

¿Las comunidades obtienen beneficios reales a partir de los programas de responsabilidad social empresarial?

Juan Pablo Romero Pérez, ULACIT

Resumen

Algunas de las comunidades del país donde vive gente de escasos recursos presentan el apoyo de las municipalidades y de los gobiernos. Sin embargo, la ayuda no es suficiente para muchas de ellas.

El presente estudio intenta determinar el nivel de contribución que tienen las empresas radicadas en el país, a la desigualdad social que se observa en algunas comunidades, mediante el análisis de un selecto grupo de empresas, que mostraron los niveles más elevados de ventas en Centroamérica durante el año 2006 y que actualmente cuentan con operaciones en Costa Rica, mediante una encuesta de opinión aplicada en algunas comunidades del Área Metropolitana.

Se encuestó a residentes de distintas comunidades donde ya existen programas de responsabilidad social empresarial por parte de algunas de estas empresas, para conocer los problemas principales que presentan, para saber si les gustaría recibir más ayuda del empresariado, si los canales de comunicación están funcionando bien, entre otras.

Mediante este estudio los principales beneficiados serán las empresas, ya que podrán elaborar programas más acertados de RSE y también las comunidades del país donde estos se realicen. Ya que podrán disfrutar de sus beneficios.

Los principales problemas mencionados por las personas fueron la delincuencia, el acceso a la salud y los problemas de vivienda. El estudio reveló que los aportes a estos problemas por parte de las empresas no son significativos y son de muy baja representación. Las empresas con aportes más relevantes fueron Florida Ice & Farm y RECOPE S.A. Se debe mejorar la comunicación entre las empresas nacionales y las comunidades, al utilizar a la AED de Costa Rica como canal de comunicación para poder elaborar y diseñar programas más adecuados y de mayor plazo.

Abstract

Some of the towns in Costa Rica have the support of the city towns and the government, people that live in these towns may have a low income. However, the help is not enough for a good portion of them. The present study tries to determine the level of contribution of the companies that have operations in Costa Rica, to the social disparity which is seen in the country through a survey done in some of the towns of the 'area metropolitana'.

This was done through the analysis of a certain group of companies that showed the highest levels of sales in Central America during year 2006 and that operates locally.

The survey was done to the residents of the towns where there are programs of social responsibility established by some of these companies to determine the common problems that they have, to know if they are in the need of more help from the companies, if the communication channels are effective and some other questions.

By doing this study, the main beneficiaries will be the companies, because they will be able to elaborate more accurate programs that respond to the community in a better way. The communities will also be beneficiaries, since they will be able to enjoy the result of these programs.

The main problems mentioned by the people were crime, access to medical facilities and housing problems. The study revealed that the programs of social responsibility done by the companies do not solve the main problems and most of the time; they are not related to them.

The companies with the higher representation of socially responsible programs according to the peoples need were Florida Ice & Farm and RECOPE S.A. The communication between the companies and the towns, using 'AED de Costa Rica' as a channel of communication needs to be improved in order to elaborate and design more adequate programs for a longer term.

Introducción

Costa Rica fue nominado en el año 2009 como “el país más feliz del mundo” según el índice del planeta feliz, este índice mide la eficiencia ecológica y el nivel de bienestar de la sociedad (Acosta-Ortiz, 2009). Sin embargo, las comunidades más desvalidas del país y las familias con escasos recursos deben luchar día a día para salir adelante para obtener dinero que les alcanza escasamente para mantener a sus familias y para vivir en condiciones precarias.

Sin duda estas familias necesitan una ayuda extra para salir adelante y aunque muchas veces esta ayuda proviene del Estado, la tendencia actual demuestra que el sector privado en los últimos años ha desarrollado grandes proyectos con fuertes impactos en el nivel social.

El Estado la mayor parte del tiempo ayuda a estas familias con acceso a la vivienda, a la salud y a la educación, pero muchas veces esta ayuda no es suficiente para mejorar las condiciones de vida de las distintas comunidades del país. Por lo que necesitan la intervención del voluntariado o bien de programas de responsabilidad social de distintas empresas en el país, que les ayudan en sus comunidades a limpiar parques, a educar a la gente en diversas áreas, a limpiar y pavimentar las calles e incluso a veces a dar acceso a mayores oportunidades de empleo.

Los Programas de Responsabilidad Social de las empresas normalmente se enfocan en educación, medio ambiente, salud u aportes generales para mejorar las condiciones de vida y bienestar social de las comunidades de distintos sectores del país.

El periódico de Guatemala llamado “El Periódico” publicó en el año 2006 basándose en el ingreso por ventas anual de las empresas, un ranking de “Las 50 empresas más grandes de Centro América”. A partir de esta publicación, se escogieron 7 empresas que actualmente tienen operaciones en Costa Rica y que tienen gran posicionamiento en el nivel nacional, con utilidades importantes, que se podrían destinar a combatir problemas sociales como la pobreza, el acceso a la educación o bien se podrían destinar a mejorar las condiciones de vida de las comunidades o incluso a generar oportunidades de empleo en las zonas más pobres del país.

Esta clasificación servirá de base para realizar la presente investigación, donde se escogerá una muestra por conveniencia de 7 de las empresas mencionadas en este ranking que son: Intel, Dos Pinos, Grupo ICE, RECOPE, Walmart Centroamérica, Florida Ice and Farm Co y Amanco.

Resulta particularmente interesante determinar el aporte de empresas nacionales como Recope y Grupo ICE que, por su naturaleza estatal, debería de tener aportes relevantes a la comunidad. Recope finalizó el año 2010 con utilidades netas de 61 billones de colones (1580% superiores al año 2009) mientras que Grupo ICE finalizó el año 2010 con 139 billones de colones (101% más que el año 2009) (RECOPE S.A, Grupo ICE, 2011)

También resulta de gran utilidad el estimar el aporte social que generan las empresas transnacionales de capital extranjero como Walmart Centroamérica e Intel a las comunidades del país. Ya que por lo general estas empresas son fuentes de empleo importantes para el país y aporte a la cuenta corriente

de la balanza de pagos. Lo mismo sucede con las empresas de capital nacional como Dos Pinos y Florida Ice & Farm.

Durante la investigación se pretende describir en forma resumida los Programas de Responsabilidad Social de cada empresa que contribuyan al desarrollo económico y social de las comunidades del país, no incluye aquellos programas que ayudan a la conservación del medio ambiente.

Una vez determinado este aporte, será comparado con las necesidades de la población. Lo anterior será realizado mediante visitas a las comunidades afectadas y encuestas de opinión a la gente, para saber su visión personal de los proyectos que realizan las empresas y el impacto que ellos estiman que se generan en la comunidad donde ellos viven, si consideran que ayudan o no, si pueden ser mejorados, si se necesita un mayor aporte por parte del empresariado nacional, si responden o no a las necesidades más importantes de las comunidades y si los vínculos entre las necesidades de las comunidades y las empresas están bien representados por parte de los moradores, las juntas vecinales y por último las municipalidades.

De esta forma se determinará cuales empresas efectivamente contribuyen a mejorar el bienestar económico y social en las comunidades y se entregarán sugerencias de acuerdo con la opinión de los encuestados para mejorar la selección y planificación de estos programas.

Mediante lo anterior, se podrá determinar si el aporte de estas 7 empresas de gran presencia en Costa Rica es significativo para la población y si realmente responden a las necesidades y prioridades de esta. Ya que pocas veces se conoce la opinión personal de las personas que han participado en estos programas, ya sean moradores de las comunidades o personas que participan de una u otra manera en estas actividades.

Revisión Bibliográfica

En Costa Rica la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED) es la que promueve la responsabilidad social empresarial (Villalobos, 2006).

La AED ha desarrollado, un Modelo de RSE para el sector empresarial del país, que establece siete categorías sobre las cuales la empresa deberá enfocarse de manera integral para alcanzar una conducta socialmente responsable (AED, 2011).

Guillen (2009) menciona que cada país es un escenario distinto y que la definición de RSE debe estar adaptada a las verdaderas necesidades y realidades del mismo.

El diagnóstico comunitario, promueve el primer acercamiento entre la comunidad y la empresa, ya que logra así la integración entre ambas para que se puedan desarrollar programas de RSE, acordes con las necesidades de la comunidad (Azofeifa, 2009).

Esto ocurre porque las compañías usualmente carecen de experiencia en generar cambios sociales, pues su especialidad es producir o comercializar servicios y productos (Villalobos, 2006).

Los planes de RSE ideados por las empresas deben ser canalizados por medio de entidades que conocen este campo, como las organizaciones no gubernamentales (ONG) que tradicionalmente se han dedicado a la ayuda social (Morales, 2004).

Las empresas en Costa Rica a través de la AED pueden gestionar políticas y proyectos de RSE al aprovechar la experiencia de esta organización como líder en su promoción (Villalobos, 2006). Las empresas privadas necesitan la colaboración de entidades públicas destinadas a influir y transformar el medio social, económico en el que las empresas operan, para poder desarrollar y mejorar infraestructuras sociales en diversos campos como la educación y la salud (Villalobos, 2006).

Interesa conocer una metodología de diagnóstico comunitario con el fin de que las empresas puedan direccionar parte de sus programas de RSE (Azofeifa, 2009). La elaboración de un Diagnóstico se basa siempre en un estudio o recolección de información (tanto primaria como secundaria), por medio de técnicas, cuya ejecución se dará según el escenario en las que se aplique (Azofeifa, 2009).

Las técnicas más usadas son: la observación, la entrevista, los grupos focales, las encuestas y la recolección de información secundaria (Azofeifa, 2009).

Según Azofeifa (2009), este diagnóstico es importante para desarrollar programas y proyectos sociales en el marco de un programa de RSE que beneficie a la comunidad.

Maestroni (2009) menciona que en el año 2007, la empresa de investigación Dichter & Neira hizo un estudio de opinión entre 6061 personas desde Guatemala a Panamá sobre la RSE. Según esta encuesta, el 40% de los entrevistados no conoce los programas de RSE de las empresas debido a una mala comunicación hacia los consumidores y público en general.

Adicionalmente una encuesta realizada por Maestroni (2009) en el Gran Área Metropolitana de Costa Rica a personas mayores de 18 años, concluyó que el 80% de las personas entrevistadas no sabe lo que es la responsabilidad social empresarial.

A continuación una descripción de los programas de RSE realizados por parte de las empresas involucradas en el estudio, en los últimos 5 años:

Amanco

- El año 2010 junto con el Club Rotario de Cartago y la empresa FIFCO. Se construyó un acueducto (Gavilán Canta) para una comunidad indígena de 550 persona en Talamanca (FIFCO, 2011).

Grupo ICE

- Promoción del Programa CREST en Guanacaste, Puntarenas, Pacífico Sur, Pacífico Central y Turrialba que se encarga de capacitar en el idioma inglés a los pobladores de las regiones donde se desarrolla el turismo del país (Brenes, 2010).
- Capacitación para la construcción de un salón multiuso en la comunidad de la Lucha de la Tigra en San Carlos (ICE, 2011).
- La compra de un terreno donde se ubica la naciente del área de recarga acuífera que asegure la calidad y cantidad del recurso hídrico que abastece el acueducto integrado de La Lucha Javillos, El Molino, San Pedro y La Vega (ICE, 2011).
- Reconstrucción del puente colgante de la comunidad de Playones de Cutris en San Carlos, para que los vecinos de Playones tengan acceso a las comunidades de San Marcos y Boca Arenal de San Carlos (ICE, 2011).

RECOPE

- Donaciones de Material asfáltico (Asfalto y Emulsión Asfáltica) a las municipalidades del país para mejoras en caminos vecinales (RECOPE S.A, 2009)
- Donación de materiales en desuso a 8 centros de enseñanza y una donación de un lote de 18 vehículos en desuso a la Ciudad de los Niños.
- Donaciones de terrenos en Cocal de Puntarenas a la Universidad Estatal a Distancia (UNED), al Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), al Patronato Nacional de la Infancia (PANI), al Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura (INCOPECA) y al Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) (RECOPE S.A, 2009).
- Donaciones a la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE) para contribuir con inundaciones, derrumbes y otros sucesos (RECOPE S.A, 2009).
- Aportes realizados a las comunidades aledañas a la infraestructura de la empresa a través de la política de “Buen Vecino” (RECOPE S.A, 2009).
- Otro programa es la lucha contra el dengue, malaria y otros, mediante la eliminación de criaderos, fumigación periódica en las instalaciones propias y colaboración técnica en comunidades aledañas, especialmente las ubicadas en la zona de Limón (RECOPE S.A, 2009).
- Donación a 59 municipalidades 120,000 litros en promedio de asfalto, con un presupuesto ejecutado de 1.7 billones de colones (RECOPE S.A, 2009).
- Donaciones en otras situaciones críticas como inundaciones, deslaves y terremotos (Blanco, 2011).

INTEL

- Capacitación de los profesores y donación de equipos para mejorar la tecnología en las aulas de clases. Programa llamado “Mejoramiento de la infraestructura educativa” (Intel, 2011)
- Intel el año 2009 recibió un premio de la AMCHAM (Camara Costarricense-Norteamericana de Comercio) por su proyección comunitaria y sentido de la responsabilidad social empresarial (Intel, 2011)
- Anualmente la empresa invierte más de 1 millón de dólares en educación tanto en escuelas, colegios y universidades. Intel ha donado 60 laboratorios de tecnología de punta a las Escuelas de Ingeniería de la UCR y el ITCR (Intel, 2011).
- Programa Club House de Computación. Este es un modelo de educación a partir de la tecnología para jóvenes en riesgo social (Burgos, 2005).
- También desarrolla el programa “Educando para el futuro” que ayuda a los maestros de primaria y secundaria a integrar la tecnología en sus aulas (Burgos, 2005).

Dos Pinos

- Programa “Un Pupitre para tu escuela” que promueve la educación ambiental en los niños e integra acciones en sostenibilidad, educación y el campo laboral (Porter Novelli, 2010).
- En el ámbito social colaboración a la Asociación Lucha Contra el Cáncer Infantil, programa “Súper héroes ambientales”, de Municipalidad de San José, y “Programa de Educación con Diversión”, del Parque de Diversiones (Burgos, 2005)
- La empresa donó una lechería al Hospicio de Huérfanos de San José. Toda la ganancia que se genera, producto del ordeño de las vacas se invierte en la mantención de los niños y jóvenes (Aguilar, 2007).

Walmart Centroamérica

- La corporación Walmart (antes Corporación de Supermercados Unidos), desde el 2003 al 2007 por medio del Programa Dulce Ayuda, que vende paletas, destina el dinero a instituciones de bien social. El año 2009 la recaudación asciende a 1.8 millones de dólares de fondos que se destinan a educación para los niños y servicios de salud (Walmart, 2011).
Yolanda Fernández, gerente de asuntos corporativos de Walmart, aseguró que todas las ayudas han sido en beneficio de la niñez costarricense (Aguilar, 2007).
Los dineros recaudados se han otorgado a la Escuela Neurosiquiátrica Infantil, a la Unidad de Infectología del Hospital Nacional de Niños, a la Escuela de Neuropsiquiatría y al Programa Explora de la Fundación Omar Dengo (Aguilar, 2007; Walmart, 2011).
- La empresa invierte aproximadamente 90 mil dólares anuales en el desarrollo de proyectos de interés social (Chico, 2007).

FIFCO

- Donaciones a Cedes Don Bosco, Teletón, Cadena Mayor, Hospicio de Huérfanos y otras. Adicional a esto, FIFCO tiene una participación activa en programas de AED (Burgos, 2005). En el año 2010, los proyectos de inversión social representaron un 5.92% de la utilidad neta de la compañía (FIFCO, 2011).
- En el 2010 se realizaron jornadas de limpieza en el Corredor Biológico María Aguilar y el centro de la ciudad capitalina. En el 2011, continúan estas labores conjuntas con dicha municipalidad y la de Alajuela (FIFCO, 2011).
- Desde el 2008, voluntarios de Florida Bebidas han realizado limpiezas en las costas del Pacífico Central para recolectar y clasifican los residuos sólidos. También se realizan limpiezas, recolectando y clasificando residuos sólidos que quedan luego de las fiestas populares (FIFCO, 2011).
- Cada año, los voluntarios de Florida trabajan en los cantones indicados que según el Ministerio de Salud presentan la mayor incidencia de Dengue (FIFCO, 2011).
- A causa del terremoto de Cinchona durante el año 2009, se decidió construir una comunidad sostenible para 13 familias damnificadas (FIFCO, 2011).
- Remodelación el Centro de Educación Vial Karen Olsen, ubicado en Sabana Norte (FIFCO, 2011).
- Apoyo a los operativos preventivos de seguridad vial, como parte del programa de voluntariado “Elegí Ayudar” en los cantones con mayor incidencia de accidentes de tránsito (FIFCO, 2011).
- Remodelación de 7 Centros de Educación y Nutrición (CEN) (FIFCO, 2011).

Metodología

La presente investigación fue de carácter cuantitativo ya que es objetiva, tiene inferencias más allá de los datos, es confirmatoria, inferencial y deductiva, fue orientada al resultado, tuvo datos sólidos y repetibles, fue generalizable, particularista y de realidad estática.

En primera instancia se obtuvo información de los programas de responsabilidad social empresarial de las siguientes empresas seleccionadas para el estudio, que corresponden a una selección por conveniencia a partir del ranking de las empresas más grandes de Centroamérica de acuerdo con el artículo publicado por el periódico de Guatemala llamado "El Periódico" en el año 2006: Intel, Dos Pinos, Grupo ICE, RECOPE S.A, Walmart Centroamérica, Florida Ice and Farm Co y Amanco.

Para obtener la información se realizó una consulta de las páginas web oficiales de estas, memorias anuales, publicaciones digitales o impresas, entrevistas telefónicas, artículos varios y visitas a terreno. Posteriormente se elaboró una encuesta que fue modificada luego de ser sometida a un pre testeo cognitivo por parte de 10 personas.

Las preguntas que se abordaron se dividieron en categorías que fueron: empresas, comunidad, responsables y programas. Las categorías se explican a continuación:

- Empresas: intentó evaluar si los moradores de las comunidades conocen a las empresas involucradas en los programas y particularmente a la AED.
- Comunidad: pretendió identificar las necesidades actuales prioritarias de los moradores (que pueden ser diferentes de aquellas incluidas en los programas de RSE).
- Responsables: buscó identificar a las personas encargadas de transmitir las necesidades de la población a las empresas o a las municipalidades y a determinar la existencia de algún coordinador que le diera seguimiento o que ajuste estos programas.
- Programas: se pudo conocer la visión que tienen los moradores de los programas y el nivel de conocimiento que tienen de estos.

La encuesta contó con un total de ocho preguntas.

Cinco fueron preguntas cerradas donde hubo tres de tipo tricotómico, dos de respuesta múltiple, una con escala de calificación, una pregunta abierta y una pregunta mixta. La pregunta abierta fomentó la participación de los encuestados pidiéndoles que eligieran o seleccionaran un programa de responsabilidad social empresarial (según su opinión personal) que ellos consideraran importante de implementar en su comunidad.

Posteriormente una vez elaborada la encuesta y localizados los sectores donde estos programas se enfocan, se aplicó la encuesta a 50 personas de diversa edad, género y ocupación laboral. Las encuestas fueron hechas en el Área Metropolitana por razones de disponibilidad de tiempo del encuestador y por la duración del presente estudio.

Mediante este instrumento se conoció la opinión de las comunidades sobre los programas de responsabilidad social empresarial y de cómo estos impactan el bienestar de las comunidades por medio de preguntas abiertas y cerradas.

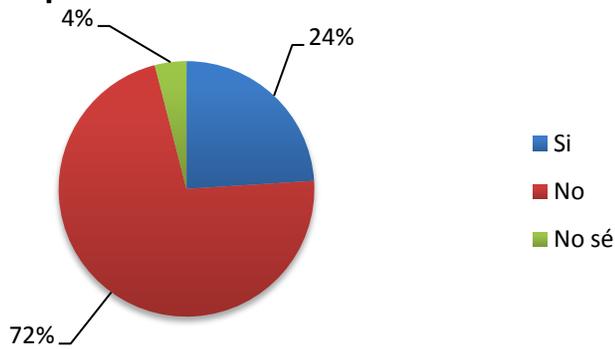
El nivel de confianza de la encuesta fue de un 91% con un margen de error de un 12%. El tamaño de la muestra fue de 50 personas y el tamaño de la población utilizada fue de 20,000 personas.

La encuesta se diseñó para ser respondida entre 5 y 10 minutos y en cada pregunta cerrada había un campo para que el encuestado pudiese agregar cualquier comentario que considerase pertinente, para enriquecer el estudio.

Resultados

Gráfico N°1. ¿Conoce algún programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que opere en su comunidad?

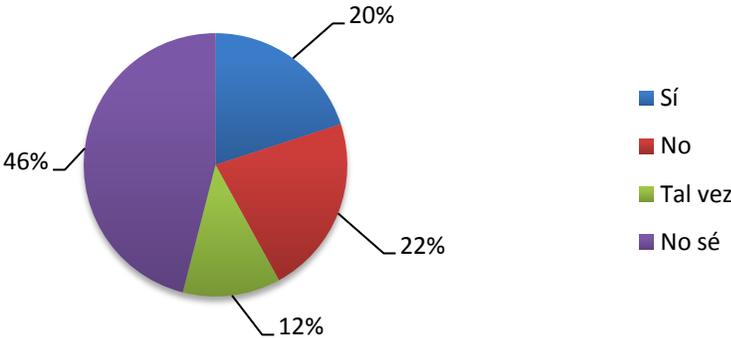
Conoce algún programa de RSE que opere en su comunidad



El 24% de los encuestados sí conoce algún programa de responsabilidad social empresarial, pero este no corresponde a ninguna de las empresas mencionadas en el estudio. El 72% restante no conoce ningún programa de responsabilidad social empresarial y a un alto porcentaje de estos tampoco les es conocido el concepto de responsabilidad social empresarial.

Gráfico N°2. ¿En la comunidad donde usted vive, hay algún encargado (ya sea grupo de personas o sólo una persona) de transmitir las necesidades de su comunidad a la municipalidad?

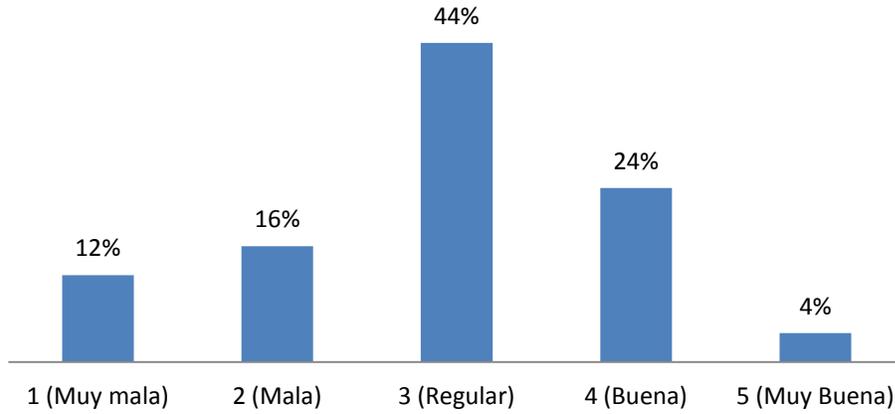
En la comunidad donde usted vive, hay algún encargado (ya sea grupo de personas o sólo una persona) de transmitir las necesidades de su comunidad a la municipalidad



El 20% de los encuestados sí conoce los responsables de transmitir las necesidades de la comunidad, que según ellos, usualmente son asociaciones comunales o juntas de vecinos. Pero desconocen quienes forman parte de este grupo y cómo transmiten sus preocupaciones a las municipalidades, empresas privadas u otros organismos.

Gráfico N°3. Califique la labor de las municipalidades en su comunidad

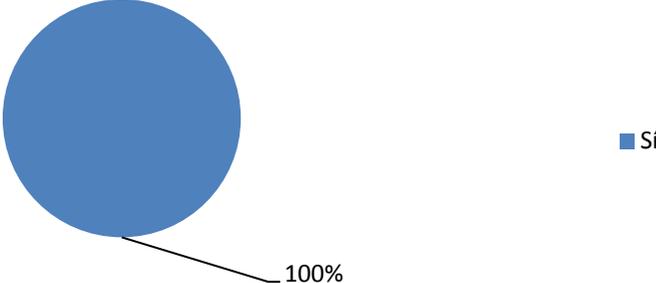
Califique la labor de las municipalidades en su comunidad (1 la peor calificación, 5 la mejor)



La mayoría de los encuestados (44%) califican con nota 3 la labor de las municipalidades. Un 12% califica a las municipalidades con una nota 1.

Gráfico N°4. ¿Le gustaría que las empresas colaboraran más en su comunidad tomando una posición más activa en la ayuda entregada?

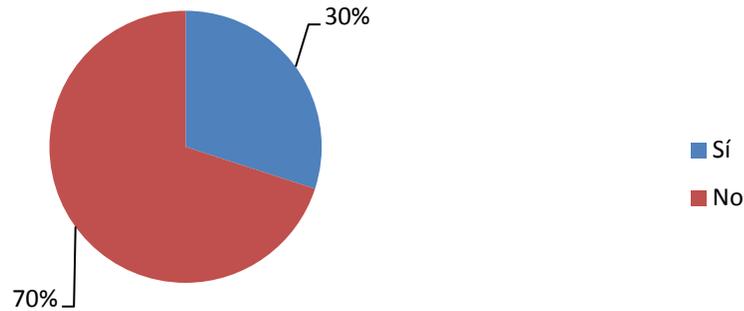
¿Le gustaría que las empresas privadas y públicas colaboraran más con las necesidades de su comunidad?



Todos los encuestados consideran que las empresas deberían participar activamente en programas que ayuden a la comunidad. Ya sea al apoyar programas contra la delincuencia, al aportar empleo o al mejorar el acceso a la salud y a la educación de las comunidades.

Gráfico N°5. ¿Considera que las empresas realmente ayudan a combatir las necesidades de su comunidad?

Considera que las empresas realmente ayudan a combatir las necesidades de su comunidad



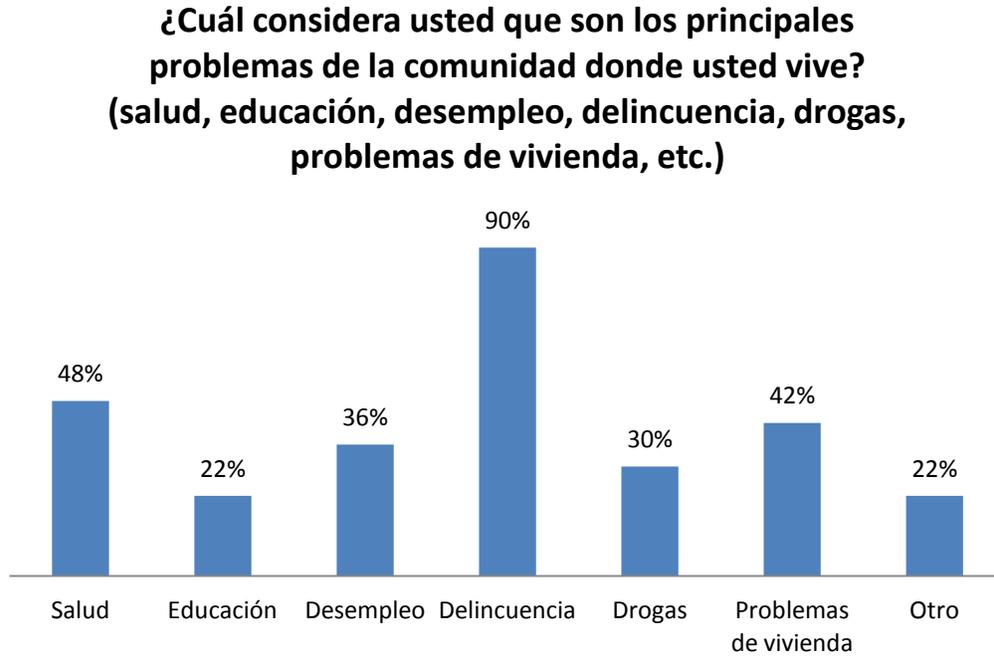
La mayoría de los encuestados (70%) consideran que las empresas no ayudan a combatir las principales necesidades de la comunidad. Un 30% estima que sí, principalmente en el área de educación para los niños y limpieza de las calles y parques.

Tabla N°1. Si tuviera que hacer un programa de Responsabilidad Social Empresarial, ¿Cuál sería?

Programa de Responsabilidad Social Empresarial
Programa de construcción de escuela
Programa para erradicar la delincuencia
Programa para reforzar la seguridad en la comunidad con ayuda de las municipalidades
Programa para limpiar las calles
Programa para repavimentar calles
Programa para reconstruir o reparar viviendas

La principal respuesta obtenida fueron programas enfocados a la erradicación de la delincuencia

Gráfico N°6. ¿Cuál considera usted que son los principales problemas de la comunidad donde usted vive? (salud, educación, desempleo, delincuencia, drogas, problemas de vivienda, etc.)

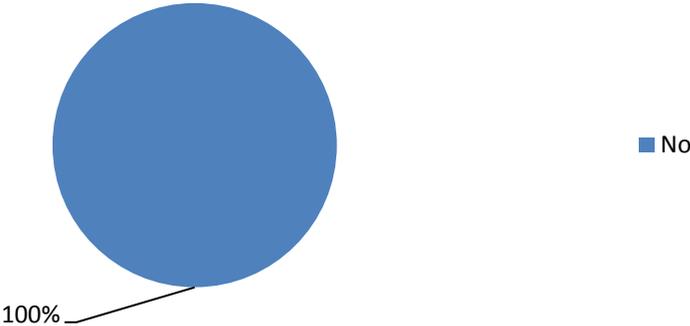


El 90% de los encuestados estima que la delincuencia es el principal problema de la comunidad en que residen. El 42% estima que también hay problemas de vivienda relacionados con dos aspectos: inundaciones con las últimas lluvias y sobrepoblación.

Dentro de la respuesta otro, los encuestados mencionaron el mantenimiento de áreas verdes, calles en mal estado, calles sucias y falta de seguridad vial.

Grafico N°7. ¿Conoce usted a la Asociación Empresarial para el Desarrollo de Costa Rica (AED)?

¿Conoce usted a la Asociación Empresarial para el Desarrollo de Costa Rica (AED)?



El 100% de los encuestados no conoce la Asociación Empresarial para el Desarrollo de Costa Rica, principal organismo encargado de transmitir las necesidades de las comunidades a las empresas privadas.

Discusión

De acuerdo con las encuestas realizadas el 72% de los encuestados no conocen programas de responsabilidad social empresarial, a pesar de que hay programas que se están impartiendo actualmente en su comunidad. La razón del desconocimiento de los programas podría ser la falta de publicidad en la zona o bien el no involucramiento de una gran parte de la población en ellos. El 24% respondió que sí conoce programas, pero ninguno de los mencionados corresponde a programas de las empresas del presente estudio.

Según los encuestados, el 20% concuerda con que las necesidades de la comunidad se transmiten únicamente a las juntas vecinales o asociaciones de vecinos, la mayoría concuerda en que desconocen quien forma parte de este grupo y no saben si la comunicación de las necesidades llega a la municipalidad y si estas elaboran programas para combatirlas. El 46% de los encuestados no conoce ningún responsable de transmitir las necesidades de la comunidad, esto podría ser principalmente porque no se tiene una asociación de vecinos donde residen, son nuevos en la comunidad o no comparten mucho con los vecinos.

El 68% de los encuestados calificó la labor de las municipalidades como regular a buena, sólo un 4% la calificó como muy buena y se podría entender que los vecinos están conformes con los aportes que esta hace a la comunidad en relación a reparación de calles, recolección de basura, mantenimiento de áreas verdes y prestación de servicios en general.

Por otro lado sólo el 28% no está conforme con el actuar de ellas y consideran que las municipalidades podrían y deben hacer más por la comunidad en los temas que más afectan a los vecinos.

Al consultarle a todos los encuestados sobre las principales necesidades de la comunidad. El 90% considera que la delincuencia es el principal problema, seguido por el acceso a la salud (48%), problemas de vivienda (42%), desempleo (36%), drogas (30%), educación (22%) y otro (22%). Este hallazgo podría determinar nuevas áreas potenciales para la implementación de programas de responsabilidad social empresarial que sean de real interés para las comunidades.

Las principales quejas relevantes con la delincuencia se deben a asaltos armados en la vía pública, robo en las residencias, los encuestados se sienten inseguros por la falta de policías en las comunidades y consideran que debería aumentar el contingente policial.

En cuanto a la salud, los encuestados califican el acceso a la salud difícil porque las citas no son consideradas urgentes, sino para cuando haya cupo y en algunos casos hay una lista de espera muy larga, la atención es considerada de mala calidad. Ninguna de las empresas mencionadas en esta investigación entrega donativos a la Caja Costarricense de Seguro Social para mejorar o incrementar el acceso y la disponibilidad de una correcta y oportuna atención médica en las distintas comunidades del país.

Desempleo manifestado principalmente por falta de oportunidades para trabajar e inconformidad con el salario recibido. Además, muchas personas se tienen que trasladar largas distancias para llegar a sus respectivos lugares de trabajo, lo que genera cierta incomodidad ya que llegan muy tarde de vuelta a sus hogares.

En cuanto a las drogas, los encuestados manifiestan que tienen conocimiento de la venta de drogas en su comunidad, todos los vecinos lo saben, pero por temor nadie hace nada. Esto mejoraría con una mayor presencia de contingente policial. Ninguna de las empresas mencionadas en esta investigación entrega donativos a la fuerza pública de Costa Rica para mejorar o incrementar el contingente policial en las distintas comunidades del país.

Otros de los problemas que manifestaron los encuestados fueron mantenimiento de áreas verdes, calles en mal estado, calles muy sucias llenas de basura y alcantarillas saturadas de basura, tierra y hojas. También se detectó una importante preocupación por el aumento de la prostitución y el alcoholismo en la comunidad, que muchas veces trae gente de malos hábitos, que contribuyen al aumento de la delincuencia, esto último también mejoraría con un aumento del contingente policial en la zona. Por último un pequeño porcentaje de las personas manifestó preocupación por la inseguridad vial en las comunidades. Las personas a veces irrespetan las leyes del tránsito y han ocasionado accidentes donde se ven envueltos transeúntes.

A todos los encuestados les gustaría que las empresas privadas entregaran más ayuda en la comunidad donde viven, ya que el 70% considera que las empresas no ayudan a combatir las necesidades verdaderas de la comunidad. Si sumamos a esto la desaprobación del accionar de las municipalidades por parte del 28% de los encuestados, podríamos decir que los únicos preocupados de mejorar la comunidad son las asociaciones de vecinos y los mismos residentes. Una ayuda por parte de las empresas privadas en la solución de algunos de los problemas podría mejorar las condiciones de vida y el tiempo libre de muchos de los residentes.

Respecto de los programas de responsabilidad social empresarial que los encuestados eligieron se encuentran programas de construcción de escuelas, programa para erradicar la delincuencia, programa para reforzar la seguridad en la comunidad con ayuda de las municipalidades, programa para limpiar las calles, programa para repavimentar calles, programa para reconstruir o reparar viviendas.

Ninguno de los encuestados conoce a la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED). Probablemente debido a la falta de publicidad de esta organización en las municipalidades y en la comunidad en general. Los encuestados consideran que el primer punto de partida para comunicar las necesidades de la comunidad son las juntas de vecinos y las asociaciones de vecinos, no las municipalidades ya que es muy difícil que a uno lo reciban.

Conclusiones y recomendaciones

Las municipalidades deben tener un rol más activo en la comunidad particularmente en los temas que más afectan a los vecinos. Si las municipalidades no tienen los recursos suficientes para atender estas, están en condiciones de pedir ayuda a los empresarios y utilizar a la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED) como nexo de comunicación hacia las empresas privadas.

De esta forma se canalizan las necesidades de las comunidades al empresariado, para que estas puedan elaborar programas de Responsabilidad Social Empresarial que atiendan las necesidades verdaderas de las comunidades del país.

Las municipalidades deben contar con un mejor registro de las comunicaciones hechas por las asociaciones vecinales hacia estas para posteriormente dirigir las a la AED. Debe de existir un canal de comunicación más estrecho, que lleve un registro de las inquietudes presentadas por las asociaciones vecinales.

La AED también debería contar con una publicidad más agresiva en las municipalidades del país, ya que el 100% de los encuestados no conoce esta institución, no conoce su misión, ni su propósito que es ayudar al desarrollo humano sostenible del país.

Por otro lado, la información disponible sobre los Programas de Responsabilidad Social de las empresas es muy dispersa y muchas veces mal organizada, principalmente a través de las páginas web. Resulta de particular interés los programas y contribuciones a la sociedad de RECOPE y del ICE que son muy complejos y de gran variedad que no se encuentran fácilmente, sin haber hecho una búsqueda más elaborada en diversos sitios web.

El ICE patrocina muchos proyectos de RSE pero estos no están ordenados ni son de fácil acceso mediante su página web, que es el lugar donde uno esperaría encontrar la mayoría de la información.

Las empresas deben ser capaces de publicar sus programas de RSE de forma ordenada y secuencial, así como guardar registros de aquellos proyectos que se han llevado a cabo para contribuir con la sociedad en el pasado y en el presente. De esta manera, la gente tendría fácil acceso, podría encontrar la información que busca y estaría familiarizada con los proyectos de las empresas.

RECOPE cumple indirectamente con las necesidades de una pequeña parte de las comunidades con su donación de asfalto para las calles a las municipalidades. Un porcentaje bajo de las personas estimó que una de las principales necesidades de las comunidades era el mantenimiento de las calles y la limpieza de estas.

Florida Ice & Farm también cumple con las necesidades de educación manifestadas por el 22% de los encuestados al aportar fondos para restaurar escuelas públicas en el marco de su programa “Unidos en

la Escuela". Estas restauraciones sirven para que los estudiantes puedan disfrutar de instalaciones en mejores condiciones que contribuyen a mejorar indirectamente la educación del país.

La empresa FIFCO realiza operativos para contrarrestar la seguridad vial y las irresponsabilidades al volante que de cierta manera contribuyen a mejorar la seguridad en las calles, al crear mayor conciencia en los conductores. Estos programas contribuyen a mejorar la seguridad vial en las comunidades que fue (en un bajo porcentaje) uno de los problemas planteados por las personas.

Hay un interés de la gente por mejorar el acceso a la salud en las comunidades, ninguna de las empresas mencionadas en este estudio cuenta con un programa de importancia para mejorar la salud en las comunidades. Únicamente hay programas de Intel de vacunaciones y de FIFCO que realiza limpiezas en las comunidades que tienen mayor presencia de dengue según el Ministerio de Salud. También Walmart mediante su programa Dulce Ayuda genera donaciones a instituciones de salud como la Unidad de Infectología del Hospital Nacional de Niños.

De la presente investigación y únicamente para las 7 empresas seleccionadas en el estudio, se puede concluir que sólo RECOPE S.A y Florida Ice and Farm hacen una verdadera contribución a las necesidades más importantes de las comunidades manifestadas por las personas.

Bibliografía

- Acosta-Ortiz, S. (2009). Costa Rica, el país más feliz del mundo. Recuperado el 15 de Octubre del 2011, de http://www.bbc.co.uk/mundo/cultura_sociedad/2009/07/090703_1920_indice_feliz_sao.shtml
- Asociación Empresarial para el Desarrollo (2011). Modelo de RSE para Costa Rica. Recuperado el 2 de Octubre del 2011, de <http://www.aedcr.com/cmsmadesimple/index.php?page=modelo-de-rse-para-costa-rica>
- Aguilar, Y. (2007). Empresas construyen sueños en comunidades. Recuperado el 15 de Octubre del 2011, de http://www.aldia.cr/ad_ee/2007/julio/22/nacionales1158902.html
- Álvarez, L. (2006). Las 50 empresas más grandes de Centroamérica. Recuperado el 3 de Octubre del 2011, de <http://www.elperiodico.com.gt/es/20060728/actualidad/30268/>
- Azofeifa, J. (2008). El Diagnóstico Comunitario como modelo de intervención social para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial. Tesis de licenciatura no publicada, ULACIT, San José, Costa Rica.
- Blanco, C. (2011). RECOPE donó 200 millones de colones a CNE. Recuperado el 1 de Noviembre del 2011, de <http://prensalibre.cr/pl/nacional/52416-recope-dono-c200-millones-en-combustibles-a-cne.html>
- Burgos, N. (2005, 15 de Agosto) ¿Va por el camino de las empresas responsables? El Financiero Edición 527, p. 1.
- Dirección de Relaciones Corporativas de FIFCO (2011). Segundo Reporte de Sostenibilidad Florida Ice & Farm Co. (FIFCO). Recuperado el 5 de Noviembre del 2011, de http://www.florida.co.cr/docs/responsabilidad_social/reporte_sostenibilidad_2010.pdf
- El Financiero (2010, 2 de Agosto). Suplemento Especial RSE N°7 Alianzas público privadas. El Financiero edición 779, p. 1.
- Florida Ice & Farm Co. (2011). Responsabilidad social empresarial. Recuperado el 1 de Noviembre del 2011, de http://www.florida.co.cr/responsabilidad_social/rse.php
- Florida Ice & Farm Co. (2011). Proyectos de inversión social. Recuperado el 1 de Noviembre del 2011, de http://www.florida.co.cr/responsabilidad_social/dse211_proyectos_inversion_social.php

- Grupo ICE (2011). Apoyo a la comunidad. Recuperado el 24 de Septiembre del 2011, de http://www.grupoice.com/wps/portal/gice/acerca_ice/acerca_ice_resp_amb/acerca_ice_resp_amb_refos/acerca_ice_resp_amb_refos_prog!/ut/p/c5/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os_gQL0N_D2cLEwN_Vy8XA08zY09TUzNTi1BHM6B8JJK8QYCIK1De1dcyyMzVwMDAhBjdBjiAowEB3X4e-bmp-gW5oRHljoqKADvOK7c!/dl3/d3/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/
- Grupo ICE (2009). Soluciones tecnológicas para un desarrollo sostenible. Recuperado el 13 de Octubre del 2011, de <http://www.aliarse.org/documentos/Grupo%20ICE.pdf>
- Grupo ICE (2011). Estados financieros auditados consolidados para los años 2009-2010. Recuperado el 4 de Noviembre del 2011, de <http://www.grupoice.com/wps/wcm/connect/e5bbb680482c5d90ba9ffb864d4d5117/Informe+ICE+Consolidado+2010.pdf?MOD=AJPERES>
- Guillén, C. (2009). Responsabilidad Social Empresarial de las empresas internacionales dentro del territorio costarricense: Su verdadero potencial para impulsar el desarrollo sostenible en Costa Rica. Tesis de licenciatura no publicada, ULACIT, San José, Costa Rica.
- Intel Costa Rica (2009). Desarrollo de carreras técnicas con el ITCR. Recuperado el 18 de Octubre del 2011, de <http://www.aliarse.org/documentos/Intel.pdf>
- Intel Costa Rica (2011). Intel y la comunidad. Recuperado el 10 de Noviembre del 2011, de <http://www.intel.com/costarica/costarica/comunidad.htm>
- Intel Costa Rica (2011). Intel y la educación. Recuperado el 10 de Noviembre del 2011, de <http://www.intel.com/costarica/costarica/comunidad.htm>
- Masis, G. (2009). La Responsabilidad Social Empresarial en Costa Rica, ¡para quedarse! Recuperado el 25 de Septiembre del 2011, de http://www.actualidad-e.com/main.php?action=&artid=1851&catid=125&template=art_list.tpl
- MEXICHEM S.A (2010). Informe de desarrollo sustentable. Recuperado el 1 de Noviembre del 2011, de http://www.mexichem.com/docs/Desarrollo_sustentable/Desarrollo2010/nxtbook/Desarrollo2010.html
- Morales, S. (2005). Sugieren alianza entre empresas y ONG. Recuperado el 12 de Octubre del 2011, de http://www.elfinancierocr.com/ef_archivo/2004/septiembre/12/negocios5.html
- Pita, S. y Pértegas, S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. Recuperado el 6 de Noviembre del 2011, de http://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp

- Porter Novelli (2010). Dos Pinos lanza programa de reciclaje “Un pupitre para tu escuela”. Recuperado el 20 de Octubre del 2011, de <http://www.cacporternovelli.com/blog/index.php/2010/08/31/dos-pinos-lanza-programa-de-reciclaje-un-pupitre-para-tu-escuela/>
- Ramirez, F. (2006). El impacto de la responsabilidad social empresarial en la cultura organizacional: Un estudio al mercado empresarial costarricense. Tesis de licenciatura no publicada, ULACIT, San José, Costa Rica
- RECOPE S.A. (2007). RECOPE S.A: Una empresa con energía para el desarrollo. Recuperado el 2 de Noviembre del 2011, de <http://www.aliarse.org/documentos/RECOPE%20S.%20A..pdf>
- RECOPE S.A (2008). RECOPE se une a la fundación ALIARSE. RECOPE Informativo, 2, 1-2.
- RECOPE S.A (2011). Estados Financieros Auditados 2001-2010. Recuperado el 20 de Octubre del 2011, de http://www.recope.com/transparencia/red_tranparencia/estadosfinancieros/index.htm
- Villalobos, D. (2009). Responsabilidad Social Corporativa: ¿Cuáles son las tendencias actuales en la implementación de políticas de Responsabilidad Social Corporativa en las empresas? Tesis de licenciatura no publicada, ULACIT, San José, Costa Rica.
- Walmart Centroamérica (2011). Costa Rica Fact Sheet. Recuperado el 5 de Noviembre del 2011, de <http://walmartstores.com/download/2000.pdf>