

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN ACTIVIDADES DE DESARROLLO DE SOFTWARE

ING. Adhemar J. Condarco Inturias, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Costa Rica, 2011

RESUMEN

En los últimos años el tema de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha cobrado mucha importancia entre las organizaciones ya que es de gran actualidad y pone de manifiesto la inquietud sobre el papel que la empresa debe desempeñar en el ejercicio de sus funciones en la sociedad. Las compañías empiezan a expresar su interés de actuar responsablemente de acuerdo con los intereses sociales, asumiendo responsabilidades no solamente con sus accionistas, sino también respecto al resto de interesados: los empleados, la comunidad financiera, los proveedores, los clientes y la sociedad en general.

Están surgiendo múltiples iniciativas para promover la cultura de RSE, una de ellas es la globalización, que brinda la oportunidad de impulsar RSE, no solo en los países de origen sino también en las naciones donde las empresas expanden sus negocios.

Durante el proceso de investigación se pudo observar que la RSE va más allá de la filantropía, de donaciones esporádicas que muchas veces son concebidas como un gasto en relaciones públicas o mercadeo. Se encontró que pueden considerarse cinco dimensiones de la RSE: la financiera, la corporativa, la de recursos humanos, la ambiental y la social.

Bajo estas consignas surge la naturaleza de esta investigación, la cual consiste en conocer la posición de empresas exclusivamente dedicadas al “Desarrollo de Software”, indagar cuáles son los aspectos importantes que se evalúan o pueden evaluarse para adoptar y afianzar la cultura de RSE en sus dimensiones anteriormente mencionadas, son algunos de los resultados que obtendremos al concluir dicho estudio.

La cultura RSE puede avanzar y establecerse dentro de una empresa dedicada al “Desarrollo de Software” en el grado con el que se tomen medidas responsables de acuerdo con los intereses sociales, y de esta forma colaborar para alcanzar un desarrollo sostenible. Para que esto suceda es necesario conocer los factores fundamentales que pueden tomarse en cuenta para ser una empresa de Desarrollo de Software socialmente

responsable y exitosa. Una vez identificada esta información, los resultados pueden ser utilizados para desarrollar propuestas de RSE en varias empresas de actividad común al de la investigación.

Este trabajo muestra los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas a tres empresas dedicadas al Desarrollo de Software.

Palabras Clave: Desarrollo de software, Responsabilidad Social Empresarial

INTRODUCCIÓN

1. Antecedentes

Actualmente la RSE constituye un compromiso continuo de la empresa con la ética en su actuación y en la contribución al desarrollo económico, enfocados en el mejoramiento de la calidad de vida de su personal y sus familias así como la de su comunidad local y la sociedad en general.

Cabe resaltar un aspecto muy importante con respecto a RSE, y es que su concepto va más allá del acatamiento de las leyes y las normas que se apliquen a la actividad de la empresa, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento. En este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental. La consecución de las normativas básicas no corresponde a RSE, sino que forma parte de las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad. Por este motivo sería muy difícil comprender que una entidad afirmara aplicar actividades de RSE, si antes no cumple o no ha cumplido con la legislación de referencia para su actividad en el país que se ejecute.

Bajo este concepto, RSE busca mediante su implementación promover prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre componentes económicos, sociales y ambientales.

2. Problema

El tema de RSE está tomando fuerza en muchas empresas que realizan diferentes actividades, y cada vez los esfuerzos por ser llamados entidades socialmente responsables son mayores, pero el problema que se plantea es la complejidad que envuelve la RSE.

Parte del problema y/o aportación que se desea obtener con esta investigación es conocer los aspectos importantes que debe considerar una empresa dedicada al desarrollo de software para implementar y afianzar un compromiso de RSE, siendo este un tema muy importante para fomentar un desarrollo sostenible en la sociedad.

3. Cuestionamiento de la investigación

El cuestionamiento de esta investigación surge debido a dos aspectos:

- RSE como tema de actualidad
- Compromiso de empresas exclusivamente dedicadas a desarrollar software con respecto a RSE.

Por tanto esta investigación pretende brindar conclusiones y aportaciones válidas respondiendo a la siguiente pregunta:

¿Qué factores importantes debe considerar una empresa de desarrollo de software para plantear y afianzar un compromiso de responsabilidad social?

4. Justificación

Mediante esta investigación se pretende obtener información valiosa para realizar un cuidadoso análisis de la percepción que tienen las empresas dedicadas al Desarrollo de Software con el tema de RSE.

Un propósito de la investigación es conocer aquellos aspectos importantes que este tipo de compañías pueden evaluar para plantear y afianzar un compromiso de RSE, lo cual es de gran aporte teniendo en cuenta la relevancia de ambos temas en la actualidad, para nadie es nuevo conocer el impacto que están teniendo empresas dedicadas a desarrollar software y el tema de RSE en la sociedad moderna.

Para poder entender este proceso se presenta la información necesaria para comprender la dimensión de RSE.

RSE se está transformando, de una manera creciente, en una variable competitiva de reconocimiento mundial. La conducción socialmente responsable de una empresa, genera decisiones de negocios mejor informadas, construye fidelidad,

fortalece la imagen de marca y además, contribuye en forma cuantitativa a la rentabilidad corporativa de largo plazo.

Los clientes y la sociedad en general esperan, e incluso exigen cada vez más que las empresas desempeñen un papel importante en el desarrollo y el aumento de la calidad de vida de sus trabajadores, de su comunidad y del país.

Mediante esta investigación se obtendrán datos de primera mano que ayudarán a saber cómo empresas de desarrollo de software reconocen que las políticas y prácticas corporativas socialmente responsables, constituyen un imperativo comercial, y que las empresas líderes transforman esto en una ventaja competitiva.

5. Estado del arte

En el proceso de la revisión bibliográfica para el tema propuesto, se llegó a la conclusión de determinar este trabajo como un tema de investigación sin precedentes, debido a que no se encontraron estudios con objetivos comunes al de esta investigación.

Por lo tanto se tomaron como punto de partida análisis sobre RSE sin relación alguna a desarrollo de software, los resultados obtenidos al final se podrían convertir en un punto de partida para futuras investigaciones que puedan atender temas relacionados que no se contemplan en este documento.

En las siguientes secciones se entrará más en detalle sobre la cuestión de este artículo. La metodología empleada para reunir la información consiste en la aplicación de entrevistas.

La presentación de la información está en la sección de Resultados, y finalmente los resultados son analizados a profundidad para brindar los hallazgos más sobresalientes de la investigación en la sección de Discusión y Conclusiones.

MARCO TEÓRICO

Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es un tema que en los últimos años cobró mucha importancia entre las organizaciones, este pone de manifiesto la inquietud sobre el

papel que la empresa debe desempeñar en el ejercicio de sus funciones en la sociedad. Ahora estas empiezan a expresar el interés de actuar responsablemente de acuerdo con los intereses sociales asumiendo responsabilidades no solamente con sus accionistas, sino también respecto al resto de interesados: los colaboradores, la comunidad financiera, los proveedores, los clientes y la sociedad en general

Al ser Responsabilidad Social Empresarial un tema de moda, existen infinidad de conceptos que se pueden abarcar, por este motivo es necesario estudiarlos para comprender el alcance o dimensión que representa RSE.

En la actualidad los investigadores de esta temática afirman que no existe una definición universal aceptada de RSE (Whitehouse, 2006). De la Cuesta y Valor (2003, pág. 7) definen la RSE como:

“El conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, nacionales e internacionales, con los grupos de interés, que se derivan de los impactos que la actividad y las operaciones de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos”.

Otra de las definiciones que encontramos para RSE cita lo siguiente:

“La integración voluntaria de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. De forma amplia es definida como un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. A través suyo, las empresas se conciencian del impacto de su acción sobre todos y expresan su compromiso de contribuir al desarrollo económico, a la vez que a la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, de la comunidad local donde actúan y de la sociedad en su conjunto.” El Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas (2001, pág. 7)

Cabe resaltar que los organismos internacionales que trabajan con el tema de RSE, tampoco sostienen una definición común sobre el concepto. Sin embargo en la página

web del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), define la RSE de la siguiente manera:

“La decisión de la empresa de contribuir al desarrollo sostenible, trabajando con sus empleados, sus familias y la comunidad local, así como con la sociedad en su conjunto, para mejorar su calidad de vida.”

Como se puede comprobar, hasta el día de hoy no existe un concepto definitivo de RSE, existen variedad de teorías e investigaciones donde se exponen varias tendencias y análisis de las características y los beneficios que podría ofrecer la implementación de RSE.

Es evidente la importancia que tiene la temática de RSE, los esfuerzos por fomentar e inculcar su implementación en las organizaciones con el objetivo de formar el desarrollo sostenible, un objetivo que a criterio personal, es difícil alcanzar por lo que se puede observar en los países latinoamericanos, pero se están realizando los esfuerzos y los aportes necesarios que impulsen a concientizar a las empresas y la sociedad por un desarrollo común.

Una vez definido RSE se pretende profundizar más en el concepto para detallar sus principios, los ámbitos donde actúa, y sus dimensiones.

Lizcano y Moneva (2004), proponen algunas reglas fundamentales que deberían regir el comportamiento socialmente responsable de las organizaciones, tales principios son: transparencia, materialidad, verificabilidad, visión amplia, mejora continua y naturaleza social de la organización.

Por otra parte, según De la Cuesta y Valor (2003) las responsabilidades sociales de la empresa se pueden categorizar de la siguiente manera:

- **Responsabilidad económica:** un comportamiento económico responsable implicará crear valor para los accionistas (garantizando el cumplimiento de los intereses de los propietarios); para los clientes (ofreciendo precios competitivos y bienes y servicios de calidad); para los proveedores (pagando precios justos sin abusar del

poder de mercado); y para los empleados (pagando salarios justos y beneficios sociales).

- Responsabilidad socio-cultural: en referencia a un respeto a la legislación vigente, a las costumbres sociales, a la herencia cultural y a la implicación en la vida política y cultural.
- Responsabilidad medioambiental: cualquier decisión y acción que tome la empresa tiene un impacto sobre el medio ambiente, ya sea a través del consumo de los recursos naturales, ya sea en los *outputs*, contaminando. La empresa deberá implicarse en la obtención de un desarrollo sostenible que permita satisfacer las necesidades de hoy sin perjudicar a las generaciones futuras.

Estas categorías expuestas por De la Cuesta y Valor, sobre las responsabilidades sociales de la empresa, muestran la dimensión que abarca la RSE, se puede observar que como tal debe garantizar valor a los accionistas, para los clientes, para los proveedores, y para los empleados; esta categoría encierra una parte de las dimensiones de la RSE, en las siguientes vemos que esta va creciendo al tomar en cuenta la responsabilidad socio-cultural de la empresa, que es un aspecto importante porque no únicamente cumplir la responsabilidad económica da derecho a la organización de anunciarse como una empresa socialmente responsable; pero también describen una tercera categoría con igual importancia que las anteriores, responsabilidad medioambiental, básicamente trata de alcanzar el desarrollo sostenible que satisfaga las necesidades de hoy sin perjudicar a las generaciones futuras.

Desde otra perspectiva, el Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas (2001), distingue dos dimensiones de RSE, que son: dimensión interna y dimensión externa.

En la dimensión interna las prácticas socialmente responsables están enfocadas hacia los colaboradores en cuestiones referentes a, por una parte seguridad en el lugar de trabajo, la salud, la gestión de recursos humanos, la adaptación al cambio; y por otra parte, también se incluye la gestión de los recursos naturales utilizados para la producción.

Sin embargo, como se viene observando, la responsabilidad social de las empresas no únicamente se limita a esa dimensión interna, sino también está la externa, la cual extiende el perímetro de responsabilidad social de las empresas hacia la comunidad,

donde se hace referencia a: los socios comerciales, los clientes y los proveedores, las comunidades locales, los derechos humanos, y los problemas ecológicos mundiales.

En el proceso de investigación se pudo verificar que en el campo de la RSE, aún no existía una norma de referencia que pueda ser utilizada para implantar un sistema de gestión. Pero para hacer frente a esta situación, la Organización Internacional de Estandarización (ISO), se dio a la tarea de desarrollar una norma que sirva de orientación mundial en este tema: la ISO 26000 de Responsabilidad Social, que tiene como propósito homologar los estándares existentes y facilitar su implementación en las empresas.

No cabe duda de que los esfuerzos y las iniciativas para hacer de la RSE un objetivo común entre las empresas es grande, se pudieron ver todos los estudios, los métodos y las dimensiones que abarca la RSE en forma general, toda esta información es muy valiosa para el propósito de este análisis, una empresa de desarrollo de software puede abarcar todas estas dimensiones mencionadas por las investigaciones, con el objetivo de ser reconocidas como socialmente responsables.

Fomentar la cultura de RSE en las empresas, cualquiera sea el tipo de enfoque del negocio, es una tarea primordial para velar por el desarrollo sostenible de la ciudad, país, y del mundo entero.

Por tanto, al encontrarnos actualmente en una sociedad que cada vez hace de la tecnología una necesidad prioritaria para obtener mayores oportunidades de éxito, y no solamente para empresas, sino también profesionales, nos impulsan a estudiar lo que este sector de negocio puede realizar para contribuir con el desarrollo sostenible.

Hasta esta sección del documento se analizaron los conceptos y las dimensiones que abarca la RSE en términos generales, la variedad de conceptos, percepciones y dimensiones de RSE expuestos, nos permite conocer sus metas, las cuales actúan como puntos de partida para identificar los aspectos importantes que pueden tomar en cuenta aquellas empresas dedicadas a desarrollar software.

Debido a que el tema de investigación carece de precedentes, la teoría presentada en esta sección resulta valiosa para formular una entrevista con las preguntas adecuadas, en busca de respuestas que contribuyan al alcance del objetivo del estudio.

Sin embargo, resultaría valioso conocer y diferenciar el significado de una frase relacionada con RSE, "Green IT", que se refiere a las actividades con las que un

departamento de Tecnologías de Información y/o una empresa de desarrollo de software pueden aportar para fortalecer alguna dimensión de RSE.

Hird (2010), utiliza la siguiente definición para describir un programa de trabajo “Green IT”:

- Reducir directamente el “carbon footprint” de las operaciones de las empresas de cómputo.
- Utilizar los servicios de TI para ayudar a reducir el “carbon footprint” de la organización en general.
- Incentivar y apoyar un comportamiento más ecológico de los empleados de la organización, clientes y proveedores.
- Garantizar la sostenibilidad de los recursos utilizados por TI.

Por otra parte, O’Neill (2010), dice que “Green IT”, no está únicamente enfocado a reducir el impacto ambiental de la industria de tecnologías de información, sino también se centra en el uso de sus servicios para ayudar a reducir el “carbon footprint” de la organización en general, independientemente de su tipo, tamaño o forma.

Como se puede apreciar en las definiciones anteriores, los departamentos de tecnologías de información y/o las empresas de desarrollo de software tienen su labor para contribuir con la RSE, aunque en el contexto de las definiciones únicamente estén enfocados a la dimensión ambiental de la RSE.

Mediante el marco teórico planteado, el cual dice qué es y qué no es RSE, las dimensiones que ocupa dentro de una empresa, y la importancia que tiene en vías al desarrollo sostenible de la sociedad, serán la herramientas que contribuirán a determinar esos aspectos en los que empresas desarrolladoras de software pueden centrarse para ejecutar su labor responsablemente para todos los “stakeholders”.

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En este apartado se describen los elementos metodológicos que se utilizaron en la elaboración de esta investigación, además se explica el método utilizado para la recolección y el análisis de la información.

El método de investigación empleado para determinar los aspectos importantes que puede tomar en cuenta una empresa de desarrollo de software para implementar un compromiso de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) fue el cualitativo.

Hernández, Fernández, Baptista (2010) plantearon el siguiente esquema de enfoque cualitativo de investigación:

- Características
 - Explora los fenómenos en profundidad
 - Se conduce básicamente en ambientes naturales
 - Los significados se extraen de los datos
 - No se fundamenta en la estadística
- Proceso
 - Inductivo
 - Recurrente
 - Analiza múltiples realidades subjetivas
 - No tiene secuencia lineal
- Bondades
 - Profundidad de significados
 - Amplitud
 - Riqueza interpretativa
 - Contextualiza el fenómeno

Al realizar un análisis del problema planteado y el esquema cualitativo descrito anteriormente, se llegó a la conclusión de que las características particulares del tema de la investigación se apegan al esquema del método cualitativo, por la profundidad de significados, por las distintas formas de interpretación del tema, por el análisis de realidades subjetivas, por la amplitud, porque los significados se extraen de los datos, y porque es inductivo y recurrente.

Otra de las razones por las que se seleccionó el método cualitativo es porque se encontró que el tema ha sido poco explorado.

Al tratarse de una investigación que utiliza el método cualitativo, la herramienta para la recolección de datos empleada fue la entrevista, que fue aplicada a representantes de empresas dedicadas al desarrollo de software para conocer la opinión y la posición asumidas en relación con RSE.

La población utilizada para este estudio fueron las empresas de desarrollo de software, se tomaron como muestra tres empresas dedicadas a esta actividad en especial.

La entrevista fue semi-estructurada y consistió de seis secciones compuestas por preguntas elaboradas con el objetivo de extraer datos valiosos que respondan a los intereses del tema de investigación, se emplearon este tipo de preguntas por la necesidad de obtener la mayor información posible, ya que si se planteaban preguntas cerradas limitaríamos la fluidez y por lo tanto, no se obtendrían grandes resultados, conocer los puntos de vista y los criterios de cada entrevistado con respecto a RSE fue el objetivo primordial para realizar la entrevista.

La recolección de los datos se efectuó en los ambientes naturales de las empresas en estudio.

Las entrevistas, en la mayoría de los casos tuvieron una duración aproximada de cincuenta minutos siguiendo una guía previamente establecida (disponible en el Anexo 1). Se utilizaron herramientas tecnológicas como grabadoras, y computadora para realizar las entrevistas y de esta forma, facilitar la labor del investigador para analizar y redactar con mucho más detenimiento cada respuesta obtenida.

Estas tres empresas fueron seleccionadas sin considerar su tamaño, sin establecer previamente ningún tipo de parámetro; únicamente debía de cumplir con el requisito de ser una empresa dedicada a desarrollar software.

La información obtenida mediante las entrevistas será utilizada únicamente para el uso del estudio de esta investigación, y no será empleada de forma incorrecta. Las respuestas serán estudiadas y analizadas en la sección de Resultados y Discusión.

RESULTADOS

En esta sección se analizan los resultados más relevantes que se obtuvieron de las entrevistas en el proceso de investigación del tema propuesto.

Las respuestas se utilizaron para redactar un único informe con toda la información recolectada de cada empresa, para conseguir de este modo, un análisis mucho más claro que permita la comparación de los distintos casos.

En Rialp (1998), se afirma que se deben introducir una serie de tácticas y pruebas de fiabilidad y validez a lo largo de las fases metodológicas, con el objetivo de garantizar en todo momento la calidad del diseño de la investigación.

Por tanto, la utilización de diversas fuentes de datos confiables para obtener el marco teórico y la metodología, y la utilización de las grabaciones para el análisis de resultados, garantizan la validez y la fiabilidad de esta investigación.

Siguiendo la estructura de la guía de la entrevista, en esta sección se analizan los casos por separado. Por lo tanto, se consideran cinco aspectos para cada caso: la definición de RSE, los grupos de interés identificados, las actividades de RSE en sus dimensiones, la integración de RSE en la empresa de desarrollo de software y los beneficios que podría obtener.

➤ **Tech in AGRO.**

Tech in Agro (Tecnología y Software para la Agroindustria), es una empresa especializada desde el año 2002 en soluciones de informática y tecnología para la Agroindustria, con alrededor de veinte colaboradores expertos en diferentes áreas que puedan garantizar la calidad de los productos y los servicios en su respectiva área de especialización, identifica a la RSE con la definición propuesta por el Libro Verde la Comisión de las comunidades Europeas (2001). Sin embargo, opinan que la responsabilidad social de la empresa se basa fundamentalmente en potenciar el impacto social por medio de sus productos y servicios.

Consideran que la responsabilidad social de la empresa se hace más fuerte por medio de sus productos y servicios, donde norman, potencian y fuerzan que los clientes aporten socialmente, a la vez la compañía implementa políticas internas, donde se generen incentivos y retos para los colaboradores, se crean ambientes de trabajo óptimos en los que puedan aprovecharse al máximo las habilidades de los colaboradores, temas que involucran el compromiso de responsabilidad social

de la empresa internamente. Todo esto con el objetivo de promover un producto y un servicio socialmente impactante, y que a la vez genere beneficios, creando valor económico, medioambiental y social para todos los involucrados. Tech in Agro considera que el impacto y el aporte social está implícito en la misión, la visión y los valores de la empresa, considerando que tiene como objetivo aportar al sector que el negocio tiene orientado.

Tech in Agro identifica principalmente cinco grupos de intereses distintos: los colaboradores; el personal en el campo para utilizar la tecnología desarrollada (clientes); los inversores (accionistas); las compañías y los profesionales en agro exportación (proveedores), el gobierno y los representantes de localidades (comunidad). Cada uno de estos grupos identificados puede tener intereses económicos, ambientales y sociales, y precisamente en estos tres ámbitos, Tech in Agro centra sus principales acciones de RSE. Históricamente, desde los primeros pasos, la compañía centra sus esfuerzos y sus recursos en el proyecto llamado “eAgro”, este tiene un alto trasfondo social, el cual en la actualidad ya genera escolaridad y oportunidades para evolucionar en procedimientos importantes para la industria objetivo.

eAgro, un proyecto de software, tecnología y servicios de clase mundial para el productor agroexportador, ofrece una plataforma Web integrada que controla todos y cada uno de los aspectos de la cadena de producción y abastecimiento, el control de costos, ERP, el cumplimiento de normativas (GlobalGap, FairTrade, entre otros), la trazabilidad y la inteligencia de negocios.

Con todos estos módulos del producto/servicio que ofrece, Tech in Agro pretende satisfacer los intereses económicos, ambientales y sociales demandados por los diferentes interesados (stakeholders), bajo este concepto Tech in Agro considera que los grupos de intereses influyen en gran medida, las prácticas del negocio de la empresa; debido a que considera a cada “stakeholder” como un componente necesario para buscar el cumplimiento de la misión y la visión de la empresa.

En cuanto a la inclusión de RSE en cada una de sus dimensiones al núcleo de negocio de la compañía, Tech in Agro describió lo siguiente: en cuanto a la dimensión financiera menciona el aporte que se puede brindar mediante el producto y el servicio para promover el desarrollo económico, promoviendo y realizando un compromiso de comercialización responsable; en cuanto a lo

corporativo sugiere implantar responsabilidad social mediante la misión, la visión y las prácticas cotidianas en la empresa; en recursos humanos, mejorar la calidad de vida de las personas que colaboran con la empresa; con el ambiente el objetivo es que la actividad mantenga el respeto y el cuidado por este; en cuanto a lo social la tecnología puede generar un gran impacto con iniciativas que reflejen utilidad y facilidades para la sociedad.

La integración de RSE en la estructura de la compañía aun no está desarrollada, esto debido al proceso de crecimiento y desarrollo en la que se encuentra, se maneja el tema por el contenido social que tiene uno de sus más grandes e importantes proyectos “eAgro”. Finalmente, Tech in Agro identifica la RSE como un imperativo para hacer que las empresas puedan luchar en el mercado, la RSE la consideran como el método para conseguir una ventaja competitiva y a la vez, colaborar con la sociedad.

➤ **Multivex.**

Grupo Multivex 2001, empresa dedicada a ofrecer soluciones modernas y de alta calidad para empresas, define a RSE de una empresa que trabaja en tecnologías de información y/o desarrollando software como la posibilidad de facilitar el uso de la tecnología a todos los segmentos de la población. Consideran que la posibilidad de que las aplicaciones sean útiles y fáciles de ejecutar para personas expertas, así como también para personas menos hábiles en tecnologías, al crear aplicaciones que posean estas características se está realizando una contribución hacia la comunidad para brindarle acceso a la tecnología, y de esta forma, pueda experimentar las comodidades que se obtienen. Grupo Multivex considera que al tener sistemas fáciles de utilizar aparte de generar los beneficios hacia la comodidad, brinda beneficios para la empresa, ya que el número de personas que podrían adoptar la tecnología desarrollada puede ser mayor y consecuentemente los ingresos y la reputación de la empresa pueden verse favorecidos.

Los grupos de intereses identificados por Grupo Multivex están divididos en tres secciones que son, los recursos humanos, la sociedad y el ambiente.

Debido a la mentalidad y la voluntad de su presidente y fundador, Grupo Multivex se ha concebido como una empresa socialmente responsable que enfoca sus esfuerzos y pone a disposición, tecnologías fáciles y cómodas de utilizar para toda

la sociedad, respeta los lineamientos jurídicos, éticos y ambientales que rigen en su enfoque de negocio, todo esto con el objetivo de obtener beneficios de reputación en el mercado y el crecimiento financiero.

Su presidente, indica que RSE está integrada en la filosofía y los objetivos que busca por medio de los servicios que ofrece.

En referencia a la inclusión de RSE en sus distintas dimensiones, la compañía indica que en la financiera el objetivo es producir mayor cantidad de servicios o productos asequibles para la mayor parte de la población y de esta forma, optimizar los ingresos por masa; en la dimensión de recursos humanos sugiere crear ambientes de trabajo óptimos, valorar el talento y las habilidades de los colaboradores para impulsarlos a seguir creciendo y beneficiando a la empresa con el impulso; en la parte corporativa, la empresa considera a RSE como una herramienta importantísima para subir su valor ante la sociedad; en tanto en la dimensión ambiental se incentiva a utilizar la tecnología para reflejar cero carbón y cero papel; y en la social, el objetivo es contribuir con mejorar la calidad de vida de la sociedad, brindándoles acceso a nuevas herramientas tecnológicas.

RSE no está integrada al organigrama de la compañía como un departamento dedicado a esta labor, los esfuerzos son involucrar RSE en la creación de los servicios. Para terminar, el presidente de Grupo Multivex dice que, desde su punto de vista, la sociedad no premia directamente a empresas socialmente responsables, pero sí penaliza a aquellas que no lo son; y por esta razón considera importante mantener un compromiso con la sociedad para que la compañía genere los resultados financieros esperados actuando responsablemente.

➤ **Empresa consultora en Servicio integral en Tecnología (Anónimo)**

La RSE en esta compañía consiste en hacerla más competitiva creando un beneficio para la sociedad y el ambiente. El encargado del Departamento de recursos humanos, argumenta que las empresas pueden incentivar el progreso de la sociedad y todos los “stakeholders” pueden contribuir a su mejora y crecimiento. En este sentido la empresa tiene el objetivo de crear beneficios sociales mediante su diario trabajo.

Respecto a los grupos de intereses identificados por la entidad, se consideran tres secciones: el personal (colaboradores), el ambiente, y a la sociedad en general; la

relación que se mantiene entre ellos es considerado importante por la empresa, ya que permite valorar al personal como los artífices del crecimiento o el debacle de una empresa, el ambiente también constituye un sector importante porque conserva las condiciones donde la empresa de desenvuelve, y la sociedad en general, por contribuir con el desarrollo sostenible.

En referencia a la inclusión de RSE en sus distintas dimensiones, se indica que en la financiera el esfuerzo está implícito en la labor diaria por crear sistemas que beneficien a la sociedad en general y en consecuencia, las finanzas de la empresa resulten beneficiadas; en tanto a los recursos humanos y corporativa, el esfuerzo está centrado en políticas de gestión de imagen de la empresa y creación de ambientes de trabajo estimulantes y apropiados para los colaboradores, promoviendo superación académica y financiera; y en la dimensión social el objetivo es que el beneficio sea para todos los interesados.

Finalmente los beneficios que describe esta empresa al implementar la definición de RSE, consiste en el aporte de la empresa a la sociedad y de la sociedad a la empresa.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Como se puede deducir de la información recolectada en las tres empresas entrevistadas, cada una tiene ciertos matices, pero en cada una de las definiciones de RSE, las tres compañías coinciden en la creación de un valor económico, ambiental y social, cada una expone los métodos con los que consideran alcanzar el objetivo.

En lo que se refiere a grupos de intereses identificados por cada compañía, se puede observar que los comunes son la de los colaboradores (recursos humanos), el ambiente, y la sociedad en general, sin embargo Tech in Agro extiende su lista agregando dos grupos: los accionistas y los clientes.

Esto refleja que empresas dedicadas a actividades de desarrollo de software no quedan indiferentes a los conceptos de RSE, como estas expresaron, consideran a la RSE una herramienta importante que no puede faltar en ninguna organización, si el objetivo es mantenerse competitivo en el mercado actual.

En lo que se refiere a las dimensiones de RSE en cada empresa, se observó que en la financiera, las prácticas y los objetivos de responsabilidad social son comunes en todos los casos, y esa habilidad permite la creación de sistemas que beneficien a la sociedad y generen ganancias a la empresa. En la de recursos humanos también existen prácticas y objetivos comunes, que principalmente son valorar a los colaboradores, ofreciendo posibilidades de crecimiento académico y financiero, brindando ambientes óptimos de trabajo que incentiven a los colaboradores a tener un compromiso con la empresa. En la dimensión social, las empresas expresaron como objetivos crear sistemas, fáciles de utilizar y que sean de beneficio para la sociedad. En la ambiental, expusieron los propósitos de promover conceptos de cero carbón y cero papel, brindando soluciones tecnológicas.

La inclusión de un departamento de RSE en el organigrama de cada una de estas empresas no fue realizado por considerarse en crecimiento y desarrollo, las cuales deben alcanzar un nivel de madurez financiera para establecer un responsable único, por el momento no quedan al margen de las responsabilidades sociales que envuelven su actividad, y se tiene claro cómo puede colaborar para que todos los grupos de interés se vean beneficiados de la actividad de cada organización.

Al realizar el análisis individual y conjunto de los casos, aparecen una serie de factores importantes y comunes al evaluar el aporte que pueden generar empresas dedicadas al desarrollo de software, principalmente con proyectos y facilidades que se puedan ofrecer a la sociedad, donde empresa, sociedad, ambiente se vean favorecidos y se pueda aportar con el fin de mantener un desarrollo sostenible.

También pudimos observar que los rasgos personales del fundador de la compañía, el enfoque y los objetivos de trabajo, y los valores y las actitudes propias del equipo directivo pueden ser factores relevantes para establecer una entidad socialmente responsable.

Como principal conclusión de esta investigación se obtiene que, para que una empresa pase a ser considerada como socialmente responsable, debe propiciar una cultura de compromiso social y ambiental. Como se observó en los casos de estudio, la RSE involucra a todos los grupos de interés de la compañía, y por lo tanto, debe actuar de forma socialmente responsable con cada uno de ellos, también verificamos que las entidades de desarrollo de software no son indiferentes al tema de RSE, todo lo contrario, mantienen líneas bien definidas que pueden seguir para ser llamadas empresas responsables.

En referencia a las limitaciones de la investigación, por el método y la cantidad de fuentes de información (entrevistas), generalizar no es la meta de la investigación, el verdadero objetivo fue profundizar en el conocimiento de la temática de estudio.

Como futuras líneas de análisis derivadas de otras limitaciones del estudio, se propone realizar la recolección de información a empresas grandes y establecidas de desarrollo de software, con el objetivo de conocer el papel que tiene RSE dentro de su organigrama. También sería interesante profundizar en la investigación del ISO 26000 en referencia al área tecnológica.

REFERENCIAS

- WHITEHOUSE, L. (2006). *Corporate Social Responsibility: Views from the Frontline*. Journal of Business Ethics.
- Bowen, H. R. (1953). *Social responsibilities of the businessman*.
- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. (2001). *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de la empresa*. Bruselas COM.
- Davis, K. (1960). *Can Business Afford to Ignore Social Responsibilities?* California Management Review.
- DE LA CUESTA, M., & VALOR, C. (2003, Enero 2755). Responsabilidad Social de la Empresa. Concepto, mediciones y desarrollo en España. *Boletín Económico de ICE*, 7-9.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5 Edic. ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Hird, G. (2010). *Green IT in Practice: How one company is approaching the greening of its IT*. IT Governance Ltd .
- LIZCANO, J. L., & MONEVA, J. M. (2004). *Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid: Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA).
- O'Neill, M. G. (2010). *GREENIT FORSUSTAINABLE BUSINESSPRACTICE*. British Informatics Society Limited (BISL).
- RIALP, A. (1998). *El Método del caso como técnica de investigación y su aplicación al estudio de la función directiva*.

ANEXOS

ANEXO 1: Guía de entrevista utilizado en la investigación

Perfil de la empresa:

Nombre, año de creación; sector de actividad; evolución histórica; número de trabajadores; organigrama y organización.

¿Qué es para la compañía la RSE?

Grupos de interés que se identifican

Principales grupos de interés que identifica la empresa; relación entre la compañía y los grupos de interés identificados; ¿cómo influyen los distintos grupos de interés en las prácticas de negocio de la empresa?

Dimensiones de RSE

¿Cómo se puede incluir o se ha incluido RSE en cada una de sus dimensiones al núcleo de negocio de la compañía?,

- **Financiera**
- **Corporativa**
- **De recursos humanos**
- **Ambiental**
- **Social**

Integración de la RSE en la compañía:

Trayectoria histórica de la RSE en la empresa; ¿Se incluyen actividades de RSE en algunas de sus dimensiones?; ¿Cuáles son las actividades?; ¿existe un responsable de RSE en la empresa?; ¿existe un departamento especializado en RSE?; si no existe, ¿considera necesario incluir un departamento especializado de RSE en el organigrama de la empresa?

Beneficios aportados por la RSE:

¿Qué resultados directos e indirectos se pueden obtener de las prácticas de RSE?;

¿Cómo hace para que los clientes perciban que se trata de una empresa socialmente responsable?

Carta de aprobación documento

Alajuela, 19 de diciembre del 2011

A quien interese:

El ingeniero **Adhemar J. Condarco Inturias**, cédula N° 106800013606, me ha presentado para revisión de estilo su trabajo final denominado: **Responsabilidad social empresarial en actividades de desarrollo de software.**

He revisado y corregido los aspectos referentes a la estructura gramatical, la acentuación, la ortografía, la puntuación, los vicios de estilo y los vicios de dicción que se trasladan al escrito y comprobé que se han incorporado las correcciones al presente documento.

Por lo tanto, hago constar que éste se encuentra listo para ser presentado a la ULACIT como trabajo de graduación.

Atentamente,

Flor de M^{te} Madrigal Soto
Flor de María Madrigal Soto
Licenciada en Filología Española
Universidad de Costa Rica
Teléfono 2441-7152
Cédula N° 2-295-594

Licda. Flor de María Madrigal Soto
FILOLOGA - UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
CARNE N° 4194
COLEGIO DE LIC. Y PROF. EN
LETRAS, FILOSOFIA, CIENCIAS Y ARTES

Carta de aprobación póster

Alajuela, 5 de diciembre del 2011

A quien interese:

El ingeniero **Adhemar J. Condarco Inturias**, cédula N° 106800013606, me ha presentado para revisión de estilo un póster denominado: **Responsabilidad social empresarial en actividades de desarrollo de software.**

He revisado y corregido los aspectos referentes a la estructura gramatical, la acentuación, la ortografía, la puntuación, los vicios de estilo y los vicios de dicción que se trasladan al escrito y comprobé que se han incorporado las correcciones al presente documento.

Atentamente,

Flor de María Madrigal Soto

Flor de María Madrigal Soto
Licenciada en Filología Española
Universidad de Costa Rica
Teléfono 2441-7152
Cédula N° 2-295-594

Licda. Flor de María Madrigal Soto
FILOLOGA - UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
CARNE N° 4194
COLEGIO DE LIC. Y PROF. EN
LETRAS, FILOSOFIA, CIENCIAS Y ARTES

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN ACTIVIDADES DE DESARROLLO DE SOFTWARE

Ing. Adhemar J. Condarco Inturias
acondarco@ingenieros.com

» Introducción

Actualmente la RSE constituye un compromiso continuo de la empresa con la ética en su actuación y en la contribución al desarrollo económico, enfocados en el mejoramiento de la calidad de vida de su personal y sus familias así como la de su comunidad local y la sociedad en general. Cabe resaltar un enfoque muy importante con respecto a RSE, y es que su concepto va más allá del cumplimiento con las leyes y las normas que se aplican a la actividad de la empresa, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento. En este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental.

Parte del problema y/o aportación que se desea obtener con esta investigación es conocer los aspectos importantes que debe considerar una empresa dedicada al Desarrollo de Software para implementar y afianzar un compromiso de RSE, siendo este un tema relevante para fomentar un desarrollo sostenible en la sociedad.

» Marco Teórico

Responsabilidad Social Empresarial
Obligaciones y compromisos, legales y éticos, nacionales e internacionales, con los grupos de interés, que se derivan de los impactos que la actividad y las operaciones de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos.

Desarrollo de Software / TI (Green IT)
Técnicas para implementar conceptos de Green IT en departamentos o empresas de Tecnologías de Información.

Investigación Cualitativa y métodos
Método de Investigación usado principalmente en las ciencias sociales, utilizado principalmente para analizar y comprender situaciones.

» Método



Trabajo desarrollado aplicando temáticas y técnicas del modelo cualitativo de investigación, utilizando las entrevistas como herramienta de recolección de datos. Entrevistas aplicadas a tres gerentes de empresas dedicadas al Desarrollo de Software, utilizando recursos tecnológicos (grabadora, computadora) para realizar un análisis preciso.

» Resultados

- Las empresas dedicadas al Desarrollo de Software no son indiferentes al concepto de RSE.
- Identifican con seguridad los grupos de intereses involucrados.
- Invierten esfuerzos en el compromiso de ejecutar RSE, brindando servicios y productos que ayuden a la sociedad.
- Se identifican los posibles beneficios que pueden obtenerse con RSE.
- La integración de un departamento de RSE, en el organigrama de la empresa depende del nivel de madurez.
- El compromiso de RSE de una empresa, en ocasiones está sujeto al nivel de compromiso ético y moral que tenga su fundador para con la sociedad.

» Conclusiones

- De acuerdo con la información recolectada, los tres gerentes entrevistados expresan el significado de RSE, cada uno con ciertos matices que las diferencian, sin embargo coinciden en la creación de un valor económico, ambiental y social, lo cual indica que el Desarrollo de Software no es indiferente con RSE.
- Entre los aspectos que consideran o deberían considerar las empresas dedicadas al Desarrollo de Software están: A nivel interno generar cultura en las dimensiones de recursos humanos, corporación, y financiero, y a nivel externo generar cultura con el ambiente y la sociedad.
- Una empresa de Desarrollo de Software puede desarrollar una cultura de RSE, generando actividades que satisfagan las 5 dimensiones de RSE mencionadas en la investigación.
- Entre las actividades que se pueden desarrollar, están la de fomentar proyectos con trasfondo social, generar oportunidades de superación para los colaboradores, contribuir con la sociedad creando sistemas útiles y fáciles de emplear, y tener reglas de manejo de desechos para actuar responsablemente con el ambiente.

» Referencias

1. WHITEHOUSE, L. (2006). Corporate Social Responsibility: Views from the Frontline. *Journal of Business Ethics*.
2. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5 Eds. ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
3. Hind, G. (2016). *Green IT in Practice: How one company is approaching the greening of its IT*. IT Governance Ltd
4. LOZANO, J. L., & MCNEIVA, J. M. (2004). Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa. Madrid: Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA).