

Jorge Madriz Carranza

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT)

**Responsabilidad Social Corporativa: cómo pueden aportar las empresas de desarrollo de *software* utilizando la experiencia y conocimiento de sus colaboradores.**

## **Resumen**

Este trabajo presenta un análisis, según diferentes puntos de vista, de cómo las empresas de desarrollo de *software* pueden involucrarse en programas de responsabilidad social corporativa, utilizando la experiencia y el conocimiento con que cuentan sus colaboradores.

Para esta investigación se realizaron entrevistas a tres personas con roles como: administrador de proyectos, líder técnico en desarrollo de *software* y administración de bases de datos, y encargado de un equipo de desarrollo, dos de ellos involucrados de forma activa en programas de RSC en la compañía para la que laboran; por lo tanto, los resultados de la misma se basan en opiniones de personal de experiencia, tanto en ingeniería de sistemas como en la participación en programas de responsabilidad social.

**Palabras clave:** Responsabilidad Social Corporativa (RSC), Desarrollo de *Software*, Ingeniero en Sistemas.

## **Introducción**

La Responsabilidad Social Empresarial es el “*hacer negocios basados en principios éticos y apegados a la ley. La empresa (no el empresario) tiene un rol ante la sociedad, ante el entorno en el cual opera*” (CentraRSE, 2006).

Las empresas de desarrollo de *software* también deben ser parte de este movimiento y es necesario que en un mundo lleno de avances tecnológicos, dispositivos especiales, bases de datos, *software*, etc., estas compañías se involucren en el fomento y fortalecimiento de nuestra sociedad, utilizando de alguna forma las herramientas, experiencia y el conocimiento con que cuentan. De aquí nace el punto central de esta investigación, que busca principalmente: determinar la forma en que las empresas dedicadas al desarrollo de *software* pueden hacer su aporte a la sociedad por medio del conocimiento tecnológico con el que cuentan sus colaboradores.

El *software*, tal como se conoce, es algo abstracto e intangible, por lo que se podría pensar que no puede colaborar directamente con esfuerzos de RSC; sin embargo, actualmente existen muchas empresas y organizaciones sin fines de lucro que trabajan de lleno en temas de responsabilidad social corporativa. Este trabajo, como cualquier otro, implica toda una logística que conlleva a la clara necesidad de recolectar información, definir procesos, controlar y manipular datos, de una forma transparente e íntegra.

Otro punto importante es que muchas compañías tienden a confundir el término filantropía con responsabilidad social, supliendo necesidades básicas de alimentación, habitación o simplemente dinero, y aún cuando esto es necesario, se debe tener en cuenta que muchos sectores de la población mundial no solo carecen de aspectos materiales, sino que también existe un vacío en cuanto a conocimiento, y si se habla de tecnología, la simple utilización de aparatos tecnológicos con los que convivimos todos hoy en día representa para muchos una dificultad, llámense personas de avanzada edad o de escasos recursos .

Considerando esta realidad es factible plantearse la siguiente pregunta: *¿De qué manera una empresa dedicada al desarrollo de software podría aportar a la sociedad, utilizando el conocimiento tecnológico con que cuentan sus colaboradores?* Esta será la interrogante planteada para este trabajo, para la cual intentaremos escudriñar algunas ideas después de la investigación sin pretender dar una respuesta definitiva, sino más bien, dar un aporte de posibles alternativas en cuanto a la misma.

Con respecto a este tema de investigación en particular, no existen actualmente artículos o evidencias de investigaciones anteriores en nuestro país.

## **Marco Teórico**

### **Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**

Responsabilidad social corporativa (RSC) es un tema que ha tomado mucha fuerza en los últimos años. Poco a poco ha ganado importancia en el contexto empresarial mundial y se vislumbra un aumento significativo de las actividades relacionadas, siendo cada día más comunes los foros y las jornadas dedicadas al tema, sobre todo en lo que corresponde a los desempeños social y ambiental.

Lo que en un principio se veía como una simple novedad o moda pasajera, poco a poco se ha establecido dentro de la cultura empresarial en el mundo entero y se ha ido consolidando como un requisito y normativa de los mercados internacionales.

La RSC pareciera ser un concepto nuevo dentro del mundo empresarial; sin embargo, se tiene que aclarar que su idea no es tan novedosa, máxime cuando se hace un recorrido por los lineamientos empresariales y se logra evidenciar que la semilla de este tema aparece hace varias décadas atrás, sin que esto implique que desde tiempos anteriores haya existido el mismo concepto que hoy en día se difunde.

Con el pasar del tiempo se ha ido evolucionando en una diversidad de significados que han dado inicio y han establecido el concepto que actualmente se tiene de la RSC; sin embargo, en nuestros tiempos existen compañías que realizan procesos de responsabilidad social más orientados a la filantropía o acciones sociales, que desfiguran el concepto que con el pasar del tiempo se había logrado, resultando necesario comprender que ser socialmente responsable implica y reclama, que la Gerencia de la organización se involucre en un nuevo modelo operacional en pro del desarrollo sustentable de la sociedad, en donde florezca una gestión con compromiso,

avalada desde la misma política organizacional, existiendo una responsabilidad de los actos hacia lo otro y los otros, respetando las diferencias culturales, sociales, ambientales y legales, y las condiciones de desarrollo económico.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizará un recorrido en donde se despliegue un marco teórico que exponga los principios de la RSC hasta hoy, lo cual resulta necesario, más aún en un momento donde se plantea, cada vez más, la necesidad de transformar las pautas de actuación empresarial que rigen los negocios, para lo cual resulta imprescindible una claridad conceptual para la planificación y la implantación de una organización como sujeto responsable socialmente.

Lo que se verá a continuación es una serie de conceptos e ideas que a través de los siglos se fueron gestando, para dar lugar al concepto definitivo que hoy se tiene de la responsabilidad social corporativa.

### **Adam Smith y el Bien Común, Siglo XVIII.**

Antes de iniciar el recorrido cronológico es importante señalar que desde el siglo XVIII se presenta una base para la responsabilidad social corporativa, llamada el bienestar común, en donde se deja a un lado lo individual para reflexionar sobre lo colectivo, es decir, las organizaciones siempre han buscado el mayor lucro posible, pese a ello, en el desarrollo de su gestión organizacional se encuentran con la necesidad de efectuar actuaciones en pro del bien común (maximización del bienestar).

El bien común es la dimensión social y comunitaria del bien moral, “el bien de todos los hombres y de todo hombre” y por lo tanto, puede desarrollarse una concepción de la RSC fundada en el bien común y relacionarla con el moderno criterio de responsabilidad hacia los *stakeholders* (Montuschi, 2009).

Es durante este siglo que Adam Smith, en su libro “*Ensayo sobre la naturaleza de la riqueza de las naciones*” (Smith, 1776), pone de manifiesto la importancia que debe tener para las organizaciones el bien común; “...pero es sólo por su propio provecho

*que un hombre emplea su capital en apoyo de la industria; por tanto, siempre se esforzará en usarlo en la industria cuyo producto tienda a ser de mayor valor o en intercambiarlo por la mayor cantidad posible de dinero u otros bienes... en esto está, como en otros muchos casos, guiado por una mano invisible para alcanzar un fin que no formaba parte de su intención. Y tampoco es lo peor para la sociedad que esto haya sido así. Al buscar su propio interés, el hombre a menudo favorece el de la sociedad mejor que cuando realmente desea hacerlo” (Smith, 1776).*

Viendo de esta manera el interés por la forma en que el mundo empresarial debe alcanzar la maximización de beneficios, no sólo con el fin de acumular capital sino también con el propósito de trasladar ese beneficio a la sociedad, Smith define que la búsqueda por satisfacer el propio interés permite beneficiar a toda la sociedad.

También hace referencia en su libro V, titulado “*La Responsabilidad del Soberano*” (Smith, 1776), sobre los roles serviles que deben tener los soberanos y príncipes, como proteger a la sociedad contra toda violencia interior o exterior, proteger a todos los miembros de la sociedad de la injusticia o la opresión causada por uno de sus miembros y proporcionar infraestructuras e instituciones públicas que sean beneficiosas para la sociedad.

Todos estos conceptos y planteamientos han sido tan utilizados como deformados a propia utilidad, pero nos dejan ver que desde 1776 ya existía un interés para que el beneficio empresarial e individual se trasladara como bien a la sociedad; siendo una particularidad de la obra, la afirmación que defiende que gracias a la apelación al egoísmo de los particulares se logra el bienestar general (Scribd, 2007).

## **Siglo XIX. La Administración de la Riqueza**

Para la RSC es importante destacar que durante esta época aparecieron movimientos que consideraban poco ético el lucrarse con productos dañinos para la salud y, por ende, para la sociedad, por ejemplo la venta de tabaco y alcohol. Además, empresarios industriales en Europa y en los EE.UU. se preocuparon porque sus empleados contaran con la vivienda, el bienestar y la caridad necesaria, destacándose los aportes teóricos de Andrew Carnegie, quien en 1889, en su texto “*The Gospel of Wealth*” pronuncia: “el problema de nuestra época es la adecuada administración de la

riqueza, (...) que los lazos de hermandad aún puede unir los ricos y los pobres en relación armoniosa” (Carnegie, 1889), reflexionando respecto al compromiso que tienen las personas adineradas y sus empresas en administrar su riqueza para bien de toda la sociedad, asistiendo y guiando a los individuos que están en situaciones de desventaja o con menor fortuna. Sin embargo, es importante hacer mención en que con todo y lo llamativo que pueda considerarse el argumento de Carnegie, es claro que la pobreza no es el espacio desde donde se debe comprender y definir lo que desde el punto de vista empresarial es socialmente responsable, pues, de hecho, no puede responsabilizarse directamente a las organizaciones de ser generadoras de ella, cuando en realidad también son creadoras de riqueza. No obstante, debe decirse que la pobreza social es asunto de la RSC, en el momento en que las condiciones de pobreza se asocian a los impactos generados por las compañías en su desempeño. De esta forma es posible apreciar que la responsabilidad social de las organizaciones no está creada para suplir responsabilidades que competen a otros agentes sociales, como el Estado (Restrepo, 2007).

Es posible afirmar, entonces, que los actos de caridad y beneficencia, los cuales se conciben como actitudes filantrópicas de las empresas, presentan sin duda alguna uno de los indicios de la confusión entre lo que son los compromisos socialmente responsables y las acciones sociales y filantrópicas. Por lo tanto, es sumamente importante definir a qué se refiere cada una; la responsabilidad social no está relacionada de forma alguna con ser o no ser una persona adinerada, se puede definir como “...una forma de hacer negocios que toma en cuenta los efectos sociales, ambientales y económicos de la acción empresarial, integrando en ella el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente” (Correa, 2004). Por otro lado, la filantropía asume desde la filia, el amor o la simpatía que una persona tiene respecto de cualquier tipo de realidad social y la acción social corresponde a las acciones que las organizaciones o las personas tienen con individuos que se encuentran en situaciones personales penosas.

## **Siglo XX. El Nacimiento de la Responsabilidad Social Empresarial**

En este siglo se difunden los primeros estudios formales sobre el tema de la RSC, especialmente en Estados Unidos, donde se despierta en los ciudadanos un interés por exigir cambios en los negocios y una mayor implicación del entorno empresarial en los problemas sociales. Más específicamente, en la década de 1920, los directivos pretendían equilibrar los intereses de los diferentes grupos relacionados con la empresa y así mejorar su condición humana.

En materia de RSC se publicaron trabajos influyentes en su concepción moderna, como la Declaración de Finlandia (OIT), en donde se presentaron las obligaciones de las empresas (sector privado) respecto al progreso de la sociedad, considerándose como un escrito base de la conceptualización de la RSC. Igualmente, se especuló sobre el desarrollo de una nueva clase profesional los “Directivos o Gerentes”, quienes conducirían la empresa de manera que se satisficieran las necesidades de una sociedad cada vez más compleja.

En 1948, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó y proclamó la Declaración Universal de Derechos Humanos, puesto que durante siglos la humanidad había necesitado de una doctrina ético-moral que considerara principios universales suficientes para defender la integridad del ser humano y su medio ambiente.

Los años cincuenta presentan una nueva postura frente a la Responsabilidad Social. Se supera el pensamiento en el cual se tiene por hecho que la caridad es del empresario como individuo, entendiendo que los aportes son de la empresa como un todo organizacional. Igualmente, en esta década, Howard Rothman Bowen publica su libro “*Social Responsibilities of the Businessman*” (Bowen, 1953), primera divulgación en donde se relaciona el accionar de los directivos de las empresas con los valores sociales, sus grupos específicos y los problemas sociales. Este referente dado por Bowen, se presenta en una época en que las compañías norteamericanas evidenciaban una alta concentración del poder y una desmesurada fuerza económica, planteándose la necesidad de que las empresas tuvieran que “justificar el uso que

realizaban de su elevada capacidad de influencia” (Bowen, 1953, pág. 38). Esto marcó el comienzo de lo que posteriormente se determinaría como Responsabilidad Social Corporativa, al establecer que las empresas tienen dentro de sus funciones primordiales, dos finalidades esenciales, la primera de ellas de naturaleza económica y la segunda de naturaleza social.

Este escenario se constituye en el momento donde se plantea, por primera vez, la necesidad de transformar las pautas de actuación empresarial que hasta entonces regían los negocios, modelos que centraban su atención únicamente en la maximización de los beneficios de los propietarios y accionistas, dando simple cumplimiento a la normativa legal vigente y gestionando solamente los costes financieros. Del mismo modo, se da la oportunidad para generar los debates académico y empresarial, en donde se manifiesta que las compañías deben trabajar tanto por dar cumplimiento a su función económica, como por atender a todos los grupos incluidos en la actividad empresarial y gestionar la implicación de la empresa en la solución de los problemas sociales. Al respecto, pueden encontrarse como ejemplo de este cambio de perspectiva los planteamientos de destacados empresarios, como David Rockefeller, del Chase Manhattan, y Thomas Watson, de IBM, quienes se plantearon por primera vez la idea de una responsabilidad social por parte de las empresas. Estos aportes son la génesis de la Responsabilidad Social Corporativa; sin embargo, no es en esta época cuando las empresas incorporan de manera generalizada esta forma de actuar.

### **Años 80. Inicio de una Propuesta**

Durante estos años se evidencia el fortalecimiento del fenómeno de los fondos éticos, el cual dio mayor impulso a la RSC al comenzar a propagarse por Europa y Estados Unidos y generar movimientos que tenían como lema el “uso limpio del dinero” y de inversiones que incorporaron estrategias socialmente responsables, que iban en contravía de empresas relacionadas con desgaste del medio ambiente, irrespeto de los derechos humanos y de los animales, así como los ya tradicionales de energía nuclear, armamento, tabaco, alcohol y pornografía (Hine, 2001).

Este fenómeno sería el inicio de las inversiones socialmente responsables que se consolidaron en los años noventa y principios del siglo XXI, entendidas éstas como “inversiones dirigidas hacia empresas que acreditan buenas prácticas en materia de RSC y prueban una buena calidad de gestión social y gobierno” (Argandoña, 2000, p. 101).

La trayectoria de la Responsabilidad Social Corporativa continúa rastreándose con R. Edward Freeman, quien desde la ética empresarial difunde su texto “*Business & Society: ethics and stakeholder management*” (Freeman, 1989), constituyéndose en un aporte de gran valor para la RSC, al consolidar el modelo de los “grupos de interés” o lo que hoy en día también se conoce como *stakeholders*. Los grupos de interés se pueden definir como “aquellos grupos o individuos que pueden afectar o lo están por el logro de objetivos de la organización”. Este término ha ido evolucionando a lo largo de los años considerándose primeramente sólo a aquellos individuos o grupos de los que la organización necesita para sobrevivir, a considerar a cualquiera de ellos que tenga un interés legítimo en la organización o se vea afectado por ella (Freeman, 1984, p. 7). Con este nuevo modelo se podía dar respuesta a la pluralidad de intereses que surgen de los clientes o usuarios, propietarios o accionistas, empleados, proveedores y sociedad, en el normal desarrollo de la actividad empresarial y frente a los cuales las mismas compañías adquieren responsabilidad moral. Gracias a esta teoría, los años ochenta marcan el inicio de una propuesta que, si bien aparece en forma simultánea con el modelo neoliberal reinante en el mundo empresarial, es el punto de partida de un movimiento de RSC que sirve para redefinir el propósito de las empresas, en tanto buscan explicar y gestionar los intereses de los diversos grupos que conforman las organizaciones con el fin de explicar y predecir cómo las organizaciones actúan respecto a las influencias de estos grupos.

### **Años 90. Consolidación del Concepto**

Es en esta época cuando toma impulso la RSC, tanto en la academia como en la empresa. Dentro de ese desarrollo de la Responsabilidad Social se polarizan ideas, se

adoptan posiciones, visiones, se desatan conclusiones y polémicas, se cuestionan las obligaciones de la empresa en una sociedad plural y democrática, y se forjan dos posiciones enfrentadas; enfoques que han centrado el debate tanto en los tipos o grados de responsabilidad que se debe tener, como en la cuestión básica de si la empresa debe ser o no socialmente responsable. Estos años fueron críticos en el desarrollo y consolidación de la RSC, ya que se logró un acuerdo entre empresarios y teóricos sobre la importancia de darle un giro a las definiciones estratégicas de las empresas con el fin de establecer objetivos sostenibles y de largo plazo que consideraran no sólo criterios económicos, sino también sociales.

Dentro de los primeros aportes de esta última década del siglo XX se encuentran dos autores que apoyaron las consideraciones realizadas por Freeman: Robert Frederick, quien afirma que la Responsabilidad Social implica una “posición pública respecto a los recursos económicos y humanos de la sociedad y una disposición a ver que aquellos recursos sean usados para los fines de la sociedad y no simplemente circunscritos a los intereses personales o el de las empresas” (Davis, citado en Carroll, 1999, p. 8), y Clarence Walton, quien enfatizó “que el ingrediente esencial de la responsabilidad social de las empresas incluye un grado de voluntarismo, en oposición a la coerción” (Carroll, 1999, p. 8). Aquí se evidencia la importancia de comenzar a entender y aceptar que la capacidad de permanecer en el mercado no dependía sólo de los asuntos comerciales, mercantilistas o utilitarios específicos y tradicionales de las empresas, sino que existía un distintivo de la nueva economía, cuyo elemento diferenciador era que ya no importaba sólo cuánto gano, sino también cómo lo gano.

Para 1993 se encuentra un antecedente clave dentro de las iniciativas que se han generado en torno al tema de la Responsabilidad Social Corporativa: el Libro Blanco, documento que aprobó el Consejo Europeo en Bruselas bajo el nombre de “*Crecimiento, competitividad y empleo*”, en donde se presentó una estrategia para desarrollar el empleo y la creación de empresas en Europa, y se convocó a las organizaciones a participar en la lucha contra la exclusión social (Aragón, 1994, p.p. 41- 56). Dos años después, en 1995, se creó el *World Business Council on Sustainable*

*Development* (WBCSD), un Consejo Mundial conformado por 200 empresas internacionales ubicadas en más de 30 países e impulsado por el empresario suizo Stephan Schmidheiny.

Este consejo ganó mucha fuerza en el ámbito de la RSC, al poner de acuerdo a los empresarios sobre este término como el “compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida” (WBCSD, 1995, p. 7). De la misma forma estableció que el éxito financiero de las empresas sólo se logra si se aseguran balance ecológico y progreso social. Los principales temas que abordó WBCSD fueron: valores-gobernabilidad, regulación-control, operaciones de negocios, *accountability* (responsabilidad), derechos humanos, derechos de los trabajadores y condiciones laborales, impacto del producto, impacto social de la inversión e impacto ambiental.

Dando muestras de ser la década de la RSC, para 1997 se encuentra otro suceso de gran relevancia para la Responsabilidad Social Corporativa: *The Global Reporting Initiative* (GRI), organización sin ánimo de lucro, que bajo la protección del Programa de Medio Ambiente de Naciones Unidas comenzó a presentar memorias anuales sobre RSC. El éxito del modelo GRI radicó en dos puntos: el primero, en su enfoque *multi-stakeholder*, y el segundo, en la posibilidad que le ofreció a las empresas de poder identificar, analizar y presentar sus principales indicadores relacionados con los ámbitos económico, social y medioambiental, reporte que pronto se convertiría en el estándar mundialmente aceptado.

## **Ventajas y Desventajas de la Informática en Nuestra Sociedad**

En los últimos 60 años se produce en el mundo un fenómeno general, caracterizado por el acelerado crecimiento de la ciencia y la tecnología, lo que unido al fenómeno de la globalización y el desarrollo de áreas como la Microelectrónica, la Informática y las Telecomunicaciones, provocan lo que ha sido llamado una Revolución en la Informática y la Comunicación, con la aparición de tecnologías que integran la telefonía, el video y

la computadora, y en las que han jugado un papel revolucionario la computadora y las redes globales de computadora. De este modo aparece la multimedia, la realidad virtual e Internet I y II.

Dado el carácter globalizador de este fenómeno se han producido profundas transformaciones sociales, donde una de ellas es la irrupción en nuestras vidas de las nuevas tecnologías de la Informática y la Comunicación, los niños aprenden computación desde la primaria y toda la sociedad, de una manera u otra, ve su presencia.

Oímos hablar de la “sociedad de la información”, de la “sociedad del conocimiento”, de Internet, correo electrónico, DVD, memoria flash, etc., y cada día se incorporan más términos tecnológicos a nuestra cotidianidad como un elemento imprescindible.

Con respecto al cambio que se produce tanto en la sociedad como en la economía, a la informática, también ocasiona que cada día los costos se reduzcan y por tanto se amplíe el uso de dispositivos o *software* en otros sectores, como por ejemplo ocio, salud, educación. Se produce, por tanto, una nueva revolución tecnológica que elimina las barreras del tiempo y el espacio debido a que sus servicios están las 24 horas y en cualquier lugar del planeta. Estas son las ventajas que proporciona la tecnología, en este caso, la informática.

En cuanto a las desventajas de la tecnología en la sociedad se puede mencionar que agudiza las diferencias entre los países desarrollados y subdesarrollados, dado que muchos empresarios de la tecnología, en este caso de la Informática, se enriquecen con negocios como televisión digital, pero ninguno pone tal infraestructura a disposición de la sociedad con menos recursos económicos, aunque su utilización salvara vidas humanas. Hoy en día, este contraste se manifiesta en, por ejemplo: más de la mitad de los avances en la tecnología (Informática) se encuentran en países ricos, esto es un ejemplo de que una nueva Revolución Industrial (la información) ha hecho visible aún más la diferencia entre explotados y explotadores, y entre ricos y pobres.

Otro inconveniente es que las grandes empresas luchan por el control del mercado y esto los convierte en manipuladores de la conciencia de las personas. Y por último, en cuanto al mundo de Internet existen algunos problemas, tales como: el tráfico de drogas, la prostitución infantil, la propaganda neofascista y terrorista. Estas desventajas o problemas nos demuestran que si el hombre es capaz de controlar el desarrollo y la buena utilización de la Informática, esta ofrecerá bienestar. Además, los avances de la Informática hacen antiguos los sistemas tradicionales, eliminan las habilidades adquiridas por el hombre y resumen o destruyen funciones. A su vez, esto provoca en la sociedad el desempleo, el desigual intercambio comercial.

### **Marco Metodológico**

Para el desarrollo de esta investigación del tipo cualitativo (porque se basa en principios teóricos de interacción social y recolección de datos no cuantitativos), se decidió utilizar el recurso de las entrevistas, ya que permiten obtener información un poco más amplia, con preguntas abiertas a los entrevistados y de esta forma tratar de formular o generar ciertas conclusiones en cuanto al tema de investigación.

Durante el desarrollo de este trabajo se seleccionó a 3 miembros importantes de la compañía Hewlett Packard C.R., quienes laboran para el Development Factory, subdepartamento dedicado exclusivamente al desarrollo de *software*, que a su vez pertenece al Best Shore Application Services.

Cabe destacar que los miembros seleccionados, a quienes se menciona a continuación, son personas con roles importantes dentro de la compañía y cuentan con más de 5 años de experiencia en el desarrollo de *software*, dirección tecnológica y dirección de proyectos de desarrollo, las personas entrevistadas fueron las siguientes:

- Alejandro Araya, Director de Proyectos, certificado en PMA, quien está a cargo de la Dirección de Proyectos en el Development Factory desde hace más de 3 años

- Hugo Robles, Director Tecnológico del Development Factory, es en quien cae la responsabilidad y supervisión de los trabajos y las tecnologías empleadas para cada proyecto específico, cuenta con más de 5 años de experiencia en roles similares y 2 años en el Development Factory
- Edgar Vargas, líder técnico de uno de los equipos del Development Factory (SCDM), a su cargo tiene a un equipo de 5 desarrolladores que están dedicados a un mismo proyecto, tiene más de 8 años de experiencia en trabajos similares y 1 año en el Development Factory

Como se mencionó anteriormente, el método utilizado para recolectar la información fueron las entrevistas. Ahora bien, durante el desarrollo de estas se realizaron diferentes preguntas a los entrevistados, las cuales se pueden ver en los anexos No.1, No. 2 y No.3.

### **Análisis de Resultados**

Después de la aplicación de las entrevistas a las personas mencionadas en el apartado anterior, se deduce lo siguiente:

En cuanto a conceptos de responsabilidad social y su importancia:

Las personas entrevistadas demostraron tener un concepto bastante acertado de lo que es la responsabilidad social corporativa. Existe un mismo pensar con respecto a la importancia de invertir en la sociedad, en las comunidades y en el desarrollo del país, y como mencionaba uno de los entrevistados es: *“una relación recíproca: así como la comunidad le abre las puertas a la compañía, ésta debe retribuirle de alguna forma a la comunidad”*.

Otro punto importante en el que las personas concuerdan, es el hecho del beneficio que como empresa se puede obtener al ser partícipe de programas de responsabilidad social, principalmente en dos aspectos: el primero sería un asunto de imagen corporativa, lo que una empresa proyecta cuando hace pública su responsabilidad social es una buena percepción tanto de potenciales clientes como de posibles

colaboradores; el otro aspecto está relacionado con el sentimiento de orgullo o satisfacción que tienen sus empleados al pertenecer a una organización que es socialmente responsable.

Otro punto importante es que las personas entrevistadas han trabajado o trabajan actualmente en proyectos de RSC, por lo que su actitud hacia la misma es positiva, están dispuestos a involucrarse en proyectos de dicha índole o ya lo han hecho.

### En cuanto al *software* y la responsabilidad social corporativa

El *software*, como todos sabemos, ha venido a ser un facilitador para nuestras tareas diarias, llámese trabajo, hogar, entretenimiento, etc. Si bien es cierto no se puede relacionar directamente con la RSC siendo algo intangible y abstracto, la participación que los productos de *software* y los colaboradores de las empresas de desarrollo pueden tener indirectamente es de gran importancia.

Como se pudo obtener a partir de las entrevistas, existen productos que ayudan a la administración de proyectos de RSC. Un ejemplo de ellos es *greenBase* de Hewlett Packard, que le permite a los usuarios y a sus colaboradores conocer y ser partícipes de actividades para ayudar a las comunidades y al ambiente. Otra aplicación de esta compañía que facilita la organización de esfuerzos en RSC es utilizada para el programa interno “*Adopt an Angel*”, cuyo objetivo es incentivar a sus colaboradores a donar obsequios navideños para niños huérfanos.

Además de esto se podría pensar no solo en herramientas meramente administrativas de proyectos de RSC, sino también *software* que faciliten el aprendizaje a sectores educativos de bajos recursos, como escuelas o programas de aprendizaje.

### **Conclusiones**

A lo largo del tiempo, los seres humanos hemos sido capaces de obtener el máximo provecho de lo que se ha puesto en nuestras manos, y con el uso y la dirección adecuada ha sido posible utilizar nuestro conocimiento en beneficio de la humanidad,

nuestra sociedad y de quienes más lo necesitan. Dado lo anterior y con base en los resultados obtenidos durante esta investigación, se puede concluir que las empresas de desarrollo de *software* sí pueden ser partícipes en esfuerzos de responsabilidad social corporativa, utilizando directamente el conocimiento técnico con que cuentan sus colaboradores (ingenieros en sistemas). Una de estas formas sería aprovechando las aptitudes y habilidades técnicas de los desarrolladores, quienes a su vez y gracias a su experiencia, pueden implementar distintas herramientas, aplicaciones, *software* de gestión de datos, etc., que faciliten y ayuden a otras compañías a organizar, administrar, controlar y llevar a cabo, de una forma ordenada y consecuentemente exitosa, su participación en programas de responsabilidad social corporativa, además se pueden desarrollar herramientas que faciliten el aprendizaje en el sector educación.

## Referencias

Ana María Vélez Evans (Enero-Junio 2011), *UN RECORRIDO HACIA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA*, Revista Ciencias Estratégicas, | Vol. 19 | No. 25 | pp.55-74 | Medellín – Colombia

Lic. Salvio López Aguilar, Lic Jorge Díaz Vidal, Lic. Wilber E. Benítez Estrada, Lic Dámaso Gamboa Hernández (2006), *POR UN ENFOQUE SOCIAL EN EL CONCEPTO DE “NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMÁTICA Y LA COMUNICACIÓN”*, Revista Pedagogía Universitaria Vol. XI No. 4

Richard Mababu Mukiur (2010), *Actitudes de los Empresarios y Directivos hacia la Responsabilidad Social Corporativa*, Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones Vol. 26, n.º 2,- Págs. 101-114, Madrid España

## **ANEXO 1**

Entrevista Alejandro Araya, director de proyectos, certificado en PMA,

- **Que entiende por responsabilidad social corporativa?**

R/ La responsabilidad social corporativa es una filosofía de empresa donde se compromete a ayudar a la sociedad y al medio ambiente a través de políticas internas las cuales tiene como fin proyectarse a la sociedad y a trabajar de forma tal que se genere una forma de trabajo amigable con la naturaleza.

- **Qué importancia le da usted a la responsabilidad social corporativa?, explique**

R/ porque es una forma que la empresa tiene de retribuirle a la sociedad.

- **Cree usted que una empresa dedicada al desarrollo de software, pueda ser socialmente responsable?**

Claro, que se puede ya que puede implementar proyectos con responsabilidad social en diferentes campos, como por ejemplo voluntariado y políticas “verdes” amigables con la naturaleza

- **Cree usted que una empresa se beneficia, al realizar proyectos de responsabilidad social? Explique**

R/ Puede realizar proyectos para tener una mejor comunidad. Recordemos que las empresas necesitan de la mano de obra para producir, esa mano de obra es parte de la comunidad y a su vez de la sociedad y si hay problemas sociales la empresa también va a sufrir por ejemplo una sociedad con grandes desigualdades generalmente tiene problemas de delincuencia e inseguridad esos problemas de delincuencia y seguridad van a afectar de una u otra forma a la empresa, si todas las empresas actuaran con responsabilidad social probablemente tendríamos una mejor sociedad.

- **La empresa para la cual labora, realiza esfuerzos en esta área?**

R/ si realiza esfuerzos en esta área con diferentes programas, por ejemplo donaciones de equipo a fundaciones, donaciones de libros, trabajo

comunitario, entre otros además que tiene una política ambiental que es líder, a través de programas que permiten el ahorro de energía, promueve que las tecnologías se desarrollen en forma amigable con el ambiente, participa y apoya programas de reciclaje entre otros

- **Si la respuesta anterior es afirmativa, conoce usted acerca de los esfuerzos realizados por la compañía para la cual labora?**

R/ si conozco de esfuerzos en el área social y ambiental, algunos ejemplos fueron mencionados en el punto anterior

- **Quienes (externos a la compañía) se han visto beneficiados con dichos esfuerzos?**

R/ Comunidades con estratos sociales bajos a través de donaciones, regalos para niños en navidad, comunidades cercanas a las oficinas, industrias en general a través de tecnologías “verdes”

- **Podría utilizarse el software (producto) como medio para realizar aportes sociales por parte de una empresa?**

R/ un software como tal se puede utilizar para ese medio, por ejemplo la creación de programas de aprendizaje a través de una computadora, o bien para promocionar algún programa de bienestar social.

- **Conoce usted de algún software utilizado con dichos fines ?**

R/ Particularmente en la empresa existen software que permiten el ahorro de energía, además conozco personas que ayudan a ONG s con la creación de sitios web etc.

- **De qué manera cree usted que una empresa dedicada al desarrollo de software pueda aportar a la sociedad utilizando el conocimiento técnico con el que cuentan sus colaboradores?**

R/ los colaboradores pueden participar en programas de entrenamiento en ciertas tecnologías a comunidades, además pueden crear herramientas que ayuden a gestionar y a promocionar programas de responsabilidad social

- **Se involucraría usted en proyectos de software relacionados a la responsabilidad social corporativa?**

R/ Los programas de voluntariado son muy importantes en la empresa para la cual laboro por lo que generalmente me involucro, sin embargo no lo hago de una forma tan activa por restricciones de tiempo que tengo debido a múltiples compromisos

- **Conoce usted de alguna empresa de desarrollo de software que utilice sus recursos técnicos para hacer aportes sociales?**

Además de los ejemplos mencionados anteriormente no conozco mucho de otras empresas.

- **Si su respuesta anterior es afirmativa, de qué forma se empleó el conocimiento para realizar dichos aportes?**

## ANEXO 2

Entrevista Edgar Vargas , Líder técnico de uno de los equipos del Development Factory (SCDM), a su cargo tiene a un equipo de 5 desarrolladores que están dedicados a un mismo proyecto, tiene más de 8 años de experiencia en trabajos similares, y 1 año en el Development Factory

- **Que entiende por responsabilidad social corporativa?**

Pienso que se trata del compromiso que tiene cualquier empresa de retribuirle a la comunidad en la que se encuentra ubicada la compañía.

- **Qué importancia le da usted a la responsabilidad social corporativa?, explique**

Me parece de suma importancia ya que es una relación recíproca: así como la comunidad le abre las puertas a la compañía, ésta debe retribuirle de alguna forma a la comunidad.

- **Cree usted que una empresa dedicada al desarrollo de software, pueda ser socialmente responsable?**

Claro que sí, al igual que cualquier otra empresa.

- **Cree usted que una empresa se beneficia, al realizar proyectos de responsabilidad social? Explique**

Sí. El principal beneficio es el dar una buena imagen de la empresa. Además, los empleados de la empresa desarrollan un sentimiento de orgullo de pertenecer a la empresa y se sienten más comprometidos a realizar una buena labor.

- **La empresa para la cual labora, realiza esfuerzos en esta área?**

Sí.

- **Si la respuesta anterior es afirmativa, conoce usted acerca de los esfuerzos realizados por la compañía para la cual labora?**

Constantemente HP organiza actividades para realizar labores de limpieza y embellecimiento de las comunidades; además de promover una cultura “Green” de reciclaje y buen uso de los recursos naturales.

- **Quienes (externos a la compañía) se han visto beneficiados con dichos esfuerzos?**

Los vecinos de las distintas comunidades.

- **Podría utilizarse el software (producto) como medio para realizar aportes sociales por parte de una empresa?**

En el caso de una empresa como HP, el software puede utilizarse en el campo ambiental para proveer información acerca de legislación ambiental y de cómo deshacerse / desensamblar sus productos de manera amigable con el medio ambiente.

- **Conoce usted de algún software utilizado con dichos fines?**

En HP existen varias herramientas de software, entre ellas [GreenBase](#) la cual es un sitio web que información acerca de legislación ambiental y otras herramientas que ayudan a HP a cumplir con su responsabilidad social y ambiental hacia la comunidad.

- **De qué manera cree usted que una empresa dedicada al desarrollo de software pueda aportar a la sociedad utilizando el conocimiento técnico con el que cuentan sus colaboradores?**

Desarrollando herramientas que faciliten las labores para el manejo de la información de actividades que puedan aportar a la comunidad.

- **Se involucraría usted en proyectos de software relacionados a la responsabilidad social corporativa?**

Sí.

- **Conoce usted de alguna empresa de desarrollo de software que utilice sus recursos técnicos para hacer aportes sociales?**

Si.

- **Si su respuesta anterior es afirmativa, de qué forma se empleó el conocimiento para realizar dichos aportes?**

Desarrollando herramientas de la índole de [GreenBase](#) que le permiten a los usuarios y a sus colaboradores conocer y ser partícipes de actividades para ayudar a las comunidades y al ambiente.

### ANEXO 3

Entrevista Hugo Robles, director tecnológico del Development Factory, es en quien cae la responsabilidad y supervisión de los trabajos y las tecnologías empleadas para cada proyecto específico, cuenta con más de 5 años de experiencia en roles similares, y 2 años en el Development Factory

- **Que entiende por responsabilidad social corporativa?**  
Como la empresa colabora con programas sociales hacia el país o la comunidad
- **Qué importancia le da usted a la responsabilidad social corporativa?, explique**  
Aun cuando el factor de lucro impera en la realidad de los negocios, es sumamente importante que dentro de los presupuestos las empresas incluyan rubros que apoyen la transformación positiva del país y la comunidad
- **Cree usted que una empresa dedicada al desarrollo de software, pueda ser socialmente responsable?**  
Claro, no importa el area de negocio al que se dedique, todas las empresas deben colaborar
- **Cree usted que una empresa se beneficia, al realizar proyectos de responsabilidad social? Explique**  
Claro, existe un publicidad sumamente importante la cual es la llamada de boca en boca, cuando una empresa colabora para mejorar los sectores sociales menos afortunados, la imagen de la compañía se beneficia, así como el efecto positivo que genera en sus empleados por medio de dicha acción de solidaridad, mostrando cual importante es para ella el factor humano
- **La empresa para la cual labora, realiza esfuerzos en esta área?**  
Si
- **Si la respuesta anterior es afirmativa, conoce usted acerca de los esfuerzos realizados por la compañía para la cual labora?**  
Si, de hecho soy participe en la creación de herramientas que faciliten la organización de dichos esfuerzos
- **Quienes (externos a la compañía) se han visto beneficiados con dichos esfuerzos?**  
Escuelas, comunidades y los bosques de Costa Rica
- **Podría utilizarse el software (producto) como medio para realizar aportes sociales por parte de una empresa?**

Si, como mencione anteriormente, se puede crear herramientas que apoyen dicha labor

- **Conoce usted de algún software utilizado con dichos fines?**

Si, he creado varios para organizar eventos de voluntariado

- **De qué manera cree usted que una empresa dedicada al desarrollo de software pueda aportar a la sociedad utilizando el conocimiento técnico con el que cuentan sus colaboradores?**

De nuevo, creando herramientas para la organización y medición de eventos enfocados a la responsabilidad social

- **Se involucraría usted en proyectos de software relacionados a la responsabilidad social corporativa?**

Si, de hecho soy participe.

- **Conoce usted de alguna empresa de desarrollo de software que utilice sus recursos técnicos para hacer aportes sociales?**

Si, HP

- **Si su respuesta anterior es afirmativa, de qué forma se empleó el conocimiento para realizar dichos aportes?**

Ver respuesta 10