s) de las siguientes normas tiene su empresa?
- ISO 26000 RSE
 - ISO 9000 Calidad
 - ISO 14000 Ambiental
 - SAI 8000 Social
 - Otra _____
- 8) ¿Realizan alguna publicidad cuando aplican los programas de RSE?
- Si
 - No. Si su respuesta es “No”, pase a pregunta 10
- 9) ¿Qué medios utilizan? Marque las que sean necesarias
- Facebook
 - Correo
 - Televisión
 - Radio
 - Vallas publicitarias
 - Volantes
 - Otro _____
- 10) ¿Considera usted que los programas de RSE deben ser obligatorios en Costa Rica?
- Si
 - No
- 11) ¿Piensa usted que el programa de RSE que tiene su empresa debe ampliarse?
- Si
 - No
- 12) Dentro del sistema financiero del país, ¿Cuál sector cree usted que participe más en estos programas de RSE?
- Bancos Privados
 - Cooperativas
 - Financieras
 - Mutuales
 - Puestos de Bolsa
 - Casas de Cambio
 - Cajas de Ahorro

Muchas Gracias por su tiempo

San José, 4 de diciembre de 2013

Sres.
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología
Comité de Trabajos Finales de Graduación
Facultad de Ciencias Económicas
S.D

Estimados señores y estimadas señoras:

Hago constar que leí y corregí el artículo académico elaborado por la estudiante Marcela Hidalgo Ramírez, cédula 2-0676-0961, denominado “¿Qué tipo de entidades financieras privadas de Costa Rica contribuyen más al desarrollo económico y social del país por medio de programas de Responsabilidad Social Empresarial?” para optar por el grado académico de Licenciatura en Finanzas.

Se revisaron errores gramaticales, de puntuación, ortográficos, de estilo, de concordancia y otros relacionados con el campo filológico manifestados en el documento escrito. Así como la correcta implementación del formato APA.

Con base en lo anterior, se considera que dicho trabajo cumple con los requerimientos para ser presentado como requisito de conclusión por parte de la postulante al grado de Licenciatura. Por último, la edición final del documento, que incluirá o excluirá los comentarios del filólogo, queda bajo la completa responsabilidad de la solicitante del servicio.

Se suscribe de ustedes cordialmente,

María Alejandra Brenes Rodríguez
Filóloga Española
Cédula: 1-1955-0982
Carné: 094
Teléfono: 8754 8904
Correo electrónico: Alejandra@correcciontextoscr.com



Firma