

# La empresa Agencia Datsun, S.A., y su relación con el emprendedurismo social

Frank Villalobos Rodríguez<sup>1</sup>

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

San José, Costa Rica

Mayo, 2013

## Resumen

En el siguiente artículo, se define el término emprendedurismo social. Se plantean los criterios que se utilizan para determinar su existencia, se identifican las características de un emprendedor y se hace referencia a quiénes hacen emprendedurismo social. Una vez definido el término, se realiza una investigación para determinar la presencia de esta ideología en la empresa Agencia Datsun, S.A. El planteamiento de la investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental transeccional, con alcance de tipo descriptivo. Para llevar a cabo el estudio, se aplica un cuestionario, a 50 colaboradores de Agencia Datsun S.A., que permite determinar la existencia de emprendedurismo social dentro de la organización.

**Palabras clave:** emprendedurismo social, actividades de emprendedurismo, resolución de problemas sociales, beneficios para la sociedad, innovación.

## Abstract

In the following article, the term social entrepreneurship is defined. It has the criteria that are used to determine its existence, to identified the characteristics of an entrepreneur and referenced to know who makes social entrepreneurship. Once we defined the term, there is an investigation to determine the presence of this ideology in Agencia Datsun S.A. Company. This research is quantitative approach, and with nonexperimental design transeccional with scope of descriptive type. To carry out the investigation we're going to apply a questionnaire to 50 employees of Agencia Datsun S.A. That will allow us to determine the existence of emprendedurismo social inside the organization.

**Key words:** social entrepreneurship, entrepreneurship activities, social problem solving, benefits to society, Innovation.

---

<sup>1</sup> Licenciado en Contaduría Pública. Opta por la Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología. Email: [frank.villalobos@agenciadatsun.com](mailto:frank.villalobos@agenciadatsun.com)

## Introducción

Todo emprendedor social es valioso para una sociedad, ya que se impulsa el desarrollo y propone soluciones a problemáticas sociales, a través de ideas innovadoras. El emprendedor en lugar de dejar las necesidades de la sociedad al gobierno da con aquello que no funciona y busca una solución anteponiendo sus intereses.

Esta ideología (emprendedurismo social) es adoptada por las empresas y la han incluido dentro de sus programas estratégicos, con el fin de llevar a cabo obras sociales.

Las empresas, como las conocemos hoy, giran en torno a la inversión y repartición de beneficios; buscan ganancias y utilidades. Sin embargo, el mundo en el que vivimos (crisis económica y financiera, desempleo, pobreza, medio ambiente deteriorado) requiere de una nueva visión que contemple el emprendedurismo social. El emprendedor social tiene esa capacidad de buscar y lograr retos sociales y medioambientales en un entorno complejo como el de la actualidad, provocando crecimiento económico vinculado al desarrollo de la sociedad, por medio de su compromiso social.

La empresa costarricense Agencia Datsun S.A. lleva a cabo, constantemente, obras de interés social; participa en actividades relacionadas con el medio ambiente y trabaja de manera constante en reducir los desechos. Los colaboradores forman parte importante de los proyectos, ya que su participación es completamente activa.

Se debe analizar las actividades en las que participa la empresa para tratar de demostrar la existencia o no de emprendedurismo social en Agencia Datsun, S.A. Esto se puede lograr mediante la determinación del nivel de conocimiento acerca del tema entre los colaboradores, identificando el desarrollo de actividades de emprendedurismo y, finalmente, determinando la capacidad que tiene la empresa para mejorar la calidad de vida de las personas.

Ante esta situación, es importante plantear la siguiente pregunta de investigación: **¿Existe emprendedurismo social en la empresa Agencia Datsun S.A.?**

Debido a la importancia del cuestionamiento, el principal objetivo de esta investigación es determinar la existencia de emprendedurismo social en Agencia Datsun S.A.

Para lograr dicho objetivo se hará una investigación con enfoque cuantitativo, con diseño no experimental transeccional, con alcance de tipo descriptivo. Se aplicará un cuestionario a 50 colaboradores de Agencia Datsun S.A.; el cual permitirá determinar si existe o no emprendedurismo social dentro de la organización.

La muestra que se utilizará en este estudio es trabajadores de Agencia Datsun S.A., quienes se desarrollan en los diferentes departamentos de la empresa como los son: ventas de autos nuevos y usados, taller de servicio, formalización, crédito y cobro, contabilidad, auditoría, finanzas, importaciones, repuestos, mercadeo y tecnologías de información.

Con esta investigación, se pretende demostrar la existencia o no de emprendedurismo social en Agencia Datsun S.A. y determinar si los programas sociales en que ha participado la empresa han derivado efectos positivos a la sociedad y a sus colaboradores.

Los resultados de esta investigación serán de interés para la alta gerencia de la empresa, ya que hasta la fecha no existe un estudio acerca del tema.

### **Marco teórico**

Hernández (2013) menciona que: “El Emprendedurismo Social se trata de un modelo donde los emprendedores de colectivos, organizaciones o empresas tienen como objetivo principal contribuir al desarrollo de las regiones a través del apoyo a las comunidades en rezago y a su vez impulsar la economía del país”. ([www.conectamx.com](http://www.conectamx.com))

Hernández (2013) define el emprendedurismo social como: “un modelo que antepone el interés social sobre el capital, que promueve la inclusión de sectores desprotegidos en todos los ámbitos en especial el cultural, educativo y laboral e impulsa la participación de los núcleos en la construcción de una democracia económica incluyente y solidaria”. ([www.conectamx.com](http://www.conectamx.com))

Hernández (2013) señala que: “Los focos del Emprendedurismo Social son las ideas, las iniciativas, los proyectos, y propuestas de cambio de gente común que detectó una problemática y trabaja día con día para disminuirla e incluso transformarla en un bien que beneficie a la comunidad. Aunque esta forma de Emprendimiento es reciente en todo el mundo, naciones como Australia, Canadá, España, Estados Unidos, y Japón (y muchos otros desarrollados) han abordado y

trabajado el tema como un eje prioritario en su agenda gubernamental desde hace más de una década, ya que existen emprendedores sociales que han demostrado no sólo el impacto y la viabilidad de sus emprendimiento sino la capacidad de expandir el modelo". (www.conectamx.com).

Por otra parte, la Red Internacional de Emprendedores Sociales Innovadores (Ashoka, 2013) dice que los emprendedores sociales poseen dos atributos sobresalientes: una idea innovadora que produzca un cambio social específico y una visión emprendedora para realizar sus proyectos.

Los emprendedores sociales poseen la visión, la creatividad y la determinación tradicionalmente asociada a los emprendedores de negocios, pero su motivación es la de generar un cambio social profundo y duradero y no el beneficio económico. En definitiva: no descansarán hasta que alcancen su objetivo (Ashoka, 2013).

Ashoka (2013) selecciona a sus emprendedores sociales a través de un riguroso proceso en el que comprueba si cumplen los criterios de selección:

- Una idea innovadora
- Creatividad
- Calidad emprendedora
- Impacto social
- Ética incuestionable

Según (Villarreal, 2004), los emprendedores sociales pueden formar una institución que haga el bien a la comunidad, que sea autosustentable y que permite al emprendedor que la forjó un digno modo de vida. Villarreal dice que un emprendedor social se siente identificado con las siguientes características:

- Sentido trascendente de la vida
- Visionario e innovador
- Capacidad directiva
- Arrojo y magnanimidad
- Generosidad y solidaridad

- Tiene los pies en la tierra
- Piensa “en grande”

¿Quiénes hacen emprendedurismo social?

La fundación SCHWAB otorgó el reconocimiento “Emprendedor Social del año” a cinco empresarios latinoamericanos, durante la pasada reunión del Foro Económico Mundial 2011 (WEF por sus siglas en inglés) que se llevó a cabo en Río de Janeiro, Brasil.

El representante de México fue distinguido por “Échale a tu casa”, proyecto que apoya a las comunidades más necesitadas del país construyendo viviendas a través de capacitación financiera y de construcción. La iniciativa promueve, además de la protección del medio ambiente pues las casas cuentan con calefacción solar, biodigestores de aguas residuales y sistemas de recolección de agua de lluvia.

“Este modelo hace frente a la pobreza de manera innovadora, reproducible y sostenible, y también genera crecimiento y estabilidad financiera en las poblaciones que atiende” (Klaus Schwab, 2011).

También se premió al Sr. Felipe Vergara (Colombia) con su proyecto Lumni, enfocado en el financiamiento a la educación; Roberto Kikawa (Brasil) por el proyecto Cies, un centro médico móvil para comunidades necesitadas; Tomas Recart (Chile) con Enseña Chile, que mejora las oportunidades educativas de estudiantes de escasos recursos; y Claudia Valladares (Venezuela) con Banca Comunitaria Banesco, una banca comercial para las personas de bajos ingresos en Venezuela.

### **Metodología de la investigación**

Tomando como referencia a Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010), en esta etapa se muestra cada uno de los pasos que se toman en cuenta en el proceso investigativo del presente estudio.

La Investigación tiene un enfoque cuantitativo y los elementos que se desarrollan en este proceso están relacionados entre sí. El primer elemento es determinar qué pretende la investigación mediante el planteamiento de los objetivos; los cuales se detallan a continuación:

- a- Determinar el conocimiento de Emprendedurismo Social de los colaboradores de Agencia Datsun, S.A.
- b- Identificar las actividades de Emprendedurismo Social que desarrolla Agencia Datsun, S.A.
- c- Determinar si las actividades de Emprendedurismo Social que desarrolla Agencia Datsun, S.A., mejoran la calidad de vida de las personas.

Además de definir los objetivos, es conveniente plantear por medio de una pregunta el problema de investigación. Esta pregunta debe orientar hacia las respuestas que se buscan, por lo que no se debe utilizar términos ambiguos ni abstractos. Para nuestro estudio, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe emprendedurismo social en la empresa Agencia Datsun S.A.?

El tercer elemento del proceso cuantitativo es justificar la investigación mediante la exposición de las razones que llevaron al estudio, y se debe demostrar que el estudio es necesario e importante.

### **Justificación de la investigación**

En la actualidad, el emprendedurismo social es un tema del que poco se conoce y se trata en Costa Rica. De ahí que la razón de ser del estudio es el análisis teórico del término emprendedurismo social y su relación con las actividades de bien social que realizan empresas privadas; las cuales, en lugar de dejar las necesidades de la sociedad al gobierno, dan con aquello que no funciona y solucionan el problema, difundiendo la solución y convenciendo a las personas para que den nuevos pasos.

Además de los elementos citados anteriormente, es necesario evaluar la viabilidad de la investigación. Para lo cual se cuenta con recurso humano y material, así como la buena aceptación ha tenido este estudio en la empresa. El recurso más importante es el tiempo, ya que se debe encuestar a los colaboradores en su horario de trabajo.

El alcance de esta investigación es de tipo descriptivo, ya que se pretende describir la tendencia de pensamiento colectivo en cuanto a emprendedurismo social se refiere, dentro de la empresa Agencia Datsun, S.A.

El diseño de la investigación es de tipo no experimental transeccional; es decir, se analiza el tema de estudio tal y como sucede, sin manipular las variables. Los datos recolectados en el período del estudio son descriptivos porque son analizados y discutidos desde su naturaleza.

El procedimiento de muestreo no probabilístico (también llamado muestra dirigida, ya que supone un procedimiento de selección informal) que se utiliza es el muestreo por conveniencia debido a la disponibilidad de los colaboradores en Agencia Datsun, S.A.

Con el fin de llevar a cabo el presente estudio, se determinó realizar una encuesta a 50 trabajadores de Agencia Datsun, S.A., que se desarrollan en los diferentes departamentos de la empresa.

## **Resultados de la investigación**

Como aspecto general, es importante destacar que de los 50 colaboradores de Agencia Datsun, S.A. que respondieron la encuesta, 15 personas son del sexo femenino (30%) y 35 personas del sexo masculino (70%), cuyas edades van desde los 22 hasta los 56 años.

### **A- Conocimiento del tema**

Determinar el conocimiento de emprendedurismo social de los colaboradores de Agencia Datsun, S.A. es uno de los objetivos de la investigación. Al consultar a los encuestados acerca del significado de este término, el 68% (34 personas) respondió que nunca había escuchado o leído acerca del tema. Por otra parte, el 32% restante indicó que sabe del tema por diferentes medios de comunicación, según el siguiente detalle: universidad (5 personas), trabajo (3 personas), periódico (1 persona), internet (4 personas) y referencia de amigos (3 personas).

Como se muestra en la figura No. 1, la mayoría de los encuestados no conoce acerca del emprendedurismo social; por lo tanto, podemos deducir que al haber desconocimiento del tema

se verá afectado el análisis de los objetivos 2 y 3, ya que se relacionan directamente con la participación de los colaboradores en actividades de emprendedurismo social, y su comprensión acerca de si estas actividades mejoran la calidad de vida de las personas.

Por tal motivo, los datos de la encuesta muestran claramente el porcentaje de personas que no contestaron las preguntas alegando desconocimiento del tema.

Figura No. 1



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de Agencia Datsun, S.A. 2013.

Ante la consulta si la Agencia Datsun, S.A. le ha brindado información sobre este tema en particular, el 82% (41 personas) de los encuestados respondió que “nunca” habían recibido información de parte del patrono, y el 18% restante (9 personas) dijo que “casi nunca” reciben información sobre este tema.

Figura No. 2



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de Agencia Datsun, S.A. 2013.

#### B- Actividades de Emprendedurismo Social

El segundo objetivo de la investigación fue identificar las actividades de emprendedurismo social que desarrolla Agencia Datsun, S.A. Por este motivo, se indagó cuáles son las actividades en las que, consideran los encuestados, realizan emprendedurismo social dentro de la empresa.

Es importante aclarar que en este apartado se realizaron preguntas abiertas acerca de cuáles son las actividades de emprendedurismo en las que participa Agencia Datsun, S.A.

Como resultado de lo anterior, tenemos que el 26% de las personas piensan que el motivo que insta a la Agencia Datsun, S.A., a realizar actividades de emprendedurismo social es la responsabilidad social corporativa (13 personas); el 14% piensa que lo hace únicamente por imagen (7 personas) y el 4% piensa que se hace solo para mejorar el desempeño laboral (2 personas). También cabe destacar que la mayoría, la cual corresponde al 56% (28 personas), no respondió porque no sabe qué son las actividades de emprendedurismo social.

Figura No. 3

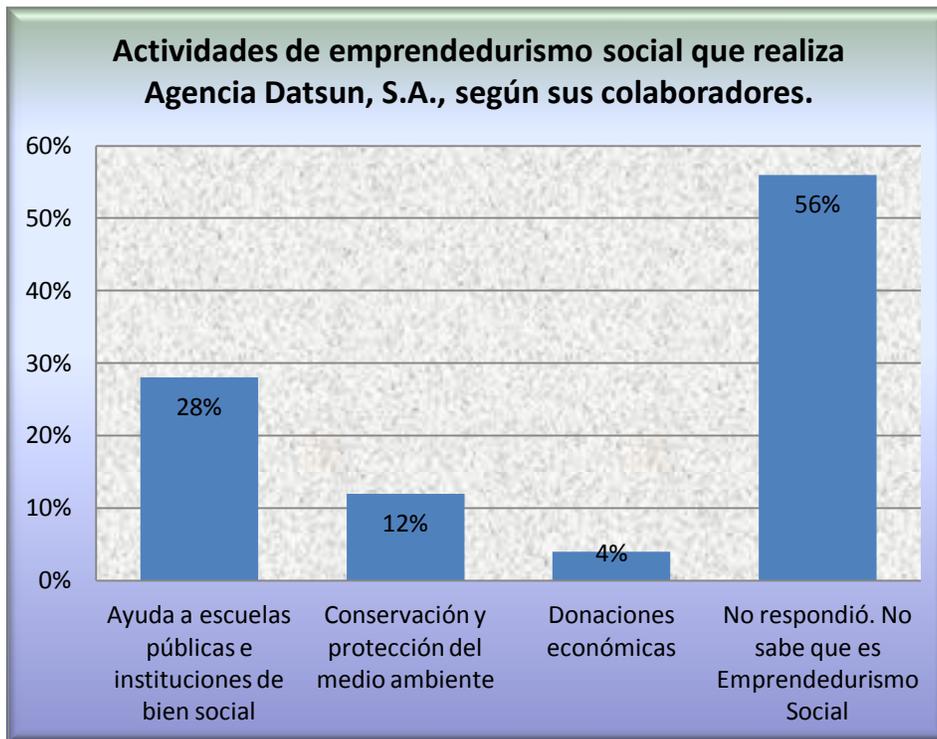


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de Agencia Datsun, S.A. 2013.

Por otra parte, al consultar sobre cuáles actividades de emprendedurismo social realiza Agencia Datsun, S.A., el 28% de los encuestados lo relaciona con ayuda a escuelas públicas e instituciones de bien social (14 personas); el 12% se refiere a actividades de conservación y protección al medio ambiente (6 personas); el 4% afirma que las donaciones económicas son emprendedurismo (2 personas) y al igual que en la pregunta anterior, una mayoría del 56% (28 personas) no respondió la encuesta porque no sabe concretamente qué son actividades de emprendedurismo social.

Como dato interesante, extraído de la encuesta, se debe mencionar que la Agencia Datsun, S.A. participa en actividades de bien social y conservación y protección al medio ambiente al menos una vez al año, según sus colaboradores. Otros por su parte, saben de las donaciones económicas constantes que hace la empresa, pero que no son del conocimiento de todos los colaboradores.

Figura No. 4



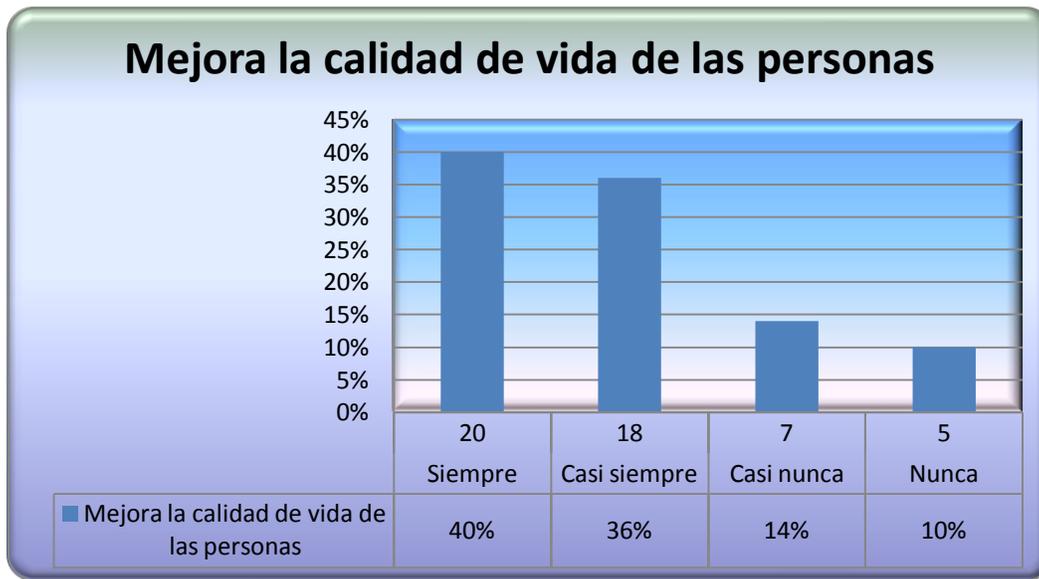
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de Agencia Datsun S.A. 2013.

### C- Calidad de vida

El tercer objetivo de la investigación fue determinar si las actividades de emprendedurismo social que desarrolla Agencia Datsun, S.A., mejoran la calidad de vida de las personas. En este caso, se consultó a los encuestados, sobre los beneficios, la calidad de las actividades y el seguimiento que se da a los problemas sociales.

Como primer punto, se debe destacar que la mayoría de los encuestados equivalente a un 76% (38 personas) afirman que las actividades sociales que organiza Agencia Datsun, S.A. contribuyen a mejorar la calidad del vida de las personas más necesitadas. El 14% (7 personas) consideran que casi nunca estas actividades ayudan a los menos privilegiados y solo un 10% cree que nunca funcionan, o no benefician a alguien (5 personas).

Figura No. 5



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de Agencia Datsun, S.A., 2013.

En relación con el seguimiento que se da a los problemas sociales que aborda Agencia Datsun, S.A., se tiene una opinión dividida. Según el 20% de los encuestados, “siempre” hay seguimiento a las actividades de emprendedurismo mientras que un 32% dice que “casi siempre” hay seguimiento. En contra posición a esto, el 30% considera que “casi nunca” se da seguimiento efectivo a las actividades y el 16% afirma que “nunca” hay comunicación.

Otro punto que se deriva de los resultados de la encuesta es que no existe un seguimiento de las actividades sociales en las que se participa o no se ha comunicado a los colaboradores de dichos resultados. Una mayoría (64%) de los encuestados afirma que no hay seguimiento, el 16% considera que solo hay comunicación a través de correo electrónico e intranet y el 20% restante se informa por medio del departamento de mercadeo en las actividades de la empresa.

## Conclusiones

### Conocimiento del tema

Según los datos de la encuesta, se puede confirmar que hay desconocimiento del término emprendedurismo social en Agencia Datsun, S.A. Una mayoría del 68% de los colaboradores asegura que nunca había escuchado acerca del tema; por otro lado, el restante 32% dice conocer

el significado porque ha tenido acceso a información por diferentes medios, entre ellos: universidad, internet, trabajo, periódico y amigos.

Según las apreciaciones de los encuestados, el emprendedurismo no es promovido por la Agencia Datsun, S.A. Esto pone en evidencia que el tema no es prioritario dentro de la cultura organizacional.

El alcance del término emprendedurismo social es muy amplio, y los encuestados que afirman conocer el significado terminan relacionando las actividades de responsabilidad social corporativa con actividades propias del emprendedurismo.

### **Actividades de emprendedurismo**

Según los encuestados, dentro de las razones que instan a la Agencia Datsun, S.A. a realizar actividades de emprendedurismo social están la responsabilidad social corporativa; con un 26% de las opiniones. Otros piensan que las actividades se promueven únicamente para mejorar la imagen de la empresa (14%), y solamente dos de los encuestados consideran que las actividades se realizan con el único fin de mejorar el desempeño laboral (4%). Es importante mencionar que ante esta interrogante, la mayoría de los encuestados (56%) no respondió a la pregunta porque no sabe qué son las actividades de emprendedurismo social.

Un 44% es el porcentaje de las personas que creen conocer de las actividades de emprendedurismo social, y relacionan el término con las actividades de bien social que organiza la empresa como: ayuda a escuelas públicas e instituciones de bien social, donde los colaboradores, con su propio esfuerzo y trabajo, reparan, pintan, liján pupitres, limpian paredes, organizan las bodegas, cortan zacate y decoran las instalaciones hasta crear un lugar digno para estudiantes.

Un segundo grupo lo relaciona con las actividades de protección al medio ambiente como siembra de árboles, limpieza de ríos y manejo de desechos.

Finalmente, un grupo pequeño piensa en las donaciones económicas como emprendedurismo.

Como un aspecto crítico, se debe destacar que el 56% de los encuestados se reservó su opinión porque desconocen del tema.

Adicionalmente, se debe mencionar que, según los colaboradores, la Agencia Datsun, S.A. participa en actividades de bien social y de protección al medio ambiente, al menos una vez al año.

### **Calidad de vida**

Los colaboradores de Agencia Datsun, S.A. son conscientes de que las actividades en las que participan ayudan a mejorar la calidad de vida de las personas y abordan problemas sociales desatendidos.

Los encuestados consideran que Agencia Datsun, S.A., mediante sus programas de ayuda social, atienden problemas de conservación y protección del medio ambiente, mejoran la calidad de la educación brindando un lugar apto para el aprendizaje de los niños y; además, de brindan ayuda económica a instituciones que atienden problemas sociales.

Según las opiniones de los encuestados, no existe un seguimiento concreto u oficial de los problemas que se abordan mediante las actividades sociales que impulsa Agencia Datsun, S.A., lo cual sugiere que se deben implementar mejoras en la comunicación de la empresa hacia los colaboradores.

En términos generales, lo que se percibe es que los encuestados dicen creer tener conocimiento sobre emprendedurismo social; sin embargo, la teoría desmiente lo dicho. El emprendedurismo es, según Hernández (2013): “Un modelo que antepone el interés social sobre el capital, que promueve la inclusión de sectores desprotegidos en todos los ámbitos en especial el cultural, educativo y laboral e impulsa la participación de los núcleos en la construcción de una democracia económica incluyente y solidaria” ([www.conectamx.com](http://www.conectamx.com)).

### **Recomendaciones**

#### **Conocimiento del tema**

Inicialmente, es importante que Agencia Datsun, S.A., incluya, dentro de su cultura organizacional, el emprendedurismo social, y así lograr que sus colaboradores se conviertan en propulsores de esta ideología, tanto en sus hogares, grupos de amigos, vecinos, así como con compañeros de universidad, etc.

Es recomendable gestionar, a través del Departamento de Talento Humano, un programa de capacitación en el que los colaboradores reciban información del tema, con el fin de dar a conocer el emprendedurismo social en la empresa Agencia Datsun, S.A.

Adicionalmente, se puede poner en práctica actividades en las que los colaboradores, que han recibido capacitación, propongan actividades de emprendedurismo que se puedan llevar a cabo junto con la empresa y sus compañeros.

Se debe dejar claro a los colaboradores de Agencia Datsun, S.A., mediante capacitación, cuál es la diferencia entre responsabilidad social corporativa y emprendedurismo social, para que puedan dirigir su esfuerzo innovador a las actividades que logren impacto social real.

### **Actividades de emprendedurismo**

Una vez que exista pleno conocimiento del tema es importante que los colaboradores participen de las actividades de emprendedurismo social, creando un programa donde las personas puedan aportar ideas de actividades propias de esta ideología.

Colocar un buzón de sugerencias para que las personas puedan expresar sus ideas acerca de las actividades en las que les gustaría la participación de la empresa, e incluso crear un concurso donde la idea más innovadora y factible se lleve a cabo, podría ayudar con el involucramiento en el tema de emprendedurismo.

La alta gerencia debe brindar apoyo total al programa de emprendedurismo social para que los colaboradores sientan respaldo, soporte y colaboración en las propuestas de actividades que se generen.

Incrementar la participación en actividades sociales relacionadas con el emprendedurismo es muy importante. Esto debido a que la frecuencia de participación es anual, y este tiempo podría reducirse considerablemente.

### **Calidad de vida**

Los colaboradores de Agencia Datsun, S.A. son conscientes de que las actividades en las que participan ayudan a mejorar la calidad de vida de las personas, y abordan problemas sociales desatendidos; sin embargo, se debe implementar un sistema de control y seguimiento para

confirmar, a través del tiempo, que el objetivo de mejorar la calidad de vida perduró y no solo fue una mejora temporal en la vida de una persona.

Brindar apoyo y seguimiento a los programas de emprendedurismo social no es tarea fácil; sin embargo, este aspecto es de suma trascendencia para lograr el impacto social, promoviendo, al mismo tiempo, crecimiento económico en nuestra nación.

## **Bibliografía:**

American Psychological Association. (2010). Publication manual of the American Psychological Association. Washington, D.C.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill

Reconocen a mexicano como emprendedor social. (Spanish). (2011). Entrepreneur Mexico, 19(6), 16.

Villarreal, J. (2004). Sea un emprendedor social. Entrepreneur Mexico, 12(11), 124-125.

Ashoka. (2013). ¿Qué es un emprendedor social? Recuperado el 01/05/2013 de: <http://www.ashoka.es/%C2%BFqu%C3%A9-es-un-emprendedor-social-0>

El Empresario MX (2013). Emprendedurismo Social en México. Recuperado el 17/04/2013 de: <http://elempresario.mx/conecta-mx/emprendedurismo-social-mexico-1a-parte>

Hernández, M. (2013). Leer para emprender. Recuperado el 01/05/2013 de: <http://www.conectamx.com.mx/nosotros/editorial/>