

# Contribución de las empresas privadas al desarrollo económico y social del cantón Central de Heredia por medio de actividades de responsabilidad social empresarial (RSE)

*Autor: Gustavo Rojas Salgado, Universidad Latinoamérica de Ciencia y Tecnología<sup>1</sup>*

## **Resumen**

La responsabilidad social empresarial es un compromiso de carácter voluntario, la cual en este siglo XXI, se encuentra en auge, y permite lograr un desarrollo económico que favorece a la comunidad, a los colaboradores y la sociedad.

La delimitación del área de estudio se centraliza en el cantón Central de Heredia, el cual está compuesto por cinco distritos: Vara Blanca, Heredia, Mercedes, San Francisco y Ulloa. En dos de los cinco distritos hay una alta concentración industrial y comercial, a saber: San Francisco y Ulloa. Existen centros comerciales y zonas francas, como lo son Global Park, Ultrapark, Mall Plaza Real Cariari, entre otros.

Las referencias bibliográficas utilizadas nos permitirán tener una perspectiva de los diferentes conceptos de RSE. El enfoque de la investigación es de tipo cualitativo, y para cumplir con sus directrices se elaboró una entrevista que consta de ocho preguntas abiertas formuladas a treinta empresas privadas de la zona en cuestión.

Algunas de las limitantes observadas en el devenir del análisis fueron: la dificultad de acceso de transnacionales ubicadas en zonas francas para responder las entrevistas y la limitada cantidad de tiempo para realizarlas.

El objetivo general de la presente investigación es identificar el impacto social y económico de las iniciativas de RSE de las empresas privadas que se ubican en el cantón Central de Heredia.

---

1

Bachiller en Administración de Negocios, (ULACIT), gurojass@gmail.com, San José, Costa Rica.

El propósito del estudio es comprobar si las acciones de RSE de las empresas privadas del cantón Central de Heredia, favorecen el bienestar social de quienes residen en sus zonas de influencia directa.

**Palabra clave:** Responsabilidad Social Empresarial, empresas privadas, cantón Central de Heredia.

## **ABSTRACT**

Corporate social responsibility is a voluntary commitment, which, in this XXI century is on his boom, and allows an economic development that benefits the community, contributors, and society.

The area of study is centered in Heredia's central canton, which has five districts: Vara Blanca, Heredia, Mercedes, San Francisco y Ulloa. Two of these districts (San Francisco and Ulloa) have a high industrial and commercial concentration. Malls and free trade zones, such as Global Park, Ultrapark, Plaza Real Cariari Mall, were built in these cantons.

The used bibliography will allow us to have a perspective of the different concepts of Corporate Social Responsibility (CSR). The research approach is qualitative, and an eight question interview was elaborated to reach its objectives. The interview was applied to thirty private companies in the area of study.

Some of the limitations observed throughout the analysis were: the difficult access of transnational companies to the free trade zones to answer the question and the limited amount of time to do them.

The general objective of this research is to identify the social and economic impact of CSR initiatives in private companies located the Heredia's central canton.

The purpose of the investigation is to prove if the actions of CRS of private companies in Heredia's central canton promote the social welfare of residents in the influenced areas.

**Keyword:** Corporate Social Responsibility, private companies, Heredia's Central Canton.

## **Introducción**

La responsabilidad social empresarial es una actividad que la mayoría de las empresas privadas en Costa Rica, debería conocer, realizar e interiorizar para llegar a un crecimiento económico, el cual debe de ir de la mano con el desarrollo sostenible y el desarrollo social de las comunidades aledañas al espacio en que se encuentran ubicadas.

Los Programas de RSE deberían estar sintonizados con los gobiernos locales y otras entidades comunitarias, para lograr un mejor uso de los recursos disponibles en aras del desarrollo social de la zona. Ya que, la unión de los mismos en proyectos comunales específicos, contribuyen a atacar de una manera acertada, situaciones sociales que impactan de forma negativa a la sociedad.

Las empresas privadas han realizado grandes esfuerzos para mejorar sus programas de RSE, pues reconocen la importancia de su puesta en práctica y cómo inclusive estas pueden llegar a tener repercusiones en distintos ámbitos, por ejemplo a nivel de marca o reputación.

Una de las empresas privadas pioneras en RSE fue Jhonson & Jhonson, en el momento en el que su fundador Robert Wood Johnson Jr, publicó un documento llamado "*Our Industrial Credo*", el cual se constituyó como parte de los orígenes de RSE para una empresa privada. Actualmente, esta compañía define RSE mediante un extracto de dicho credo:

*"...Somos responsables ante las comunidades en las que vivimos y trabajamos e igualmente ante la comunidad mundial. Debemos ser buenos ciudadanos - apoyar las obras buenas y caritativas y cargar con nuestra participación justa en los impuestos..."*

Para el presente artículo científico, se delimitará la zona geográfica del cantón Central de Heredia, el cual cuenta con una alta concentración de Zonas Francas.

Además, de un alto dinamismo en relación a PYMES en todo lo que son las zonas aledañas a estas y los barrios adyacentes.

Por lo tanto, se busca estudiar la siguiente problemática: ¿Qué impacto tiene en la situación social y económica de la zona, la alta concentración de empresas privadas en el Cantón Central de Heredia?

Por ejemplo, según el Plan Regulador Cantonal, la urbanización La Aurora la cual geográficamente forma parte tanto del distrito de Ulloa como del de San Francisco, nos muestra parte de la transformación de un pequeño barrio rodeado de cafetales, en una zona comprendida por importantes parques industriales como lo son Global Park, Ultrapark, Euro Center, Zona Franca América, entre otros. En La Aurora y lugares aledaños el uso del suelo ha llegado a ser mixto, o sea, comercial-residencial.

*“La Aurora se ubica al oeste del cantón, en colindancia con la gran zona industrial, presenta una trama ordenada y densa, cuyo desarrollo ha sido acelerado debido a la cercanía con la industria. Se desarrolla una gran zona habitacional que alberga la mayor parte de la mano de obra cantonal y provincial. Cuenta con espacios comunes y equipamientos importantes entre los que se destaca; la iglesia, EBAIS y escuela y un mercado comercio de concordancia a las necesidades propias de la actividad residencial predominante en la zona. La infraestructura en la localidad se caracteriza por su buen estado, cuenta con pavimentación, alumbrado y aceras, las diferentes áreas de parque se focalizan en los laterales de las vías.” (Plan Regulador Cantonal, 2011, p.149)*

Sin embargo, esta zona al encontrarse rodeada por tanto desarrollo industrial en expansión, presenta diversidad de problemas sociales como lo son: la contaminación ambiental, el tráfico de drogas, el vandalismo, el consumo de alcohol en la vía pública, los asaltos y pocos espacios de recreación. Por ello, es una de las zonas del distrito Ulloa con mayor peligrosidad.

Este estudio tiene como objetivo general el identificar el impacto social y económico de las iniciativas de RSE de las empresas privadas que se ubican en el cantón Central de Heredia.

Apoyado en la investigación cualitativa se propone enumerar los problemas sociales que las empresas privadas están atacando en el cantón de estudio, determinar los aportes de recurso humano y económico de RSE de las empresas ubicadas en el cantón, y finalmente conocer la existencia de alianzas estratégicas con el gobierno local para el despliegue de iniciativas de RSE.

Finalmente, se busca comprobar si las acciones de RSE de las empresas privadas del cantón central de Heredia, favorecen el bienestar social de quienes residen en sus zonas de influencia directa.

### **Marco Teórico**

La responsabilidad social empresarial es un modelo de gestión adoptado por muchas compañías, y que va de la mano con el nuevo perfil de consumidores, quienes esperan que las empresas sean socialmente responsables y no sobredimensionen el lucro por encima de las necesidades del contexto. Existen muchos debates en cuanto a si la RSE es una obligación o es una acción voluntaria de parte de las empresas.

Diversos autores, tienen posturas diferentes acerca del concepto de RSE. Para Richard Mukiur (2010,p.103) el concepto de responsabilidad social empresarial se define como “obligaciones que una empresa tiene con su comunidad particularmente en relación con las actividades sociales y filantrópicas, medioambientales, entre otras.”

Además, agrega: “Asimismo, la comunidad espera que la empresa cuide del medio ambiente y mejore la calidad de vida de los ciudadanos” Mukiur (2010, p.103)

Finalmente, el mismo autor opina acerca de la importancia de la RSE para las empresas; “el desarrollo de un comportamiento socialmente responsable por parte

de la empresa es un signo de madurez empresarial. Es un indicio de que la empresa comprende cuáles son las claves para un crecimiento sano y sostenible a largo plazo” Mukiur, R. (2010, p.102).

Bernardo Kliksberg (2009,p.33), uno de los mayores exponentes a nivel mundial acerca de RSE, define lo anteriormente mencionado como:

*“La RSE es una exigencia ética de la sociedad, pero al mismo tiempo es el modo en que la empresa pueda reciclarse para el siglo XXI. Un Siglo donde deberá rendir cuentas no sólo a sus dueños como equivocadamente creía Friedman, sino a todos los stakeholders lo que significa a sus propios empleados, los pequeños inversionistas, los consumidores, la opinión pública, y la sociedad civil en sus variadas expresiones.”*

Por ello, los autores nos brindan una opinión integral, es decir, la RSE es un compromiso ético y voluntario de las empresas con las comunidades adyacentes, para fomentar un desarrollo económico, apoyando mejoras a nivel comunal, social y ambiental mediante contribuciones de índole económico, aportes de recurso humano entre otros.

A su vez, es importante puntualizar la definición del concepto de RSE para distintas entidades y organizaciones a nivel internacional. Una de ellas es la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en su publicación “La OIT y la responsabilidad social en la empresa” (2010, p.1):

*“La manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad y en la que afirman los principios y valores por lo 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 y que solo depende de la empresa, y se refiere a actividades que se considera rebasan el mero cumplimiento de la ley.”*

Otra organización como la Comunicación de las Comunidades Europeas, con la publicación del llamado Libro Verde (2001,p.7) nos proporciona el siguiente concepto sobre responsabilidad social empresarial. “La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores “.

Además, el Instituto Ethos de Brasil, uno de los mayores impulsores de RSE para Latinoamérica nos brinda una amplia definición:

*"Responsabilidad social empresarial es una forma de gestión que se define por la relación ética y transparente de la empresa con todos los públicos con los cuales se relaciona y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad, preservando recursos ambientales y culturales para generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales"*  
Instituto Ethos de Brasil (2007,p.8)

En Centroamérica, el Centro para la acción de la Responsabilidad Social Empresaria (CentraRSE) ubicado en Guatemala, mediante la Guía práctica de la RSE (2007,p.8) propone el siguiente concepto de RSE:

*"La Responsabilidad Social Empresarial es una cultura de negocios basados en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familias, comunidades y medio ambiente, que contribuye a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo sostenible del país."*

Consecuentemente, en Costa Rica, también se cuenta con entes e instituciones los cuales tienen sus propias definiciones de RSE, por ejemplo el INCAE propone la siguiente definición 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”. (Flores Juliano y otros, 2004, p34)

Además, “Responsabilidad Social Empresarial 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”. (Holme y Watts, citados por Flores Juliano y otros, 2004, p9)

Otra definición, por parte de los mismos autores es:

*“Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso de una compañía de operar de manera económica y ambientalmente sostenible mientras reconoce los intereses de sus públicos de interés. Los públicos de interés incluyen inversionistas, clientes, empleados, socios de negocios, comunidades locales, el ambiente y la sociedad en general.”* (Canadian Business for social Responsibility, citados por Oligastri y Flores, 2004, p.9).

La Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED), una organización costarricense sin fines de lucro, cuyo objetivo es promover la RSE, la define como: “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” (AED, 2013).

Aliarse para el Desarrollo es una organización costarricense promotora de Alianzas Público Privadas para el desarrollo sostenible de Costa Rica y define RSE como:

*“La Responsabilidad Social para el desarrollo, va más allá de la filantropía; su fin es crear valor y desarrollar capacidades; promover la innovación y la enseñanza de herramientas para el desarrollo; y medir su impacto por medio del uso de instrumentos e indicadores. Destacando que una de las*



*formas para impulsar la Responsabilidad Social, es por medio de Alianzas Público-Privadas (APPs) para el Desarrollo” (ALIARSE, 2013).*

A su vez, para Alfaro y Rivera (2010) RSE:

*“...es la posibilidad de ir más allá de la filantropía, del cuidado-protección del medio ambiente o del logro de beneficios limitados para la organización en su totalidad. Está supeditada a que las empresas puedan manejar e implementar una concepción integral de la RSE, ya que existe una notable carencia de estrategias corporativas para su implementación y para lograr ventajas competitivas. Este es uno de los desafíos principales que aún persisten en el caso costarricense y en general, en el caso latinoamericano” (p.10)*

Finalmente, al abarcar esta variedad de teorías, se encontró una mayor afinidad a la definición de RSE por Holme y Watts, ya que delimita la razón de ser de la implementación de la RSE en las empresas privadas nacionales y transnacionales, y la contribución concreta efectuada a la sociedad costarricense, específicamente a la comunidad local donde residen. Se entiende que la empresa privada se desarrolla para lograr la sostenibilidad de su negocio y para beneficio de sus accionistas o inversionistas, por tanto en la RSE es esencial el apoyo del desarrollo sostenible y la identificación clara de los impactos económicos y sociales a favor de las zonas aledañas, para el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

## **Método**

Este estudio posee fines empresariales y comunales. De sus resultados se espera el apoyo en la toma de decisiones e iniciativas que favorezcan el desarrollo de alianzas estratégicas en RSE entre las mismas empresas privadas, alianzas público-privadas que amparen eventuales programas de RSE y un mayor compromiso de la comunidad para con su propio bienestar social.

Fundamentado en el enfoque cualitativo, se realizó un diseño de investigación-acción, aprovechando la experiencia en el ámbito de organización comunal, modalidad comité vecinal, lo cual permitió ejecutar una lectura distinta a los problemas sociales de la zona. La técnica de recolección implementada fue el uso de entrevistas, la cual tiene como estructura ocho preguntas abiertas. Ya que, la misma presenta la ventaja de brindar información más amplia por parte del entrevistado y el tema de estudio.

Se hizo un pretesteo cognitivo a cuatro empresas privadas para mejorar el uso de dicha herramienta.

Se contactaron a treinta empresas privadas, las cuales cumplían las siguientes características:

- Ubicarse espacialmente en el cantón central de Heredia de preferencia en los distritos Ulloa y San Francisco.
- Transnacionales ubicadas en zonas francas y empresas nacionales.
- Se realizaron 30 entrevistas a las empresas privadas.
- Las entrevistas se realizaron del 4 al 22 de noviembre del año 2013.

### **Análisis de los resultados**

A partir de la información recopilada por medio de las entrevistas, se relacionan las ideas mencionadas, así como los principales temas de interés por parte de los entrevistados. Se identificaron catorce empresas nacionales y dieciséis transnacionales, las cuales pertenecen a sectores diversos: manufacturero, industrial, comercial y de bienes y servicios, entre otros.

A fin de realizar el análisis cualitativo de resultados se segmentaron las treinta entrevistas por rangos, conforme a los años de permanencia en el cantón de estudio.

<b>Tiempo</b>	<b>Cantidad de empresas privadas</b>
<b>Uno a cinco años</b>	Siete menciones
<b>Seis a diez años</b>	Siete menciones
<b>Once a quince años</b>	Cuatro menciones
<b>Más de 16 años</b>	Doce menciones

Fuente: Elaborado por el autor con base en los datos proporcionados por las entrevistas

Tres cuartas partes de las empresas privadas tienen más de seis años de permanencia en el cantón, es decir, son empresas consolidadas en el mismo. Dicho dato se tendrá presente para analizar si el tiempo de permanencia en el cantón se relaciona con las actividades de Responsabilidad Social Empresarial, conforme a los problemas sociales de las comunidades aledañas a las empresas.

Con respecto a los aportes, las empresas entrevistadas mencionan que sus actividades de Responsabilidad Social Empresarial son de índole económica y de recurso humano.



Con relación al aporte económico, algunas de las tendencias más comunes fueron donación de dinero y materiales, acciones ejecutadas por al menos la mitad de las empresas entrevistadas. No obstante, donar dinero y materiales podría ser una actividad fácil de realizar, que sin embargo, no precisamente mejora la calidad de vida de las comunidades o ataca los principales problemas sociales del cantón.

En cuanto al tema de los aportes de recurso humano se mencionaron el voluntariado y la capacitación para empresarios, escuelas u otros. Un tercio de las empresas privadas realizaban voluntariado, lo cual denota una brecha a llenar pues es una de las actividades que podrían lograr mayor impacto y mejoras sociales en las comunidades con alta concentración de empresas. Por ejemplo, estrategias de voluntariado apoyadas en alianzas estratégicas con el gobierno local para fortalecer la seguridad comunitaria.

Las capacitaciones para empresarios, escuelas u otros, sólo representaron un quinto del total de las empresas en estudio con una mayor participación de las trasnacionales. Este hecho es preocupante, ya que las capacitaciones para centros educativos sirven para motivar a los jóvenes pues adquieren nuevos conocimientos los cuales podrían ayudarlos a mejorar su calidad de vida. Es decir tendrían un impacto social en la comunidad aledaña.

Con respecto a los problemas sociales más comunes, las percepciones respecto a ello fueron diversas. Las opiniones más mencionadas fueron: deserción educativa, drogas e inseguridad, débil organización comunitaria, falta de conciencia ambiental y desconocimiento de los problemas del cantón. Cabe destacar que algunas empresas mencionaron más de un problema social.



Fuente: Elaborado por el autor con base en los datos proporcionados por las entrevistas

Aproximadamente, la mitad de las empresas entrevistadas coincidieron en la opinión de que existía mucha problemática social en relación a las drogas e inseguridad. Todas estas eran empresas nacionales. Dicha situación podría tener relación con su mayor vulnerabilidad en términos de seguridad, lo cual no ocurre con las transnacionales, las cuales se ubican en zonas francas y cuentan con mayor seguridad por la calidad de la labor de vigilancia. Sin embargo, su personal se ve expuesto a sufrir asaltos al trasladarse a su trabajo en la zona franca.

Un tercio de los entrevistados en su mayoría transnacionales, mencionó que una problemática social muy común es la débil organización comunitaria, lo cual para fines de este estudio no es posible profundizar, mas es importante destacar que otros estudios lo confirman para el caso de Costa Rica. El Informe Nacional de Desarrollo Humano del 2013 del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) “informa cómo sólo un 14,4% de los costarricenses forma parte de grupos deportivos, un 13,9% está involucrado en asociaciones comunales, un 5,7% interviene en sus gremios profesionales y apenas un 2,3% participa activamente en partidos políticos.”

Un aspecto por considerar, es la relación de las empresas de estudio con otras organizaciones de la comunidad. La mayoría de las empresas menciona que se

relacionan con asociaciones de desarrollo, organizaciones de la comunidad, organizaciones ambientales, municipalidad, organizaciones benéficas, centros educativos y se encontró que varias empresas dicen no relacionarse con ninguna organización de su comunidad aledaña.



Fuente: Elaborado por el autor con base en los datos proporcionados por las entrevistas

Algunas empresas analizadas se relacionan con varias de estas organizaciones, lo cual para estudios futuros vale la pena profundizar, a fin de entender si el tiempo de permanencia en la zona y el sector de actividad explica dicho comportamiento.

Un cuarto de las empresas encuestadas, mencionó que no se relacionó a mayor profundidad con algún tipo de organización. Esto nos muestra que no existen relaciones a largo plazo por parte de empresas nacionales y trasnacionales. No hay ninguna iniciativa por proyectar esos aportes económicos y de recurso humano a la comunidad o a la misma sociedad.

A la vez, un cuarto mencionó que alguna vez tuvo un contacto con asociaciones de desarrollo y municipalidad. Esto es un dato de gran importancia, ya que, parece que existe un posible interés en establecer alianzas estratégicas con el gobierno local, el cual cuenta con planes de desarrollo cantonal y humano, cuya labor le obliga a estar al tanto de los problemas sociales del cantón y de sus distritos.

Las alianzas estratégicas en pro del bienestar de la comunidad es un tópico de importancia, ya que, con ello se puede conocer si mediante este tipo de estrategias, se concretan planes a futuro.

Más de la mitad de las empresas no tiene alianzas estratégicas. Si bien reconocen los problemas sociales del cantón, no se visualizan planes a largo plazo para establecer relaciones con otros comités vecinales, asociaciones de desarrollo o municipalidades.

Las empresas que tenían alguna alianza mencionaron su relación con la Guardia Rural; con el Instituto Nacional de Aprendizaje para formar a las personas colaboradoras en inglés y en computación; con empresas de reciclaje, y con aquellas dedicadas a desarrollar actividades en pro del bienestar ambiental de la comunidad.

Posteriormente, se quiso saber si existían estrategias de motivación hacia el personal, en pro del bienestar de la comunidad adyacente a las empresas.

La mitad de las empresas no realizan o visualizan formas para motivar a su personal. Y la otra parte utiliza capacitaciones o campañas informativas.

Hay cierto margen de mejora en las empresas privadas, para motivar al personal a preocuparse por las comunidades adyacentes, y a futuro contribuir mejor a su desarrollo económico y social.

Otro aspecto es el aprendizaje laboral y de las actividades de responsabilidad social que la empresa ha realizado a lo largo del tiempo.

Si bien un tercio de las empresas no tiene claro el tipo de aprendizajes obtenidos por sus colaboradores en las actividades de responsabilidad social en las que participaron, cabe destacar que los otros dos tercios mostraron un creciente interés en las personas por cuidar el medio ambiente, y la comprensión de la relevancia, de que la empresa contribuya voluntariamente con acciones, las cuales velen por el bienestar de su comunidad. A su vez, los mismos adquirieron mejores

destrezas como ciudadanos, en particular en los ámbitos de reciclaje y de voluntariado.

Finalmente, la contribución en la reducción de los problemas sociales del cantón fue un tema de interés, en aras de saber la visión estratégica de las empresas e inferir si a largo plazo tienen planes en relación a esto.

Sólo un quinto de las empresas señaló no saber cómo contribuir a futuro para reducir los problemas sociales de su cantón. Las demás compañías mencionaron que una mejor calidad de vida se logra con el acceso a la educación, vivienda y con nuevas fuentes de trabajo. Valoran las alianzas con instituciones de gobierno nacional y locales. Están proclives a vincularse con los grupos organizados que ya funcionen en la comunidad.

Un quinto de las empresas valora las campañas educativas, de seguridad comunitaria, de fomento al deporte, trabajos comunitarios en alianza con el gobierno local, colaborando con alimentos para hogares en pobreza extrema por medio de una organización de beneficencia, y apoyar los programas de seguridad comunitaria. Se destaca lo que dos de las empresas mencionaron: una de ellas dice desconocer lo que acontece en la comunidad pues su personal no vive en el cantón. Otra de las empresas considera muy valioso a futuro atraer la fuerza de trabajo del cantón para que se reduzca el tiempo de desplazamiento de su personal a esta.

La mayoría de las empresas entrevistadas tienen bastante tiempo de radicar en el cantón, conocen los problemas sociales sufridos por su contexto próximo y claramente identifican la posibilidad de que sus actividades de responsabilidad social logren a futuro un impacto en la calidad de vida de quienes residen en el cantón.

## **Conclusiones**

Entre los principales hallazgos se observó:



- ✓ La mayoría de las empresas privadas entrevistadas tienen mucho tiempo de estar asentadas en el cantón de estudio pero no desarrollan actividades de responsabilidad social de alto impacto en la zona.
- ✓ El voluntariado no es una actividad que destaque y se orienta al medio ambiente, no a mejoras comunales conforme a los problemas sociales del cantón.
- ✓ Las empresas entrevistadas tienen claridad de los problemas sociales del cantón, en particular la drogadicción y delincuencia. Mencionan la débil organización comunitaria pero no fortalecen la misma mediante alianzas estratégicas con los grupos organizados que existen en el cantón.
- ✓ Es preocupante que la mitad de los entrevistados no motive a su personal a participar en las iniciativas que esta impulsa, denota que en la cultura organizacional de las mismas, no se promueve la RSE.
- ✓ Sean empresas nacionales o transnacionales, los negocios tienen claro que podrían impulsar alianzas estratégicas favorecedoras del desarrollo de campañas educativas y programas de RSE que fortalezcan su vínculo con las zonas en las que se asientan y contribuyan a mejorar los ámbitos de la educación, la seguridad y mermar el problema de la pobreza.

Con relación a los objetivos específicos establecidos en el estudio, se infiere lo siguiente:

Las empresas privadas, al enumerar la problemática social vivida en el cantón dejan en claro que la inseguridad y las drogas son el mayor conflicto al que se ven expuestas, sin embargo ninguna ejecuta las acciones pertinentes para atacar o disminuir dicha problemática.

Si bien es cierto, los problemas de drogas e inseguridad afectan a las empresas, estas no se concentran en hallar posibles soluciones, las cuales les brinden beneficios tanto a ellas como al cantón en el que se encuentran ubicadas, es por ello que prefieren realizar aportes económicos, pues los mismos representan un

esfuerzo menor de vínculo o búsqueda de implementación de relaciones con comités vecinales u otro tipo de organizaciones parecidas.

A la vez, se identifica la existencia de una débil organización comunitaria, si esto fuera diferente, tal vez existirían posibilidades de atacar problemas sociales en común, por parte de comités vecinales y las empresas privadas.

Determinar los aportes de recurso humano y económico de RSE de las empresas ubicadas en el cantón: los aportes de recurso humano, especialmente el voluntariado se visualiza como la actividad más fuerte, esto no significa que se realice frecuentemente, sin embargo, denota una oportunidad la cual puede llegar a ser importante para contribuir al desarrollo económico del cantón y a la vez mejorar la calidad de vida de la sociedad en general.

Con respecto al aporte económico, se podría concebir que cabe la posibilidad de utilizar esa contribución monetaria o material, en actividades específicas las cuales sean en pro de la calidad de vida de los colaboradores, público en general y la sociedad. Sin embargo, al no existir intermediarios organizados por parte de la comunidad, dificulta que esa ayuda se canalice en proyectos específicos.

Al conocer la existencia de alianzas estratégicas con el gobierno local para el despliegue de iniciativas de RSE: se observó que en diversas ocasiones las empresas se relacionaron con las asociaciones de desarrollo, no obstante, no hay ninguna alianza estratégica con las mismas. A futuro, este hecho es preocupante, ya que no hay planes de acción vigentes ni claros de cómo atacar los problemas sociales del cantón.

Con todo lo anteriormente mencionado, las acciones de RSE de las empresas privadas del cantón Central de Heredia, no favorecen el bienestar social de quienes residen en sus zonas de influencia directa. Lo anterior implica el rechazo de la hipótesis.

Esto significa que aunque existan aportes de recurso humano y económico, la mayoría no está atacando o al menos disminuyendo los problemas sociales del

cantón. Ya sea por desconocimiento, falta de alianzas estratégicas y débil participación comunal.

Sin embargo, en esta situación no sólo se encontraron aspectos negativos, ya que el análisis permitió la creación de recomendaciones, las cuales pueden ser utilizadas en un futuro para mejorar el bienestar social de la comunidad local.

- ✓ Debe existir una mayor participación del gobierno local en fomentar relaciones con empresas privadas, las cuales podrían organizarse y sugerir a la Municipalidad que promueva un convenio de cooperación, para que se les capacite y se les dé asistencia técnica, Esto, permitirá la formulación de programas de RSE acordes con la realidad empresarial.
- ✓ Buscar asociaciones con centros educativos, en este caso colegios, para aprovechar las horas de trabajo comunitario por parte de los estudiantes, en aras de usar dicho tiempo en tareas específicas, las cuales pueden ir de la mano con los programas de responsabilidad social de las empresas.
- ✓ Que las mismas asociaciones de desarrollo impulsen alianzas estratégicas con las transnacionales de las zonas francas en un cantón con alto desarrollo industrial.
- ✓ En caso que las empresas tengan departamentos específicos de RSE, es un compromiso de estas buscar de alguna manera, vincularse con comités vecinales para así favorecer a un intercambio de información entre las partes y así poder atacar de forma conjunta los problemas sociales de mayor interés.
- ✓ Que se impulsen alianzas estratégicas con el Consejo Consultivo de la Responsabilidad Social a fin de reorientar los esfuerzos que actualmente realizan las empresas en programas de apoyo a la seguridad comunitaria de común acuerdo con el Ministerio de Seguridad Pública y las fuerzas vivas del cantón.
- ✓ Colaboración en proyectos específicos en la comunidad, como lo son: campañas de concientización, reciclaje, mejoras en infraestructura en espacios de uso comunal (por ejemplo parques), entre otros.

Finalmente, se podrían implementar futuras investigaciones con los problemas sociales identificados en el cantón, para así obtener información más específica de estos y poder afrontarlos y atacarlos de una manera más eficiente. Ya que, al ser tantos conflictos y de diferentes índoles, se podrían utilizar como estrategia al concentrarse en solamente algunos de los conflictos enunciados, para lograr un mayor impacto a largo plazo en la comunidad aledaña.

Además, dicho análisis podría proporcionar recomendaciones a las organizaciones comunitarias, como lo son los comités vecinales, para que promuevan la responsabilidad social empresarial en los negocios. Por el motivo de que estos comités, al ser parte activa de la comunidad, tienen información valiosa la cual puede ser utilizada para distintos fines.

## Bibliografía

- ✓ Mukiur Mababu Richard (2010). Actitudes de los Empresarios y Directivos hacia la Responsabilidad Social Corporativa, Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v26n2/v26n2a02.pdf>
  
- ✓ Prado Andrea, Flores Juliano, Pratt Lawrence y Ogliastri (2004). Enrique Marco Lógico y Conceptual del Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para Costa Rica, INCAE. Recuperado de [http://www.incae.edu/es/clacds/publicaciones/pdf/904\\_marco\\_logico\\_y\\_conceptual.pdf](http://www.incae.edu/es/clacds/publicaciones/pdf/904_marco_logico_y_conceptual.pdf)
  
- ✓ Kliksberg Bernardo (2009). Una agenda renovada de responsabilidad empresarial para América latina en la era de la crisis, RSE y Trabajo Decente en la Argentina Contexto, desafíos y oportunidades. Recuperado de <http://www.cepal.cl/argentina/noticias/noticias/6/35756/LibroRSEyTD.pdf>
  
- ✓ OIT (2010) ILO Helpdesk Factsheet No. 1 , La OIT y la responsabilidad social de la empresa(RSE). Recuperado de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---multi/documents/publication/wcms\\_142694.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---multi/documents/publication/wcms_142694.pdf)
  
- ✓ Comisión de las comunidades europeas (2001). Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas, Libro verde. Recuperado de [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2001/com2001\\_0366es01.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2001/com2001_0366es01.pdf)
  
- ✓ Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidad Social (2007). Indicadores Ethos-Sebrae de Responsabilidad Social Empresarial para Micro y Pequeñas Empresas. Recuperado de <http://www3.ethos.org.br/wp->

content/uploads/2013/02/Indicadores-Ethos-Sebrae-de-Responsabilidad-Social-Empresarial-para-Micro-y-Peque%C3%B1as-Empresas-2007.pdf

- ✓ CentraRSE(2007).Guía práctica de RSE extraído de <http://centrase.org/wp-content/uploads/2013/05/I.Gu%C3%ADa-Pr%C3%A1ctica-de-la-RSE.pdf>
- ✓ Jhonson & Jhonson(2013). Responsabilidad Social Empresarial extraído de [http://www.jnjarg.com/comunidad\\_responsabilidad](http://www.jnjarg.com/comunidad_responsabilidad)
- ✓ Municipalidad de Heredia(2009). Plan regulador cantonal Heredia, Mercedes, San Francisco, Ulloa. Extraído de [http://www.heredia.go.cr/index.php/component/docman/cat\\_view/18-propuesta-plan-regulador.html](http://www.heredia.go.cr/index.php/component/docman/cat_view/18-propuesta-plan-regulador.html)
- ✓ Asociación empresarial para el Desarrollo(2013), ¿Qué es RSE?, AED, Extraído de <http://www.aedcr.com/subsection.php?id=36&section=rse>
- ✓ ALIARSE, Responsabilidad Social, Extraído de <http://www.aliarse.org/index.php/joomla-license/responsabilidad-social>
- ✓ Alfaro, D. y Rivera, M. (2010). La Responsabilidad Social en empresas nacionales: un acercamiento a la relación gobierno corporativo-colaboradores. Trabajo final de graduación para optar por el grado de licenciatura en Psicología. Universidad de costa Rica.
- ✓ Muñoz Néfer (2013), El país con menor participación ciudadana de América Latina, BBC Mundo, extraído de [http://www.bbc.co.uk/mundo/noticias/2013/10/131025\\_america\\_latina\\_costa\\_rica\\_politica.shtml](http://www.bbc.co.uk/mundo/noticias/2013/10/131025_america_latina_costa_rica_politica.shtml)

## **Anexos**

Distrito: \_\_\_\_\_ ( Heredia, Mercedes, San Francisco y Ulloa)

Nombre empresa: \_\_\_\_\_ Colaborador: \_\_\_\_\_

### **Responsabilidad Social Empresarial en el Cantón Central de Heredia**

Esta encuesta se utilizará para conocer los alcances de responsabilidad social empresarial de las empresas privadas el cantón central de Heredia. Es de carácter confidencial y el material recolectado será utilizado para fines académicos. Cualquier duda o consulta favor comunicarse con Gustavo Rojas Salgado, Cédula 1-1372-0903, estudiante de la ULACIT quien se encuentra cursando licenciatura en finanzas, por la siguiente vía, correo electrónico: [gurojass22@gmail.com](mailto:gurojass22@gmail.com)

1. ¿Hace cuánto tiempo la empresa está asentada en dicho Cantón?
2. ¿Qué tipo de actividades para el bienestar de la comunidad lleva a cabo la empresa?
3. ¿Cuáles problemas sociales cree que son los más comunes en el lugar donde se ubica la empresa?
4. ¿Con que tipo de organizaciones se ha relacionado a mayor profundidad la empresa?
5. ¿Qué alianzas estratégicas ha establecido para desplegar iniciativas en pro del bienestar de la comunidad? ¿Cuál ha sido la respuesta?
6. ¿Cómo motiva la empresa a su personal para que participe en lo que esta impulsa para el bienestar de la comunidad?
7. ¿Cuáles aprendizajes han obtenido quienes trabajan en su empresa de las actividades de Responsabilidad Social que se impulsan?
8. ¿Cómo opina que su empresa podría contribuir a futuro en la reducción de los problemas sociales del cantón?