

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS
AMÉRICAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ECONOMÍA**

LICENCIATURA EN COMERCIO INTERNACIONAL

**ANÁLISIS DE LAS DIRECTRICES DE LA ORGANIZACIÓN
PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICO
(OCDE) EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU
APLICACIÓN EN EMPRESAS DE SERVICIOS DEL SECTOR
COMERCIO EN COSTA RICA DURANTE EL SEGUNDO
SEMESTRE DEL 2020**

ANTHONY FERNÁNDEZ SALAS

SAN JOSÉ, ABRIL 2021

Contenido

Agradecimientos.....	1
Dedicatoria	2
Carta de aprobación del tutor	3
Resumen Ejecutivo.....	9
CAPITULO I: PROBLEMA	10
Planteamiento del Problema de Investigación	10
Objetivos de la Investigación	11
Objetivo general	11
Objetivos específicos.....	12
Justificación de la Investigación	12
Antecedentes	13
Proyecciones.....	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	23
¿Qué es la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)?	23
Objetivos y funciones de la OCDE	23
Historia y sus países miembros	24
Injerencia, beneficios y rango de acción	26
Responsabilidad Social Empresarial	28
Objetivo de la Responsabilidad Social Empresarial	29
Iniciativas y Programas	33
Ventajas y desventajas de la RSE	34
Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en RSE	37
Planes de responsabilidad social empresarial.....	47
Empresas del sector comercio que apliquen RSE en Costa Rica.....	51
Política Nacional de Responsabilidad Social	62
Objetivo principal de la Política de Responsabilidad Social.....	63
Organizaciones de RSE en Centroamérica.....	67
Importancia de la integración regional.....	70
Ejes de RSE para la región	72

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	80
Enfoque de la Investigación	80
Diseño de la Investigación	80
Fuentes de Información.....	81
Fuentes primarias	81
Fuentes secundarias.....	82
Muestra.....	82
Unidades de Análisis.....	83
Instrumentos Utilizados en la Investigación	85
Cuestionario	85
Entrevista.....	85
Proceso para la Recolección y Análisis.....	86
Análisis de datos.....	86
CAPITULO IV. ANALISIS DE RESULTADOS	88
Unidad de Análisis 1: Directrices.....	89
Categoría 1: En qué consisten	90
Categoría 2: Papel que desempeñan.....	91
Categoría 3: Requerimientos.....	93
Categoría 4: Contenido.....	95
Unidad de Análisis 2: Procedimientos y Lineamientos	96
Categoría 1: Manuales de Proceso	97
Categoría 2: Formas de Mejorar.....	98
Unidad de Análisis 3: Aplicación.....	100
Categoría 1: Regulación	101
Categoría 2: Estándares de Cumplimento	103
Categoría 3: Fiscalización	104
Categoría 4: Implicaciones.....	106
Categoría 5: Acatamiento.....	107
Interpretación de Datos	110
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	114
Conclusiones	114
Recomendaciones.....	118

RERENCIAS.....	122
APENDICE A: CUESTIONARIO APLICADO EN LA IVESTIGACION	127

Figuras

Figura 1. Resultados de RSE.....	36
Figura 2. RSE de la Empresa FICCO.....	52
Figura 3.....	56
Figura 4.....	56
Figura 5.....	57
Figura 6.....	60

Tablas

Tabla 1. Entrevistados.....	83
Tabla 2. Unidades de Análisis y Categorías.....	83
Tabla 3. Unidades de Análisis y Categorías.....	89

Resumen Ejecutivo

Esta investigación estudia la aplicación de las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en temas de responsabilidad social empresarial en empresas del sector comercio en Costa Rica. Se estudia en qué consisten estas directrices y como las empresas las incorporan a sus procesos de sostenibilidad.

El estudio en cuestión desarrolla una metodología cualitativa basada en opiniones de expertos en el tema con conocimientos de responsabilidad social empresarial, con un diseño fenomenológico, ya que el análisis no busca en las categorías de análisis una relación entre sí, sino de manera independiente. La fuente de información empleada principal es el cuestionario, porque permite analizar los datos sin tener que estudiar a toda la población, acompañada de fuentes de apoyo otras investigaciones relacionadas con el tema.

La investigación pretende identificar buenas prácticas de responsabilidad social empresarial, a partir de ahora “RSE”, que tienen las empresas en el país, y que fomentan las estrategias en sus organizaciones. Las directrices de la OCDE son muy amplias y comprenden muchos temas de bien común, son recomendaciones no vinculantes ni con validez legal para los miembros.

La principal conclusión obtenida a partir de la investigación permite determinar que las empresas del sector servicios de Costa Rica, durante el segundo semestre del 2020, no aplican las directrices de la OCDE relacionadas con RSE, pero muchas empresas aplican sus propias políticas, basadas en normas de RSE de otras organizaciones y las adaptan según su propio interés.

CAPITULO I: PROBLEMA

Planteamiento del Problema de Investigación

Actualmente muchas de las empresas del sector comercio han desarrollado planes y estrategias para integrar a sus colaboradores en responsabilidad social empresarial, pues corresponde a una tendencia en boga durante los últimos años. Desde ese momento empieza a conocerse del tema alrededor del mundo y muchas organizaciones la empiezan a regular. La investigación busca conocer si realmente las empresas apegan a los protocolos que definen a nivel internacional las organizaciones como la OCDE.

Conociendo la aplicación, ¿las empresas realmente utilizan estas directrices de acuerdo a lo establecido internacionalmente?, además si es medible con el tiempo para determinar la efectividad. Las empresas suelen incorporar estos programas en sus lineamientos internos y así los desarrollan durante el año a través de distintas actividades que incluyan a sus colaboradores, de esta forma surgen varias interrogantes sobre la aplicación de los lineamientos e inclusive de su misma construcción.

Costa Rica a nivel mundial, según la apreciación del autor, es reconocida como un país con grandes estándares de calidad y de mano de obra, que a su vez es calificada para los distintos puestos de trabajo por el grado de educación con el que cuenta este país. Ahora bien, este reconocimiento ¿es también por su compromiso con la sociedad?, según lo establece la OCDE. Esto es algo que se desconoce y saber qué tan bien aplicados se dan los temas de RSE en el país, es uno de los principales fines de la presente investigación.

Alrededor del mundo se pueden encontrar muchos factores de riesgo para distintas poblaciones, como por ejemplo personas en riesgo social, comunidades LGBT, personas con discapacidad, discriminación y precisamente la responsabilidad social busca minimizar estos factores para los diferentes sectores, las empresas deben enfocar sus esfuerzos y su personal en estas actividades con el fin de que el impacto sea menos en cada rama de acción. Hay muchas áreas

que se pueden apoyar con la responsabilidad social, como por ejemplo: ambiente, personas en pobreza extrema, educación, protección de animales, entre otros.

Los temas de responsabilidad social empresarial van más allá de solamente las normas que los regulan, esto es el punto de partida de las organizaciones comerciales para implementar o desarrollar de forma correcta estas directrices. Se trata de buscar más de lo que las normas dictan, de generar un valor agregado a lo que se aplica y no solo el cumplimiento como tal. Consiste en no ver las normas como un cumplimiento obligatorio de la empresa, sino de realizar las actividades como ciudadanos responsables de una sociedad.

El impacto que generan las empresas multinacionales como actores principales con los temas de responsabilidad social empresarial es muy grande y uno de los debates más sobresalientes de los últimos años. Las organizaciones la aplican por generar bienestar o la aplican por reconocimiento en el mercado, para maximizar los ingresos de sus compañías por medio de las campañas de bien social que generan emociones en las personas.

Con base en lo anterior, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la aplicación de las directrices de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) en responsabilidad social empresarial y su aplicación en las empresas de servicios del sector comercio en Costa Rica durante el segundo semestre del 2020?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Analizar la aplicación de las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en responsabilidad social empresarial y su aplicación en las empresas de servicios del sector comercio, durante el segundo semestre del 2020.

Objetivos específicos

- Identificar las principales directrices de la OCDE en temas de responsabilidad social empresarial.
- Determinar la posibilidad de aplicación de las directrices de la OCDE en los procedimientos y lineamientos de empresas del sector comercio en Costa Rica.
- Exponer las distintas formas de aplicación de las directrices en las empresas de acuerdo a sus posibilidades.

Justificación de la Investigación

A causa de las múltiples tendencias a nivel de todos los países del mundo en temas de responsabilidad social, es necesario conocer quién regula estos temas como organización internacional, para identificar su aplicación en las empresas del sector comercial en el país de estudio, Costa Rica. Todas las empresas se deberían regir con estas normas, por eso es que se desarrolla la investigación como objeto de estudio principal.

Esta investigación pretende conocer las oportunidades que la OCDE pueda generar a las empresas de Costa Rica en responsabilidad social empresarial, de acuerdo a sus recomendaciones. Permite identificar puntos de mejora en los procesos de cada empresa y en la ejecución de sus planes de desarrollo. De esta forma, se estudian las distintas formas de aplicación en los espacios de trabajo del país, desde micro empresas hasta multinacionales.

El estudio pretende concientizar al lector sobre la correcta aplicación y buenas prácticas de responsabilidad social, tomando como base las directrices de la OCDE. Además, de generar bases para mejorar los planes de cada una de las empresas respecto al tema, generando un impacto positivo en sus organizaciones e incentivando que otras personas también unan iniciativas, aportando valor dentro de las posibilidades de cada individuo.

Asimismo, pretende dar a conocer el impacto que tienen cada una de las normas de acuerdo a su área de acción, con el objetivo de que más organizaciones se sumen a iniciativas como esta

durante los próximos años, que sea acogido por todas las empresas y personas como planes de trabajo que se realizan por decisión propia y no por imposición. Toda acción tiene su consecuencia y RSE no es la excepción, este estudio permite determinar qué tipo de consecuencia es, sea positiva o negativa, y cuál es su impacto en la sociedad.

La investigación pretende evidenciar un conjunto de mejores prácticas en temas de RS (responsabilidad social), pensando en las organizaciones que desean mejorar estas prácticas o que inclusive están en sus primeros pasos de implementación. Cada empresa debe ir conociendo del tema para así lograr aplicar de forma correcta los procesos de RS y cómo lo van a desarrollar en conjunto con sus empleados.

Por último, la presente investigación corresponde a distintos esfuerzos de las empresas para mejorar su RSE durante los últimos años, así como la ausencia de estudios que determinen si las empresas se ven beneficiadas con la exposición que pueda traer a sus organizaciones o lo hacen porque realmente consideran que es una forma de contribuir con la sociedad, sin que demande mucho esfuerzo adicional por parte de sus directivos y ejecutivos.

Esta investigación podría traer grandes beneficios para las empresas del sector comercial, ya que comprende muchas de las interrogantes que se presentan en temas relacionados con responsabilidad social empresarial, se podrá utilizar como guía para elaborar lineamientos propios y procesos basados en lo expuesto. Además, brinda un panorama general de cómo se comporta el mercado a nivel nacional, dando ventajas competitivas a las empresas del sector.

Antecedentes

Internacionales

La primera investigación consultada la realiza Capriotti y Zeler (2020) para la Universidad Rovira de España con el título: “Comunicación de la responsabilidad social empresarial de las empresas de América Latina en Facebook: estudio comparativo con las empresas globales”, con el objetivo de conocer el nuevo contexto organizacional de América Latina en la manera en que las

empresas se relacionan con sus públicos y logran una mayor integración en el entorno social para que se fortalezcan. De esta investigación se desprende la principal conclusión de que, si bien tanto las empresas latinoamericanas como las globales tienen una gran cuenta de Facebook, resulta que todavía hay muchas empresas que no incorporan las redes sociales en sus estrategias de comunicación, 15% de las empresas de Latinoamérica y 25% de las globales. Asimismo, el nivel de actividad de las empresas latinoamericanas presentes en Facebook es alto. (p.113)

Las empresas comparten principalmente información sobre temas comerciales en la página web de su empresa. Las publicaciones de la empresa rara vez tratan cuestiones de responsabilidad social empresarial, sin embargo, se enfatiza en que las empresas latinoamericanas tratan estos temas con mayor frecuencia que las empresas globales, y las empresas globales prestan más atención a los asuntos comerciales que los latinos. Estos son datos relevantes, porque la comunicación de RSE ayuda a mejorar la reputación de la empresa, y se demuestra que este aspecto es clave de la gestión de la comunicación.

Otra investigación consultada es el artículo de Vallaes (2020), de la universidad de Perú, con el título: “¿Por qué la Responsabilidad Social Empresarial no es todavía transformadora? Una aclaración filosófica” cuyo objetivo principal es contribuir al desarrollo sostenible y bienestar social de las estructuras económicas y sociales para imponer nuevas reglas en las empresas. El autor concluye que la responsabilidad social es sin duda para el futuro, porque requiere tomar medidas preventivas para el desarrollo sostenible, fomento de la inclusividad, una misión social universal y justa. Hace referencia al concepto de “sociedad misionera”, en el sentido de que todas las personas son parte de la misma sociedad y deberían aportar equitativamente.

Existe otra norma (ISO 260000) que considera seriamente la definición de responsabilidad social como responsabilidad de impacto, primero se puede confirmar la posición de la institucionalidad en la responsabilidad social empresarial, es decir, es necesario superar el voluntariado para implementar el mercado de producción y consumo responsable, marco legal y política pública, y esto no tendrá un impacto negativo de manera sistemática.

López, Peñalosa, Escobar y Sánchez (2019) en “Análisis de la percepción de los millennials sobre la importancia de la responsabilidad social empresarial” para la Universidad Jorge Tadeo Lozano de Colombia, aborda la percepción sobre los programas de RSE en los jóvenes millennials, entre 23 y 30 años, de distintas clases sociales de la ciudad de Bogotá. La investigación demuestra que es posible comprender las distintas visiones de los jóvenes sobre el concepto de responsabilidad social empresarial, indicando que su interés y conocimiento no es suficiente para tenerla en cuenta a la hora de realizar alguna compra. Supone que los millennials en Bogotá no tienen confianza en el programa de RSE y lo consideran una perspectiva legal o económica.

Según los autores, la generación de millennials está claramente relacionada con variables ambientales, sin embargo, tienen una conexión con un enfoque de bienestar social, por lo que creen que la misión de la empresa es contribuir a la sociedad. De acuerdo con la situación anterior y dadas las necesidades de estos países, los jóvenes son los que exigen con urgencia que las empresas y los propios gobiernos se comprometan a mejorar el bienestar social, y con ello mejorar el comportamiento social, creando así oportunidades que traerán resultados positivos a la sociedad como conjunto.

Con base en la investigación de estudios gerenciales de Lizcano y Lombana (2018) para Colombia, con el tema: “Enfoques de la responsabilidad social empresarial en los agronegocios” que tiene como objetivo analizar las diversas aplicaciones en los sectores productivos y de servicios en responsabilidad social empresarial. Se concluye lo siguiente. Al revisar la relación entre el concepto de responsabilidad social empresarial y agroindustria, hay una relación entre los países en desarrollo, las empresas multinacionales y los *stakeholders* o grupos de interés de toda la región. En particular, las personas intentan investigar el impacto real de los planes de responsabilidad social empresarial de las empresas multinacionales en estas áreas y su papel en el proceso de desarrollo económico y social.

La RSE asume los debates existentes sobre el papel de las empresas en la sociedad, pero debe debatirse entre la intersección de las cuestiones de desarrollo, medio ambiente y derechos humanos. Una de las principales conclusiones de la investigación es que la entrada de productos de países en desarrollo al mercado internacional, depende cada vez más de las redes globales de

producción y comercialización operadas por empresas multinacionales que participan en países desarrollados.

La investigación de Gaytán y Flores (2018) para la Universidad Autónoma de Nuevo León México, con el tema: “Factores Determinantes en La Adopción De Prácticas De Responsabilidad De Social Empresarial: Un Análisis Sectorial en Las Franquicias Mexicanas”, indaga en las prácticas de RSE en los sectores de comercio, alimentos y servicios especializados de 366 franquicias que operan en México; identifica que, el 20,4% de los derechos de franquicia en la industria alimentaria involucran prácticas de responsabilidad social empresarial. En el sector empresarial, este rango es del 25%; en el sector de servicios profesionales 26,6%. Los datos muestran que los franquiciados del sector alimentario están menos involucrados en las prácticas de responsabilidad social empresarial (p.33). Concluye que el carácter discriminatorio de los factores organizacionales tiene efectos diferentes en cada departamento que adopta prácticas de RSE. El impacto de la escala y mayor capacidad de diferenciación, el período de uso de la franquicia y regalías, así como los factores relacionados con los recursos de la cadena de franquicias han afectado la adopción de prácticas de RSE.

Otra investigación relacionada es la de Díaz, Riquelme y Vilches (2017) sobre “RSE y Sustentabilidad en Chile: entre lo declarativo y las acciones concretas por parte de las empresas” que cuenta con el objetivo principal de dar a conocer parte de la realidad chilena en relación a la RSE, en el contexto de instituciones y empresas que están posicionadas en el mercado. Una de las principales conclusiones indica que, para aplicar estrategias de responsabilidad social empresarial se necesita un gobierno corporativo que incluya políticas reales y aplicables a toda la organización. Más allá de firmar un documento tiene que ver con aplicar políticas claras de RSE a tres grandes pilares: las personas, el medio ambiente y la economía de la empresa. El estudio recomienda a las empresas que realmente quieren aplicar políticas de responsabilidad social empresarial, ir más allá de la ley y la normativa vigente, tener una mirada holística en todas las áreas de la organización y entender que los pilares de la sustentabilidad probablemente impactarán en mejores beneficios económicos para la empresa.

La investigación titulada “Responsabilidad social empresarial. Camino hacia una gestión organizacional estratégica” de los autores Rodríguez, Cabrera y Frías (2018) para la Universidad Agraria de la Habana, define como objetivo principal diseñar un procedimiento para integrar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a la gestión organizacional de una empresa. Las variables que menos se citan en la visión, misión y objetivos estratégicos de las empresas fueron: medio ambiente, valores, transparencias y comunidad. La investigación presenta un plan de acción para facilitar la integración de la responsabilidad social empresarial, de forma paulatina, a la estrategia organizacional de la empresa que se desarrollan en Cuba principalmente.

Finalmente, la investigación “Gestión De La Responsabilidad Social Empresarial Del Sector Alimentario Venezolano Y Ciudadanía” Colmenares y Colmenares (2018), analiza la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el sector alimentario venezolano en relación con la ciudadanía. En esta investigación se puede concluir que la gestión de la responsabilidad social empresarial del sector alimentario venezolano se ha visto afectada porque la empresa tiene problemas operativos relacionados con las políticas económicas nacionales. Asimismo, la empresa operadora gestiona la responsabilidad social empresarial en forma de comportamiento social que no representa el objeto social de la empresa o no tiene nada que ver con la ciudadanía. Sugiere que las empresas del sector alimentario venezolano deben contar con políticas públicas claras y coherentes que les permitan reiniciar el 100% de sus operaciones en RSE. Las gerencias necesitan experimentar cambios de modelo con la participación de los empleados y otros grupos de interés de la empresa para promover el liderazgo participativo, desafiar y tomar decisiones consensuadas.

Nacionales

La primera investigación consultada es de los autores Martínez, Brenes, Araneda y Solano (2015) con el título “Factores que inciden en el desarrollo de la responsabilidad social empresarial: estudio realizado en el sector hotelero de San Carlos, Costa Rica” para el Instituto Tecnológico de Costa Rica, el cual identifica los factores impulsores de la RSE, identificados como consumidores, proveedores, comunidad, medio ambiente, competitividad y financiamiento, para formular modelos de gestión e indicadores de medición que puedan ejercer influencia y facilitar que una

empresa sea responsable. Entre los resultados más importantes, se considera que los consumidores y el medio ambiente son los principales motores de la responsabilidad social empresarial. Es posible encontrar que los proveedores y comunidades tienen poca influencia como motores, la información de RSE puede apoyar la formulación de políticas sociales y la sostenibilidad del turismo a nivel regional. En los últimos años, las pequeñas, medianas y grandes empresas costarricenses se han interesado cada vez más en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), debido a la creciente urgencia de la sostenibilidad y supervivencia social, actuar de manera responsable e integral para el desarrollo nacional.

Calvo, Ramírez y Sánchez (2016) en “Diseño de una guía para la obtención de la certificación en responsabilidad social empresarial para industrias MAFAM S.A.” ofrece una guía para la obtención de la certificación en responsabilidad social empresarial para industrias MAFAM S.A. Al analizar la norma RSE – INTE 350101, concluye que está compuesta por siete materias esenciales, las cuales abarcan temas de gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad. De igual forma, cada materia fundamental se encuentra compuesta de asuntos y acciones que la empresa debe realizar. El estudio indica que las empresas deben enfocar su energía en línea al desarrollo comunitario, prácticas justas, derechos humanos y otras cosas.

La investigación realizada por Godínez (2015) propone una herramienta de gestión de responsabilidad social en proyectos de construcción, para integrar buenas prácticas. Concluye que el diseño de herramientas de gestión de responsabilidad social de los proyectos de construcción es universal para cualquier tipo de proyecto. El diseño se aplica a cada proyecto de construcción y profundiza en aspectos básicos o asuntos relacionados.

Para que la gestión de RSE genere los resultados esperados, es indispensable que lo planificado se implemente en las actividades y obras del proyecto, de acuerdo a los requerimientos, además de que se genera una revisión que incluya auditorías formales y actualización de los programas de RSE, como lo establece el macro proceso de revisión.

Otra investigación consultada es la del autor Hernández (2016) , denominada “Propuesta de una estructura de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social para la empresa VITEC Videocom Costa Rica con base en la Norma INTE 35-01-01:2012 Responsabilidad Social”, que propone una estructura de Sistema de Gestión de Responsabilidad Social para la empresa VITEC, Videocom Costa Rica, con base en la Norma INTE 35-01-01:2012 Responsabilidad Social.

Concluye que, debido a la falta de una estructura sistemática de gestión de la responsabilidad social corporativa, el 91% de las iniciativas implementadas en este campo en 2015 fueron clasificadas como "con bajo impacto social real o potencial" porque la norma no define todos los temas básicos. (p.55). Frente a otras medidas, la actualización del "Código de Conducta" y la certificación del "Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional" son medidas destacadas porque ocupan un lugar mayor en los asuntos básicos de responsabilidad social y se clasifican como medianas de impacto social real o potencial.

La investigación de Sibaja y Mora (2013): “Entendiendo la responsabilidad social en instituciones públicas. Experiencias del Banco Nacional de Costa Rica y la Universidad Estatal a distancia”, pretende orientar las actividades y definir estrategias que incorporen aspectos ambientales y sociales, manteniendo así un adecuado balance con criterios económicos, en procura de su propia sostenibilidad y el desarrollo sostenible de la región donde opera. Menciona los vínculos de las acciones en favor de la sociedad donde se desempeña.

Adicionalmente, identifica que, en lo que concierne a las acciones de carácter social implícitas desde la creación misma de las instituciones analizadas, se puede afirmar que ambas instituciones nacieron como respuesta a necesidades sociales de los costarricenses. En el caso del Banco Nacional, se tiene una institución del Estado, establecida con fines sociales y de desarrollo muy claros, proyectándose en las diferentes comunidades, con crédito accesible a las clases obreras y rurales del país.

Con respecto a la adopción de programas de responsabilidad social en las dos empresas estatales estudiadas, indica que el Banco Nacional inició el proceso de transformación para convertirse en una institución socialmente responsable, con pasos importantes y con mucha

seriedad, a partir de decisiones de su junta directiva y la gerencia general, así como la adopción del modelo de responsabilidad social para Costa Rica, sin olvidar la creación de la Dirección de Responsabilidad Institucional.

De acuerdo a Mora (2015) en su investigación para la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica con el tema: “El análisis del riesgo ambiental como requisito para otorgar créditos de inversión en las entidades bancarias costarricenses: una estrategia de responsabilidad social como ventaja competitiva” que cuenta con el objetivo principal de determinar si el incluir la categoría de riesgo ambiental en el análisis para el otorgamiento de créditos de inversión, como parte de la responsabilidad social empresarial, generará ventaja competitiva a las entidades bancarias.

Destaca lo siguiente, en los últimos años, en la industria bancaria global, los temas de responsabilidad social han experimentado cambios importantes, porque estas instituciones incorporan estándares ambientales y sociales en sus procesos, productos y servicios activamente en sus acciones. Esto para responder a los requerimientos y necesidades de sus diversos grupos de interés.

Un factor importante que promueve la participación de varios grupos es la participación de los grupos de interés, que es el concepto básico de responsabilidad social. En los últimos años, han surgido y se han fusionado complejos grupos en torno al sector bancario, especialmente organizaciones no gubernamentales (ONG), que observan y presionan a las instituciones financieras para que adopten prácticas socialmente responsables.

Una investigación de Espinoza (2020) con el tema “El interés social ante la responsabilidad social empresarial” cuyo objetivo principal es analizar y comprender la huella que han dejado en la gestión y administración de empresas los movimientos de responsabilidad social. Se evidencia que gracias al aumento de producción masiva, consumismo desmedido, problemas ambientales, irrespeto a los derechos laborales y la carencia de transparencia empresarial y gubernamental, dan pie a los movimientos de RSE.

Se resalta que la crisis desde hace varios años ha afectado a la economía de la comunidad internacional. Desde entonces, se convirtió directamente en un obstáculo. La empresa se centra en la aplicación de estándares de RSE, porque estos no solo son vistos como un obstáculo para generar utilidades públicas, también afecta directamente a la economía.

Para poder aplicar estas ideas de la teoría a la práctica, que permitan llegar al norte de la responsabilidad social corporativa es, por supuesto, muy complicada. Sin embargo, este cambio no es imposible y se puede aplicar con una gestión adecuada, se debe acordar aplicar gradualmente metas a mediano y largo plazo que permitirán la transición de una empresa "antigua" a una empresa "moderna".

Finalmente, el autor Lizano (2016) para la Universidad de Costa Rica con el tema: "Propuesta de estrategia de responsabilidad social empresarial para la empresa INTACO de Costa Rica" y con el principal objetivo de proponer una estrategia de responsabilidad social empresarial mediante una investigación de campo que permita posicionar positivamente en este ámbito a la empresa INTACO de Costa Rica en el sector de la construcción nacional y en la sociedad costarricense, mediante distintas medidas.

De este documento se destaca, la estrategia de responsabilidad social corporativa de la empresa es cada vez más importante, en lugar de volverse un lujo. A lo largo de los años, los requisitos de las partes interesadas se han vuelto cada vez más altos y las empresas responsables deben encontrar la manera de satisfacer sus necesidades.

A pesar de que la sociedad tradicionalmente ha enfocado la temática de RSE en tres dimensiones (económica, social y ambiental), las nuevas normas, como la ISO 26000 sobre RSE, contemplan un total de siete dimensiones, abarcando una gran cantidad de aristas importantes en esta temática. Más del 80% de los colaboradores y clientes encuestados tiene conocimiento o ha escuchado sobre RSE y la importancia e impacto que genera una estrategia de empresa en las partes interesadas. (p.139)

Proyecciones

Esta investigación pretende identificar las pautas de la OCDE en temas de RSE para los distintos países que forman parte de esta organización. Logrando evidenciar cuáles son los distintos aspectos a nivel mundial en torno a este tipo de prácticas. Busca que los lectores tengan una guía básica sobre los principales aspectos que regulan las normas de los distintos convenios que existen internacionalmente.

De las empresas que se dedican principalmente al comercio en Costa Rica, se busca conocer si realmente en sus procesos internos cuentan con manuales para ejecutar de forma correcta los temas de RSE, en caso de que no sea de este modo, se busca generar una guía hábil para que las empresas desde pymes hasta multinacionales tengan una base para la implementación de las directrices de forma eficiente.

Una vez que se identifique la aplicación en las empresas se pretende guiar a los distintos productores en los procesos de aplicación en sus manuales internos de desarrollo, esta investigación pretende hacer reflexionar al lector sobre la importancia de aplicar la RSE de una forma consciente y sostenible, para generar un cambio en la forma como años atrás se utilizaba para beneficio de las empresas en su exposición comercial en el mercado.

El estudio en cuestión busca que las personas encargadas de empresas, puedan desarrollar un beneficio propio, una guía específica sobre los aspectos de sus organizaciones que quieran mejorar o inclusive implementar en planes de responsabilidad social empresarial. La investigación brinda las bases para de formar una guía y que cada empresa lo adapta a sus necesidades de negocio o al sector en que se quieran desenvolver.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

¿Qué es la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)?

La OCDE es una organización internacional creada en 1961, la cual tiene como finalidad coordinar políticas económicas y sociales, entre las que se destacan políticas en contra de la corrupción, de responsabilidad corporativa, de inversión internacional, de impuestos y de ambiente. El objetivo es promover políticas que favorezcan la prosperidad, la igualdad, las oportunidades y el bienestar para todas las personas. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2020)

Junto con los gobiernos, los responsables políticos y los ciudadanos, trabajan para establecer normas internacionales y encontrar soluciones basadas en pruebas para una variedad de desafíos sociales, económicos y ambientales. Desde la mejora del desempeño económico y la creación de empleos hasta el fomento de una educación sólida y la lucha contra la evasión fiscal internacional, proporcionan un foro y un centro de conocimiento únicos para datos y análisis, intercambio de experiencias, intercambio de mejores prácticas y asesoramiento sobre políticas públicas y establecimiento de estándares globales. (OCDE, 2020)

De acuerdo a Mira y Gutiérrez (2018) la OCDE está clasificada como una institución multilateral que puede traspasar la carga legal de sus comités a través de políticas públicas. En este sentido, lo que generalmente se recibe de la organización es la carga legal que debe considerar cada comité o departamento. Por tanto, es claro que el objetivo de la OCDE es mejorar las condiciones legales de los países registrados. (p.81)

Objetivos y funciones de la OCDE

La OCDE trabaja en estrecha colaboración con los principales países y socios, incluida algunas de las principales economías del mundo: Brasil, China, India, Indonesia y Sudáfrica. Estos países participan en el trabajo diario, aportando nuevas perspectivas y mejorando la relevancia de

los debates de políticas públicas, participan en investigaciones realizadas por la organización y forman parte de la base de datos estadística. (OCDE, 2020)

Según Mira et al. (2018) la OCDE ayuda a los gobiernos a promover la prosperidad y erradicar la pobreza mediante el crecimiento económico, la estabilidad financiera, el comercio y la inversión, la tecnología, la innovación, la estimulación empresarial y la cooperación para el desarrollo. Incluye la creación de empleos para todos y la equidad social, así como lograr una gobernanza transparente y efectiva. (p.84)

Desde la crisis financiera de 2008, se ha cambiado la forma de pensar y comportarse en el ámbito económico. Se reconsidera los métodos de análisis, desde la perspectiva del propio crecimiento económico como punto final, para centrarse principalmente en la calidad de vida de los ciudadanos. Hoy en día, las personas están en el centro del pensamiento de la organización y están comprometidos a promover un crecimiento económico inclusivo. (OCDE, 2020)

A parte del desarrollo de la sociedad, la OCDE brinda los análisis y recomendaciones sobre políticas pública, a raíz de esto, ha lanzado un nuevo plan llamado “Nuevos enfoques a los desafíos económicos”. Se trata de un proyecto único que pretende ir más allá de los modelos económicos tradicionales y centrarse en múltiples factores que influyen en la toma de decisiones de las personas. Igualmente analiza la dinámica global, como el impacto de las nuevas tecnologías en la sociedad, el empleo y la economía. (OCDE, 2020)

Historia y sus países miembros

La OCDE fue establecida en 1948 para implementar el Plan Marshall financiado por Estados Unidos para reconstruir el continente devastado por la guerra. Al hacer que los gobiernos sean conscientes de la interdependencia de sus economías, encontraron el camino para una nueva era de cooperación, que cambiaría la situación de Europa. Animados por su exitosa experiencia y la perspectiva de trabajar en el escenario global, Canadá y Estados Unidos firmaron la nueva Convención de la OCDE junto con los miembros de la Organización Europea para la Cooperación Económica (OECE) el 14 de diciembre de 1960. (OCDE, 2020)

El 30 de septiembre de 1961 entró en vigor la "Cooperación y el desarrollo económicos". Otros países también se han unido desde 1964, iniciando por Japón. En la actualidad sus 37 países miembros en el mundo se piden ayuda regularmente, identifican problemas, realizan debates y análisis y proponen políticas para resolverlos. Desde el establecimiento de la OCDE, la riqueza nacional de los Estados Unidos casi se ha triplicado en términos de PIB per cápita. Otros países de la OCDE han logrado avances similares, en algunos casos incluso mejores. (OCDE, 2020)

Posteriormente países que todavía eran economías secundarias se involucran con la organización, estos fueron Brasil, India y China que se han convertido en gigantes emergentes. Estos tres países, así como Indonesia y Sudáfrica, son socios importantes de la Organización y contribuyen a la labor de las Naciones Unidas de manera continua y completa. Junto a ellos, la OCDE ha unido a 39 países / regiones, que representan el 80% del comercio y la inversión mundial, lo que le hace jugar un papel fundamental en la respuesta a los desafíos que enfrenta la economía mundial. (OCDE, 2020)

Países miembros.

Actualmente hay 37 estados miembros en todo el mundo, desde América del Norte y del Sur hasta Europa y la región de Asia-Pacífico. Estos países están representados por embajadores que son miembros del Consejo de la OCDE, que es el organismo que supervisa el funcionamiento y hace recomendaciones de acuerdo con las convenciones de la OCDE. El embajador trabaja con expertos y delegaciones de todos los otros países para transmitir los datos, análisis y desempeñar un papel importante en los informes de los miembros. (OCDE, 2020)

Aunque la Comisión Europea no tiene derecho a voto, ni participa formalmente en la adopción de las normas sometidas al Consejo, tiene participación activa. La lista está conformada por: Alemania (1961), Australia (1971), Austria (1961), Bélgica (1961), Canadá (1961), Chile (2010), Colombia (2020), Corea (1996), Dinamarca (1961), Eslovenia (2010), España (1961), Estados Unidos (1961), Estonia (2010), Finlandia (1969), Francia (1961), Grecia (1961), Hungría (1996), Irlanda (1961), Islandia (1961), Israel (2010), Italia (1962), Japón (1964), Letonia (2016),

Lituania (2018), Luxemburgo (1961), México (1994), Noruega (1961), Nueva Zelanda (1973), Países Bajos (1961), Polonia (1996), Portugal (1961), Reino Unido (1961), Republica Checa (1995), República Eslovaca (2000), Suecia (1961), Suiza (1961) y Turquía (1961). (OCDE, 2020)

Injerencia, beneficios y rango de acción

La OCDE involucra en gran cantidad de temas que son de interés para todos los estados miembros, muchos de ellos también están relacionados con otras organizaciones. Destacan puntos de interés para los estados de sus países y en sus principales sectores económicos, estos aportan fondos para que los países individualmente funcionen de la forma que cada uno de estos así lo desee. Dentro de estos temas se destaca según Mira et al. (2018): economía, desarrollo, gobernanza, sustentabilidad, sociedad, finanzas e innovación.

Beneficios de la OCDE para Costa Rica.

De acuerdo lo expuesto por París (2020) desde el punto de vista legal Costa Rica no ha ingresado formalmente a la OCDE, desde el punto de vista legislativo el país ya ha obtenido importantes beneficios. Se aprobaron 14 leyes en un tiempo récord, la mayoría de ellas están estrechamente relacionados con el país, como "Ley N ° 9699 sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por cohecho, cohecho transnacional y otros delitos", "Ley N ° 9736 sobre el fortalecimiento de la administración de la Competencia", La ley para que los bancos extranjeros pueden operar en este país y la Ley N ° 9816 que establece el seguro de depósitos. (párr.2)

Cada comité presenta una serie de recomendaciones al país, las cuales sirven como una lista de tareas a desarrollar, que se deben ser ejecutadas como parte de los compromisos del país e informadas periódicamente a la OCDE. En otras palabras, la dinámica de la organización hará que estas reformas regulatorias ya no sean un asunto temporal, sino que puedan sostenerse en el tiempo. Además, la mayoría de las reformas deberían llevarse a cabo en los próximos años, porque las tareas pendientes son mayores que las tareas que se han formulado hasta ahora. (París 2020, párr.4)

Costa Rica ha sido aprobada por 22 comités de la Organización luego de que en 2015 presentara su interés en formar parte. Esto significa una buena noticia para el país no solo por el hecho de unirse en sí, sino porque esto le permite integrarse a un club exclusivo de países dedicados al desarrollo y además interesados en conocer las mejores prácticas de política pública. (París 2020, párr.1)

La dinámica de la OCDE es emitir recomendaciones a los estados miembros, que no son obligatorias para los países. Si el país se suma a esta organización le costaría 1.500 millones de colones al año, esto le beneficiaría de la inteligencia colectiva acumulado por otros países que son expertos en estos temas de política pública. Es necesario distinguir qué medidas son convenientes para el país y cuáles no son factibles. (París 2020, párr.6)

La adhesión de Costa Rica aumentará el número de miembros de la OCDE a 38 países. Las medidas necesarias para cumplir con la convención de la OCDE se tomarán a nivel nacional y el instrumento de adhesión se depositará en el gobierno francés, el cual entrará en vigencia luego su aprobación. (OCDE 2020)

El secretario general de la OCDE, Ángel Gurría, hace la siguiente declaración:

Nos complace mucho dar la bienvenida a Costa Rica a la familia de la OCDE en un momento en que el multilateralismo es más importante que nunca. La mejor forma de afrontar los retos mundiales actuales es que las economías emergentes, en desarrollo y avanzadas trabajen de forma conjunta en la búsqueda de soluciones.

La adhesión a la OCDE ha sido un objetivo personal del Presidente y su Gobierno. Nos ha alentado observar el sincero compromiso de todos los partidos con el proceso y nos ha impresionado la implicación y la capacidad de reacción de la Asamblea Legislativa, que ha promulgado más de una docena de leyes, entre ellas las relativas a la amplia reforma de la política de competencia y de su cumplimiento y la reforma fundamental del sistema de estadística nacional, como resultado directo de las recomendaciones de la OCDE. (Párr. 5)

En un comunicado de prensa emitido por el ministerio de comunicaciones del Gobierno Central de Costa Rica, el presidente Alvarado (2020) detalla algunos beneficios de formar parte de la Organización:

Me siento complacido de lo que estamos haciendo y reitero nuestro compromiso como Administración para cerrar este proceso que inició en la administración de doña Laura Chinchilla, continuó en la de don Luis Guillermo Solís y que nosotros como una visión de Estado queremos concluir en 2020 para que así el país sea parte de este grupo y pueda disfrutar de las mejores políticas para llevar bienestar a las personas.

Lo cierto es que es un club de buenas prácticas de cómo hacer bien las cosas y ejecutar buenas políticas para mejorar el funcionamiento de un gobierno, pero sobre todo la calidad de vida de las personas. Quisiera transmitirle a todos la emoción que yo particularmente siento cuando hablamos del medio ambiente, de la paz, de los logros en turismo que hemos alcanzado porque esas son cosas que la OCDE y sus países quieren aprender de nosotros. Es decir, nosotros tenemos también que dar a esta organización.

Es una relación en la que tomamos las mejores prácticas en distintos campos. No es que se nos obliga a adoptarlas, pero se nos muestra una serie de recomendaciones para entender dónde estamos y hacia dónde podemos ir. Son decisiones que como nación y como República tomamos de manera independiente.

Tuvimos una sesión muy rica porque hablamos mucho de educación y de habilidades de cómo hacer para que nuestros PYMES y nuestro desarrollo regional vayan enriqueciéndose cada vez más y cómo lo hacen otros países. Un tema muy importante para el presidente y el país puesto que nuestro mayor capital es el talento humano. (Párr. 1-6)

Responsabilidad Social Empresarial

En este siglo XXI uno de los aspectos que han tomado gran relevancia a nivel de empresas, instituciones y países, ha sido lo que tiene que ver con la responsabilidad social y gran parte se debe al cambio de pensamiento proyectado a mejorar la calidad de vida de los habitantes. En el sitio web Pymes de Costa Rica se menciona al respecto:

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el compromiso permanente de las empresas para aumentar su competitividad mientras contribuyen activamente al desarrollo sostenible de la sociedad costarricense mediante acciones concretas y medibles dirigidas a solucionar los problemas prioritarios del país. La RSE se refiere a un compromiso voluntario de las empresas, no regulado por ley, que trae beneficios para la sociedad y todos sus *stakeholders* (partes interesadas) mediante una conducta ética y una capacidad de adaptación al contexto en armonía con el medio ambiente. (párr.1, s.f.)

Mediante la RSE, mayor cantidad de empresas se suman a la causa de generar mejor competitividad a nivel de desarrollo sostenible en comparación con otros países. La realización de condiciones óptimas va de la mano con las disposiciones que diferentes instituciones solicitan para cumplir correctamente con la responsabilidad a nivel social.

Objetivo de la Responsabilidad Social Empresarial

El papel que juegan las empresas en Costa Rica es fundamental en el desarrollo económico y competitivo de las diferentes actividades comerciales que se generan a diario. Es esencial tener claridad de lo que esto significa y del impacto positivo que brindan solamente con las buenas prácticas en la gestión general de la compañía, puesto que un buen resultado le dará mejores condiciones a sus actividades, además de mayor fortaleza en la percepción que tenga el cliente.

De acuerdo con el sitio web Responsabilidad Social Corporativa (s.f.) el objetivo fundamental que se debe tener presente al momento de iniciar con programas y proyectos en RSE es: “el impacto positivo que estas prácticas generan en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación. Al mismo tiempo tiene por objeto la contribución a la competitividad y sostenibilidad de la empresa.”(párr.4)

Dentro de la RSE se desarrollan ejes específicos que permiten canalizar la información necesaria para la correcta gestión empresarial e institucional aplicando las directrices sobre el tema. A continuación se realizará una breve explicación de cada uno según el sitio web pymes de Costa Rica.

Para que en una institución o empresa se pueda aplicar la RSE en primer lugar debe tener normas basadas en la visión, misión y reglamentos internos, con el fin de que haya transparencia en los aspectos económicos, sociales y ambientales de la compañía. La correcta rendición de cuentas por parte de los altos miembros debe ser fundamental para que cumpla con las directrices de la responsabilidad social.

El clima de trabajo basado en una buena relación entre accionistas, directivos y el personal en general, permite que la productividad de la compañía vaya en aumento de manera eficaz y eficiente y esto brinda la oportunidad de mejorar la competitividad en comparación con las empresas que no practican la gestión responsable de sus gestiones.

El compromiso para mantener en equilibrio la relación que existe con el medio ambiente es de gran importancia en la actualidad porque ayuda a compensar y mitigar el impacto que se genera de las operaciones de grandes industrias concretamente la emisión de residuos y diferentes tipos de sustancias que afectan el entorno y generan mayor contaminación. A propósito de esto Jeannette Valverde (2019) indica: “las acciones ambientales que ejecute la empresa tienen grandes implicaciones en las demandas de los clientes. Hoy la mayoría de los clientes se preocupa por el ambiente y por la incidencia de los productos en éste” (párr.5).

La implementación de nuevas tecnologías para una mayor facilidad de las transacciones, la contratación transparente de proveedores son iniciativas responsables que le añaden experiencia a la cadena de valor. Los procesos de evaluación del comportamiento de la cartera de clientes y proveedores en busca de una mejora continua son otro punto considerado importante en la aplicación de RSE. (Pymes de Costa Rica, párr.4).

Construir relaciones basadas en la confianza del consumidor, que sienta seguridad en los productos o servicios que adquiere, que se promueva la integridad, la justicia y la honestidad en las negociaciones, además el respeto a la privacidad del cliente y la protección de la salud entre algunas otras características hacen que la responsabilidad en el mercadeo de una entidad o empresa sean basadas en las prácticas que sumen beneficios al comprador. (Pymes de Costa Rica, párr.5).

La promoción del voluntariado a lo interno de la compañía en busca de contribuir con soluciones a los problemas que se enfrentan en la comunidad permite una inversión considerable de recurso humano en el ámbito social y da una buena imagen de servicio, lo cual ayuda a que más personas se acerquen a utilizar los servicios o productos que se ofrecen.

Beneficios de implementar la RSE en empresas.

Las acciones de las compañías encaminadas a generar un impacto económico, social y ambiental de una manera responsable y positiva son la causa de que más cantidad de clientes o consumidores busquen a las empresas que tienen como una de sus prioridades la RSE en la gestión de sus negocios porque generan seguridad y confianza aún más en la actualidad donde las variables que las empresas tienen para enfrentar la competencia son específicas, es decir entre más adecuada sea la gestión mejores resultados se obtienen en las ventas o actividades que realizan las compañías.

Según la web Responsabilidad Social Corporativa.com es difícil cuantificar los beneficios debido a que estos se derivan dependiendo de los servicios o productos que brinde una compañía o institución:

Los beneficios de la Responsabilidad Social Corporativa son difícil de cuantificar de manera general. Esto es porque los beneficios de la Responsabilidad Social Corporativa están condicionados en la medida en que éstos derivan del tipo de organización y de la eficacia con la que se desarrolle el plan de RSC en cada empresa. Por ello, independientemente del dato en cuestión, es innegable, visto lo visto, que los beneficios de la responsabilidad social corporativa son muchos y para muchos. Puesto que son beneficios no sólo para las empresas, sino también para los trabajadores y la sociedad. (Párr.2, sf.)

La RSC brinda una competitividad más sólida y duradera en el tiempo principalmente logrando ganar mejor posicionamiento y reputación global con nuevas inversiones de multinacionales que colaboran en el empleo mundial. En el caso de Costa Rica las empresas extranjeras están comprometidas con la generación de empleo y la implementación del RSC. Según datos del Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica (2019) la representación de estas compañías es muy importante para el país: “Las empresas multinacionales atendidas por la institución generaron 16.718 empleos brutos y 10.141 netos, una cifra récord para la institución. Esto a pesar de que los flujos globales de IED para 2018 han continuado decreciendo y se proyecta que disminuyan a su vez para 2019.”(Párr.4)

Se pueden mencionar algunos de los principales beneficios que se obtienen de la responsabilidad social tomando como base los datos de la página web Responsabilidad Social Corporativa.com entre otras indica:

Mayor capacidad para atraer talento: Los trabajadores están motivados por una gestión de las actividades en la que se respeta a las personas e invierte en capacidades de aprendizaje. El sentido de responsabilidad social atrae los talentos de la empresa y, al mismo tiempo, también hace que los trabajadores se sientan motivados a seguir trabajando. Mayor fidelización de clientes aprecian las empresas que valoran a los empleados, desarrollan proyectos sociales, se preocupan por el medio ambiente e invierten en esfuerzos contra la corrupción. Por tanto, la responsabilidad social es un factor para asegurar la fidelización de los clientes. (Párr.7)

Como se indica en el fragmento anterior, los beneficios son muchos y se basan específicamente en que ayudan a la productividad de la empresa en la gestión de talento humano, también en una buena imagen debido a la adecuada preocupación por el medio ambiente. También la transparencia en la empresa ayuda a mejorar la eficiencia en las acciones que se tomen dentro.

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica (MEIC), contempla un programa de incentivos para la Responsabilidad Social Empresarial, a continuación se mencionan parte de las certificaciones y reconocimientos gracias a una implementación correcta en alguna de las directrices que se solicitan.

Dentro de las certificaciones se encuentran desde las enfocadas al comercio eficiente que implica una estandarización de los procesos de gobernabilidad hasta las que se refieren principalmente a la calidad de los productos o servicios que se brindan. El MEIC indica en su página web un listado de certificaciones y a manera de resumen se encuentran algunas como:

Se identificaron 8 esquemas de certificación importantes: *SA 8000*, *Global GAP*, *Business Working Responsibly*, *Coalition for Environmentally Responsible Economies (Ceres)*, *International Sustainability and Carbon Certification (ISCC)*, *Fair Trade*, *Rain Forest Alliance* y el estándar de relacionamiento con la comunidad AA1000 son algunas de las iniciativas más reconocidas globalmente.(Párr.1)

En su gran mayoría, estas certificaciones dentro del RSE generan el respaldo necesario para que mayor cantidad de clientes y consumidores confíen en los servicios y productos que se obtienen. Es importante destacar que la RSE en la actualidad se basa en la percepción del consumidor en las actividades de control e inspección de la gestión realizada por las empresas, así mismo instituciones nacionales y empresas extranjeras.

También existen programas a nivel mundial en diferentes ámbitos que no solo ayudan a los empresarios sino también a la comunidad y al país en general entre ellos se mencionan:

Iniciativas y Programas

WBCSD (Consejo Mundial para el Desarrollo Sostenible), ISO 26000 Guía para la Responsabilidad Social, ISO 50001:2011, Sistemas de gestión de la energía, OHSAS 18001 Sistema de gestión para la Salud y Seguridad Ocupacional. Otros reconocimientos se otorgan por buenas prácticas en algún tema en particular, como es el caso de iniciativas como:

- a) Great Place to Work iniciativa global de buenas prácticas laborales en el lugar de trabajo.
- b) Equality is Quality Award en Portugal que tiene como propósito alentar a los empleadores a alcanzar la igualdad de género.
- c) Responsible Business Awards en Bulgaria, destinados a promover y reconocer las buenas prácticas de las empresas que invierten en áreas como desarrollo comunitario, conocimiento, protección del medio ambiente, mercadotecnia, entre otros y así liderar el camino para que otras organizaciones las sigan.
- d) Sello NESTORGOLD en Austria, empresas que hacen un esfuerzo en nombre de sus empleados mayores y crean un buen ambiente entre las generaciones.
- e) WBCSD Leading Women Awards, reconocimiento global del Consejo Mundial para el desarrollo sostenible que busca reconocer e incentivar la participación de mujeres líderes.
- f) Sello Pro Pyme de Chile que obtienen las empresas que cumplen una serie de requisitos como comprometerse a pagar en 30 días, desde la recepción de sus facturas, a sus proveedores PYME, así como destinar un porcentaje de sus compras a empresas PYME.

- g) Sello de Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven de España, que contempla actuaciones para mejorar la empleabilidad, facilitar la inserción en el ámbito laboral, promover el emprendimiento y mejorar su situación dentro del mercado de trabajo.

Ventajas y desventajas de la RSE

A pesar de como anteriormente se visualizó como mantener responsabilidad en muchas áreas tiene buenos beneficios, también tiene lugar algunas desventajas se deben tomar en cuenta al momento de implementar programas, certificaciones o reconocimientos en la empresa. Según menciona García (2020) algunas de las ventajas y desventajas son:

Ventajas: cuentan con una buena educación financiera para desarrollar proyectos, cuentan con una buena reputación dentro de sus clientes, ahorro económico con un buen impacto ambiental, utilizan una campaña de innovación que permita superar las expectativas de las personas que utilizan los servicios que se brindan. Además, una amplia investigación de mercados acerca de los requerimientos y comportamientos que tiene la industria y una ardua labor de capacitación sobre las aplicaciones de la responsabilidad social entre muchos otros aspectos.

Desventajas: se pierde parte de la autonomía para la toma de decisiones porque se deben seguir las normas destinadas a la RSE, en ocasiones las entidades no brindan el apoyo por igual, aún se necesita expansión de lo que significa el tema. (p. 47)

En otra investigación para la universidad de Guatemala, Estrada (2012) define las siguientes ventajas y desventajas relacionadas a RS en las empresas:

Ventajas internas

Fidelidad del personal a la empresa.
 Mejora de la motivación y de la productividad en el trabajo.
 Aumento de la calificación y capacidades de los empleados y de las empleadas.
 Mayor implicación del personal en la gestión empresarial.
 Diferenciación frente a la competencia e incremento de los ingresos.
 Fidelización de la clientela.
 Mejora de la calidad de productos y servicios.
 Mayor potencial de innovación.
 Incremento de la eficiencia de los procesos productivos y ahorro de costes.
 Mayor capacidad de adaptación frente a los cambios y gestión de crisis.
 Mejora de la competitividad.

Ventajas externas

Mejora de la imagen y reputación.
 Mayores puntuaciones en contratos con las administraciones públicas.
 Obtención de subvenciones o ayudas y reconocimientos oficiales.
 Mayor facilidad para cumplir con la normativa vigente.
 Refuerzo de las relaciones con las comunidades locales.
 Fortalecimiento del tejido económico y social local.
 Nuevas oportunidades de negocio.
 Reducción del riesgo empresarial.
 Obtención de financiamiento en mejores condiciones.
 Mejora de las relaciones y condiciones contractuales con entidades proveedoras y distribuidoras.
 Contribución positiva a un desarrollo sostenible.

Desventajas

El costo: es uno de los principales inconvenientes con los que se encuentran las empresas, pues este conlleva patrocinios, donaciones y compromiso voluntario con las normas ambientales las cuales son muy costosas, lo cual se traduce en menos dinero para los accionistas y menos dinero para invertir en el crecimiento empresarial.

La Justicia: las empresas que desean invertir en RSE tienen una larga lista de organizaciones benéficas, y los empresarios pueden decidir entre ellas pero a menudo puede llegar a donde sea más visible para el público en lugar de llegar al punto más necesario o con mayor necesidad. (párr. 7)

Existen mayor cantidad de ventajas al aplicar la responsabilidad social según Barragan (s.f) algunas de ellas son:

1. Mejora de la reputación por colaborar con este tipo de causas benéficas
2. Implicación y motivación de los trabajadores
3. Reconocimiento de la labor de la empresa por parte de los consumidores
4. Publicidad gratuita por parte de las organizaciones
5. Desgravación por colaborar económicamente con este tipo de asociaciones

Figura 1. Resultados de RSE



Nota: Resultados Responsabilidad Social Empresarial. Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio de Costa Rica (AMCHAM).

En AMCHAM se presentan resultados por medio de la cámara y diferentes socios acerca de los resultados de la Responsabilidad Social y de acuerdo a eso se plantea la posibilidad de que la mayor cantidad de empresas tomen en cuenta esto, con el fin de obtener aún más resultados positivos de su aplicación. En esta investigación se presentara una breve explicación se cada una de las directrices que tiene la OCDE frente al tema en estudio.

Suelen ser mayormente las ventajas que pueda surgir con la aplicación de una RSE responsable y sostenible dentro de las empresas, una política bien definida aumenta la rentabilidad y da un valor agregado a las empresas, sin mencionar el gran impacto positivo que genera al medio ambiente. También aumenta el compromiso con las otras empresas y destacan las buenas practicas con las que las empresas se guian, por lo tanto indirectamente se puede ver coomo posibles inversiones a fututo.

En la actualidad muchos consumidores prefieren o desean que las empresas sean responsables con el medio ambiente gracias a las tendencias mundiales, esto por eso que se debe sacar provecho a que los consumidores se sientan atraídos por los bienes o servicios que se les ofrecen, inclusive un estudio de la Universidad de Tilburg en los Países Bajos demuestra que los consumidores estarían dispuestos a pagar precios más elevados.

Una de las desventajas más sobresalientes es que las empresas PYMES y Micro PYMES ven reflejado en sus balances contables un gran costo de implementación de planes similares a los estudiados, muchas de estas empresas se encuentran en su edad de nacimiento por lo que no pueden darse el lujo de iniciar campañas fuertes de RSE. En el área globalizada en que se encuentra el planeta se fomenta el uso de redes sociales para comunicar las estrategias de RSE para este sector.

Algunas empresas pueden creer que los ejecutivos que aplican este tipo de iniciativas solamente utilizan los recursos como un gasto y a favor de los beneficios de terceras personas, es por esto que la RSE podría ser un arma de doble filo para los accionistas y dueños de compañías sean grandes o pequeñas.

Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en RSE

En este apartado, se mostrarán las directrices que las empresas deben seguir para que se aplique de manera correcta y equitativa en el mercado, con el fin de que se hagan presentes los beneficios mencionados anteriormente. Se indica en la página oficial de la OCDE (2020) lo siguiente y de manera resumida.

Principios generales

1. Contribuir al progreso económico, social y medioambiental con vistas a lograr un desarrollo sostenible.
2. Respetar los derechos humanos de las personas afectadas por sus actividades de conformidad con las obligaciones y compromisos internacionales del gobierno de acogida.

3. Estimular la generación de capacidades locales mediante una cooperación estrecha con la comunidad local, incluidos los sectores empresariales locales, desarrollando al mismo tiempo las actividades de la empresa en los mercados interiores y exteriores de una manera compatible con la necesidad de prácticas comerciales saludables.
4. Fomentar la formación del capital humano, particularmente mediante la creación de oportunidades de empleo y el ofrecimiento de formación a los empleados.
5. Abstenerse de buscar o de aceptar exenciones no contempladas en el marco legal o reglamentario relacionadas con el medioambiente, la salud, la seguridad e higiene, el trabajo, la fiscalidad, los incentivos financieros u otras cuestiones varias.
6. Apoyar y defender unos correctos principios de gobierno empresarial y desarrollar y aplicar unas buenas prácticas de gobierno empresarial.
7. Desarrollar y aplicar prácticas auto disciplinarias y sistemas de gestión eficaces que promuevan una relación de confianza recíproca entre las empresas y las sociedades en las que ejercen su actividad.
8. Promover el conocimiento por los empleados de las políticas empresariales y su conformidad con ellas, mediante una difusión adecuada de las mismas, incluso a través de programas de formación.
9. Abstenerse de tomar medidas discriminatorias o disciplinarias contra los trabajadores que elaboren, de buena fe, informes para la dirección o, en su caso, para las autoridades públicas competentes acerca de prácticas contrarias a la ley, a las Directrices o a las políticas de la empresa.
10. Alentar, cuando sea factible, a los socios empresariales, incluidos proveedores y subcontratistas, para que apliquen principios de conducta empresarial compatibles con las Directrices.
11. Abstenerse de cualquier injerencia indebida en actividades políticas locales. (pp. 24-25)

Con los principios generales de la OCDE sobre el tema de la responsabilidad, las empresas empiezan a tener un panorama más claro sobre cómo generar un esquema de implementación de las medidas en conjunto con los colaboradores, la comunidad y demás grupos que se relacionen con la idea de crear mejores condiciones, ingresos y beneficios para todos los involucrados. Los proyectos de bien social, sostenibilidad ambiental y muchos otros programas utilizados para dar a conocer lo que significa realmente ser reconocido como empresa RSE.

En un segundo punto, luego de los puntos generales, se basa en publicar la información referente y no referente a los aspectos financieros de la empresa, los negocios desempeñados por la compañía, las políticas de calidad y lo referente al ambiente, también los objetivos, proyectos, accionistas y de más información de relevancia social para las personas que buscan servicios de la empresa. A propósito de esto la OCDE (2020) indica de manera más específica:

1. Las empresas deberán garantizar la revelación de información puntual, periódica, fiable y relevante acerca de sus actividades, sus estructuras, su situación financiera y sus resultados. Deberá publicarse esta información respecto al conjunto de la empresa y, cuando proceda, desglosada por líneas de negocio o zonas geográficas. Deberán adaptarse las políticas sobre difusión de información de las empresas a la naturaleza, el tamaño y el emplazamiento de la empresa, teniendo debidamente en cuenta los costes, la confidencialidad empresarial y otros factores de carácter competitivo.
2. Las empresas deberán aplicar unas estrictas normas de calidad en sus labores de difusión de información, contabilidad y auditoría. También se alienta a las empresas a aplicar unas normas de calidad rigurosas respecto a la información no financiera, incluida, en su caso, la elaboración de informes medioambientales y sociales. Deberán comunicarse las normas o políticas con arreglo a las cuales se recopila y publica información tanto financiera como no financiera.
3. Las empresas deberán comunicar una información básica en la que figure su razón social, emplazamiento y estructura, la razón social, la dirección y el número de teléfono de la sociedad matriz y de sus principales filiales, su participación accionarial, directa e indirecta, en estas filiales, incluidas las participaciones accionariales cruzadas entre ellas.
4. Las empresas deberán divulgar asimismo información significativa acerca de:
 - a) los resultados financieros y operativos de la empresa;
 - b) los objetivos de la empresa;
 - c) los principales accionistas y los derechos de voto;
 - d) los miembros de consejo de administración y los altos directivos, así como sus remuneraciones.
 - e) los factores de riesgo previsibles más importantes;
 - f) las cuestiones significativas relativas a los empleados y a otros terceros interesados en la marcha de la empresa;
 - g) las estructuras y políticas de gobierno empresarial.(pp. 30-31)

Dentro de las directrices de la RSE, no solamente se hace enfoque a la parte ambiental o al riesgo social que pueda existir sino que precisamente por todo lo que conlleva el tema se hace enfoque fuerte al empleo y relaciones laborales existentes. El primero con la relevancia que

requiere el combate del desempleo y que de ahí se derivan diferentes problemas sociales como la pobreza, falta de un hogar y los diferentes medios de adicción existentes en la actualidad.

Las disposiciones de la OCDE (2020) respecto al empleo y relación laboral se basan en aspectos que en definitiva buscan concretar una relación de cordialidad, cooperación e ideas constructivas en la relación laboral. Es fundamental un ambiente pleno a nivel laboral porque aumenta la eficiencia en las tareas que se realizan. En las directrices se indica sobre este tema

Respetar el derecho de sus trabajadores a ser representados por sindicatos u otros representantes legítimos de los trabajadores y participar en negociaciones constructivas, ya sea individualmente o a través de asociaciones de empresas, con dichos representantes con vistas a alcanzar convenios sobre condiciones laborales; Contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil; Contribuir a la eliminación de toda clase de trabajo forzado u obligatorio.

No discriminar a sus trabajadores en el ámbito laboral o profesional por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social, a menos que las prácticas selectivas respecto a las características del trabajador favorezcan las políticas públicas establecidas que promuevan, de forma expresa, una mayor igualdad de oportunidades laborales, o que dichas prácticas respondan a los requisitos inherentes a un puesto de trabajo.

Proporcionar a los representantes de los trabajadores los medios necesarios para la consecución de convenios colectivos eficaces.

Aportar a los representantes de los trabajadores la información que necesiten para alcanzar negociaciones constructivas sobre las condiciones laborales.

Promover las consultas y la cooperación entre las empresas y los trabajadores y sus representantes respecto a cuestiones de interés mutuo.

Comunicar a los trabajadores y a sus representantes la información que les permita hacerse una idea exacta y correcta de los resultados de la entidad o, en su caso, del conjunto de la empresa.

Respetar unas normas de empleo y relaciones laborales que no sean menos favorables que las respetadas por empresas comparables del país de acogida; Adoptar las medidas adecuadas para garantizar en sus actividades la salud y la seguridad en el trabajo.

Emplear en sus actividades, en tan amplia medida como sea factible, a personal local y proporcionar formación con vistas a mejorar los niveles de cualificación, en

colaboración con los representantes de los trabajadores y, en su caso, con las autoridades públicas competentes.

No amenazar, en el marco de negociaciones realizadas de buena fe con los representantes de los trabajadores acerca de las condiciones laborales o cuando los trabajadores ejerciten su derecho a organizarse, con el traslado fuera del país en cuestión de la totalidad o de una parte de una unidad de explotación ni con el traslado a otros países de los trabajadores procedentes de entidades integrantes de la empresa con el fin de influir injustamente en dichas negociaciones o de obstaculizar el ejercicio del derecho a organizarse. (pp. 39-41)

Las empresas tendrán que buscar las disposiciones legales de cada país en referencia a la actividad de certificarse como una entidad que busca promover la responsabilidad social empresarial. La consideración de los acuerdos y objetivos junto con las normas internacionales. Además en el amplio tema sobre desarrollo sostenible, proteger el ambiente, la salud y la seguridad. (OCDE, s.f.)

En primera instancia, un sistema de gestión ambiental que contenga según la OCDE una recolección de información adecuada sobre el impacto de las actividades que realizan en el medio ambiente, la salud y la seguridad, además tener metas claras sobre el proceso de mejora en los aspectos mencionados, con el fin de tener los resultados pertinentes acerca del cumplimiento de los objetivos.

Luego, un seguimiento de los avances y las consideraciones en el costo, la confiabilidad de la información, la protección de derechos y el aporte de capacitación que se brinda a los trabajadores de la empresa en materia de gestión ambiental, el desarrollo en esta área para que exista una incorporación adecuada en la comunidad y en la influencia a los ciudadanos. (OCDE, s.f.)

Por otro lado, se destacan según la OCDE (2020) otros puntos que hacen referencia a procedimientos, conocimientos y técnicas específicas a los riesgos que se dan en el tema ambiental y en cómo crear la oportunidad de que con un aporte empresarial se pueda mitigar los efectos que se puedan tener con la gestión de cada empresa. A propósito de esto se menciona en la página oficial de la organización:

Desarrollar una actividad de comunicación y consulta, adecuada y puntual, con las comunidades directamente afectadas por las políticas medioambientales y de salud y seguridad de la empresa, y por su ejecución.

Evaluar y tener en cuenta en la toma de decisiones los impactos previsibles relacionados con el medio ambiente, la salud y la seguridad asociados a los procedimientos, bienes y servicios de la empresa a lo largo de todo su ciclo de vida.

Cuando estas actividades previstas tengan efectos significativos sobre el medio ambiente y la salud o la seguridad y cuando estén sujetas a una decisión de una autoridad competente, las empresas deberán realizar una adecuada evaluación de impacto medioambiental.

Teniendo en cuenta los conocimientos científicos y técnicos de los riesgos, cuando existan amenazas de daños graves para el medio ambiente, teniendo en cuenta asimismo la salud y la seguridad de las personas, abstenerse de utilizar la falta de certeza científica plena como motivo para aplazar medidas eficientes en términos de costes para impedir o minimizar dicho daño.

Mantener planes de emergencias destinados a prevenir, atenuar y controlar los daños graves para el medio ambiente y la salud derivados de sus actividades, incluidos los casos de accidentes y de situaciones de emergencia, y establecer mecanismos de alerta inmediata de las autoridades competentes.(pp. 46-48)

Parte de los planes de las empresas en la parte ambiental no están tan definidos y en la RSE hay directrices, como se observa anteriormente, que deben mantener información muy específica sobre cómo se afrontarán las diferentes emergencias que se tienen desde la prevención, mitigación y hasta el control de todas las situaciones que pueden ocurrir en la empresa e incluso en la comunidad. Algo determinante en la gestión a nivel interno es compartir todos estos planes con las zonas aledañas como parte del aporte que se puede dar a nivel social con los pasos y normas que se siguen.

La comercialización de productos y servicios deben estar bajo los más altos estándares de calidad y de reducción de efectos que puedan alterar el medio ambiente. El consumo de energía en las oficinas y almacenes o el manejo de los residuos son analizados al momento de reconocer a una empresa como socialmente responsable. Aspectos básicos como la aplicación de las tres erres o el fomento y capacitación de las buenas prácticas son un inicio en la aplicación de las directrices. La educación a los empleos en todas las áreas de manipulación y en los procedimientos de evaluación

de impacto ambiental y las tecnologías para contribuir con el desarrollo de la política que se utiliza desde el punto de vista ambiental. (OCDE, s.f.)

Las empresas tienen que tomar en cuenta varios puntos referentes a las medidas anticorrupción de esa manera deberán promover que todas las acciones que se desarrollan en la compañía sean de forma lícita conservando la debida responsabilidad para que sea un proceso de las actividades a pegado a las leyes y normas existentes.

A continuación, se enumeran los puntos que considera la OCDE (2020) en el tema de la corrupción para la certificación de responsabilidad social empresarial:

1. No deberán ofrecerse a pagar ni ceder ante las peticiones de pago a funcionarios o a empleados de socios empresariales ninguna fracción de un pago contractual. No deberán utilizar subcontratistas, órdenes de compra ni contratos de consultoría como medio para canalizar pagos a funcionarios, empleados de socios empresariales o a sus familiares o socios comerciales.
2. Deberán velar por que la retribución de los representantes sea adecuada y corresponda exclusivamente a servicios legítimos. Cuando corresponda, deberá conservarse y ponerse a disposición de las autoridades competentes una lista de los representantes empleados en relación con operaciones con organismos públicos y empresas públicas.
3. deberán mejorar la transparencia de sus actividades de lucha contra la corrupción y la extorsión. Entre las medidas a adoptar cabe incluir la asunción de compromisos públicos contra la corrupción y la extorsión, y la divulgación de los sistemas de gestión adoptados por la empresa para cumplir con sus compromisos. La empresa deberá asimismo fomentar la apertura y el diálogo con los ciudadanos para promover su sensibilización y cooperación en la lucha contra la corrupción y la extorsión.
4. deberán fomentar el conocimiento y respeto por parte de los trabajadores de las políticas de la empresa contra la corrupción y la extorsión a través de una difusión adecuada de estas políticas y mediante programas de formación y procedimientos disciplinarios.
5. deberán introducir sistemas de control de gestión que desincentiven la corrupción y las prácticas corruptoras y adoptar prácticas de contabilidad general y fiscal y de auditoría que eviten la existencia de dobles contabilidades o de cuentas secretas o la creación de documentos en los que no queden anotadas, de manera correcta y justa, las operaciones a las que corresponden.

6. no deberán realizar contribuciones ilícitas a candidatos a cargos públicos ni a partidos políticos u otras organizaciones políticas. Las contribuciones deben respetar íntegramente los requisitos en materia de publicación de información a los ciudadanos y deben ser notificadas a la alta dirección. (pp. 51-52)

De acuerdo a lo anterior, parte de la responsabilidad social de una empresa está enfocada en todas las medidas anticorrupción que se toman dentro de la compañía. La educación y capacitación para tener conocimiento de las políticas y procedimientos que no se deben hacer dentro de las actividades y servicios que se ofrecen a los consumidores. El respeto a las leyes y requisitos necesarios en las prácticas financieras.

Según Elizalde (2020), desde hace mucho tiempo se buscan medidas para solventar las consecuencias derivadas de la corrupción y menciona entre otras cosas lo siguiente: “Se trata de asumir que la corrupción es corresponsabilidad de todos los actores de la sociedad, incluyendo al sector empresarial.” Por esa razón, la aplicación de las directrices solicitadas para combatir la corrupción es importante en la aplicación de la responsabilidad social empresarial y que abarca no solo a los colaboradores de la empresa sino también a los consumidores que reciben el servicio.

Como se observa dentro de la directriz VII de la OCDE sobre intereses de los consumidores “Las prácticas justas en áreas comerciales, de mercadeo y publicidad deben estar presentes en las relaciones que se dan en los consumidores y las compañías porque se garantiza seguridad, calidad en los servicios que se brindan” (OCDE, s.f.) , se indican las diferentes características que deben implementar en todo el proceso de integración e intercambio de la información y servicios entre la empresa y el cliente beneficiado con el servicio. Es importante tener en cuenta que esto es una elaboración en conjunto para que cada uno de los países cuente con la información oportuna y necesaria sobre los requisitos de la OCDE en esta área.

La competitividad entre empresas ha tenido cambios importantes en su estructura por diferentes eventos que han ocurrido en los últimos años. Implica para los mismos fomentar diferentes certificaciones que les permita ser sobresalientes en su área, con el fin de que tengan un panorama positivo ante el resto de competidores. Se destacan algunas prácticas como: “garantizar

que los bienes y servicios que proporcionan cumplan todas las normas acordadas o legalmente requeridas en materia de salud y seguridad para los consumidores” (OCDE, s.f.)

Algunos de los temas que se buscan priorizar se dan, con el fin de generar mejores resultados en la RSE como por ejemplo la información oportuna que agrupe la mayoría de detalles necesarios sobre los bienes y servicios que se brindan por cada compañía. Como lo indica en la página oficial de la OCDE:

Aportar información exacta y clara correspondiente a los bienes y servicios relativa a su composición, su uso seguro, su mantenimiento, su almacenamiento y su eliminación, y suficiente para permitir a los consumidores tomar decisiones con conocimiento de causa. Establecer procedimientos transparentes y eficaces para dar respuesta a las quejas de los consumidores y contribuir a la resolución justa y rápida de los litigios con los consumidores sin costes o trámites excesivos. (p.12)

Esta directriz se encuentra dividida por variables específicamente relacionadas con las prácticas fraudulentas o el irrespeto a la intimidad del consumidor que indican el nivel de riesgo que tiene cada una de las personas cuando se enfrentan a un panorama en el cual no se cumple la responsabilidad social que se tiene al prestar un servicio.

Este tipo de variables que se utilizan principalmente permiten que de esta forma se analicen los factores de riesgo que pueden existir si no se cumplen con las disposiciones tanto de la OCDE así como de las directrices de cada país. En esta directriz se menciona:

No realizar manifestaciones u omisiones ni participar en ninguna otra práctica que sea engañosa, equívoca, fraudulenta o desleal. Respetar la intimidad de los consumidores y establecer una protección para los datos de carácter personal.

Colaborar plenamente y de una manera transparente con las autoridades públicas en la prevención o eliminación de las amenazas graves para la salud y la seguridad de los ciudadanos que se deriven del consumo o del uso de sus productos.(p.13)

Mencionar oportunidades es involucrar diferentes temas y opciones en los que se puede dirigir el grupo empresarial de cada país en diferentes ámbitos permitiendo el crecimiento económico y competitivo. Los medios para obtener más oportunidades se basan en una gestión

adecuada de recursos, buena comunicación y capacitación entre los colaboradores y los líderes. Lo anterior se relaciona, en la actualidad, con la ciencia y el aumento considerable de la tecnología, por esa razón según la OCDE (2020) las empresas deberán:

1. Esforzarse por garantizar que sus actividades son compatibles con las políticas y planes en materia de ciencia y tecnología de los países en los que ejercen su actividad y, en su caso, contribuir al desarrollo de la capacidad innovadora local y nacional.
2. Adoptar, cuando sea factible en el desarrollo de sus actividades empresariales, prácticas que permitan la transferencia y rápida difusión de tecnologías y de know-how, teniendo debidamente en cuenta la protección de los derechos de propiedad intelectual.
3. Cuando proceda, llevar a cabo trabajos de desarrollo científico y tecnológico en los países de acogida para atender las necesidades del mercado local, así como emplear a personal del país de acogida en las actividades científicas y tecnológicas y fomentar su formación, teniendo en cuenta las necesidades comerciales.
4. A la hora de conceder licencias para la explotación de los derechos de propiedad intelectual o cuando se transfieran por otros medios tecnologías, hacerlo en condiciones razonables y de una manera que contribuya a las perspectivas de desarrollo a largo plazo del país de acogida.
5. Cuando sea relevante para los objetivos comerciales, desarrollar lazos con las universidades locales, con instituciones públicas de investigación y participar en proyectos de investigación en cooperación con las empresas o las asociaciones profesionales locales. (p.14)

En fragmento anterior, señala que las condiciones que en una empresa deben prevalecer al momento de hablar de ciencia y tecnología están principalmente relacionadas con el desarrollo de investigaciones que vayan dentro de las políticas internas de la empresa tomando en cuenta la capacitación del personal, la protección intelectual, además la iniciativa de elaborar convenios con instituciones referentes a la cooperación en términos de investigaciones científicas.

Utilizar de la mejor manera la información, con la cual se dispone y con ayuda de expertos en el tema de la responsabilidad social empresarial se busca que la competencia entre los empresarios sea equitativa y leal a la facilidad de obtener la asesoría en la aplicación de los puntos recomendados en este documento. La coordinación efectiva del cumplimiento efectivo de las disposiciones ayuda a una competencia justa.

La inseguridad en las actividades que cada empresa realiza, específicamente en la competencia justa y leal se han encontrado factores que dan la posibilidad de que exista mayor tranquilidad al momento de aplicar la RSE en las acciones que la empresa elabora. Se mencionan a continuación los puntos que se deben aplicar para este fin de acuerdo con la OCDE (2020):

1. Abstenerse de celebrar o cerrar acuerdos entre competidores contrarios a la competencia para:
 - a) fijar precios;
 - b) realizar ofertas concertadas (licitaciones colusorias);
 - c) establecer límites a la producción o contingentes; o
 - d) repartirse o subdividir los mercados mediante el reparto de clientes, proveedores, zonas geográficas o ramas de actividad;
2. Desarrollar la totalidad de sus actividades de una manera compatible con todas las leyes aplicables en materia de competencia, teniendo en cuenta la aplicabilidad de la legislación sobre competencia de los países cuya economía se vea posiblemente perjudicada por la actividad contraria a la competencia llevada a cabo por dichas empresas.
3. Cooperar con las autoridades de defensa de la competencia de dichos países dando, entre otras cosas y sin perjuicio de la legislación aplicable y de los correspondientes mecanismos de salvaguardia, unas respuestas tan rápidas y completas como sea factible a las peticiones de información.
4. Fomentar la sensibilización de los empleados acerca de la importancia del respeto de todas las leyes y políticas de defensa de la competencia aplicables. (p. 62)

Planes de responsabilidad social empresarial

Existen diferentes planes y pasos que se realizan dependiendo de la empresa y el sector al que representan, sin embargo a continuación se hará una recopilación de los diez principales pasos que se siguen al momento de contemplar un plan de desarrollo en el área

de responsabilidad social empresarial, es necesario fomentar su aplicación porque algunos no lo aplican de manera común sino que lo utilizan solo en ciertos puntos que son específicos.

En un plan de RSE, se contemplan todas las directrices estipuladas por las diferentes entidades reguladoras dentro y fuera de cada país. La importancia del estudio de cada una de ellas es con el fin de que el plan de cada empresa vaya de acuerdo a las disposiciones para aplicarlo en las diferentes actividades que se realizan. En Costa Rica existen gran cantidad de empresas que ya lo aplican.

De acuerdo con Montero (2014) del diario digital El Financiero se pueden tomar en cuenta los siguientes pasos:

Buscar capacitación especializada. Esto para ver correctamente hacia adentro y analizar qué está haciendo bien la empresa, es necesario aplicar el lente del concepto moderno de RSE. La capacitación es la clave para interiorizar esos nuevos conceptos y sus alcances.

Formar un comité de RSE dentro de la empresa. Tal comité debe involucrar diferentes departamentos. La capacitación inicial va a demostrar la importancia de involucrar todas las áreas de la operación, para evitar que se convierta en una actividad al margen del negocio o solo de la periferia.

Hacer inventario de lo que sí está haciendo la empresa. Normalmente, los involucrados en la capacitación y sensibilización quedan con la idea de que no se ha hecho nada concreto, pero eso casi nunca es verdad. La dificultad se presenta al reconocer que muchas acciones se reducen a filantropía, pero un reenfoque puede convertirlas en algo más. Una empresa responsable, por lo general, ya tiene iniciativas en relación con el público interno, la cadena valor y el ambiente. Esto es lo que se debe inventariar, con una plantilla diferente, porque al comprender que se trata de actividades ligadas con el negocio, la percepción cambia. Las principales áreas de acción de la RSE son público interno, comunidad/ambiente, consumidor, derechos humanos y prácticas de operación (procesos internos).

Aplicar un mecanismo de autoevaluación. Después del inventario, es posible que se encuentren actividades en todas las áreas y eso dificulta identificar vacíos. AED tiene la herramienta Indica RSE, que está homologada con los elementos de referencia: el Pacto Global de las Naciones Unidas, la declaración de la OIT sobre Multinacionales, la norma ISO 26000 y las directrices OCDE. Cada una de estas referencias puede ser de utilidad por sí misma, dependiendo de en qué ámbito se

espera que la empresa se enfoque. Además, Costa Rica tomó la ISO 26000 e Inteco la convirtió en norma certificable: si una empresa se quiere certificar, esa norma es la referencia.

Desarrollar un plan de trabajo. Es tomar los insumos de la autoevaluación y encontrar las tareas sistematizables y replicables, mantener las buenas prácticas, y plantear acciones concretas para atacar los vacíos.

Priorizar. Ya con el plan de trabajo ideal, se debe elegir por dónde empezar, porque no se le puede entrar a todo al mismo tiempo. Aquí se debe aplicar el criterio de pertinencia y relevancia para el negocio. Es lo que se define como materialidad. La pertinencia y la relevancia las definen el giro de negocio, los riesgos, el impacto de la operación y también la consulta a partes interesadas, las cuales suelen tener posiciones distintas de las de la alta gerencia sobre aspectos claves de la operación.

Incluir el plan en la estrategia de la empresa. Esto es materia de la alta gerencia, no se puede delegar a cualquier persona ni se debe abordar como tarea secundaria. Todo este proceso se hace para identificar lo pertinente, pero tiene que entrar en la planificación estratégica para que resulte posible asignarle presupuesto, personal o los recursos que se requiera. En este punto se impone de nuevo la capacitación, porque no es una práctica de ayuda social, es gerencia y gestión. Además, el plan debe incluir indicadores, para una etapa posterior de verificación de avances y cumplimiento.

Implementar. Llevar el plan a la práctica, con claridad total sobre las personas que deben responder en cada etapa.

Aplicar seguimiento y evaluación. Los indicadores de desempeño que se incluyeron en el plan de trabajo se monitorean en forma constante y se miden al final de cada actividad. Eso debe llegar a la gerencia, donde se revisa y se determinan los siguientes pasos, de acuerdo con qué se cumplió, qué no y qué se debe agregar. Esto es materia gerencial. Hay algunas empresas que tienen auditoría interna y sistema de gestión, y les encargan a ellos el reporte.

Volver al principio. Es un proceso de mejora continua, que debe evaluarse y readecuarse, para aumentar y mejorar los resultados en cada nueva etapa o periodo fijado en el plan. (párr.7)

La identificación del campo al cual está dirigida la empresa es importante al inicio de un plan porque se busca tener claridad para poder aplicar posteriormente el plan y en gran parte la ayuda para esto se obtiene de la capacitación a los colaboradores por el volumen de la competencia al crear el plan debe tenerse en cuenta una formulación de acuerdo a la correcta aplicación y de esa manera evitar que la competencia utilice algún punto débil para reestructurar su estrategia.

La formación de un grupo encargado de buscar no solamente las pautas a seguir sino también los planes de inversión y actividades que van a desarrollar con el fin de que se dinamice el avance en camino a la certificación de la empresa de una manera eficiente y concreta a los resultados que se espera obtener. Lasovska (2019) indica:

A medida que los clientes, empleados y proveedores, y, de hecho, la sociedad en general, otorgan cada vez más importancia a la RSE, algunos líderes han empezado a ver una oportunidad para fortalecer sus negocios de manera fundamental y contribuir a la sociedad al mismo tiempo. Consideran que la inversión en RSE es fundamental para sus estrategias generales, y les ayuda a abordar de manera creativa los problemas clave de la empresa. (Párr.4)

Con base en lo anterior, se observa cómo es determinante que la empresa conozca cuáles de las cosas que solicita el RSE ya se llevan a cabo a nivel interno así no se utilizará tiempo de más y se invertirá en otras circunstancias que no estén tan elaboradas o no se lleven al día. Como lo dice en los pasos antes mencionados, si ya existe responsabilidad en la empresa no va a ser necesario aplicar todas las pautas a seguir y el proceso de certificación será en menor tiempo y los efectos se verán a corto plazo.

La integración del plan en la sociedad es una estrategia prioritaria que es, entre otras características más relacionado con los aspectos ambientales. En una comunidad donde la empresa brinde su apoyo en temas del entorno y tenga una relación en la cual sus servicios no alteren el ecosistema y más bien se complementen en armonía dará una muy buena imagen dentro de la región empresarial en la que se encuentre. Según el sitio web responsabilidad social empresarial se puede mencionar al respecto:

Empezar una ruta como la descrita garantiza la buena elaboración de un Plan de Responsabilidad Social Corporativa para permitir a la organización avanzar en la integración de las preocupaciones sociales y medioambientales en su forma de operación, dando respuesta a las necesidades y requerimientos específicos de los grupos de interés. (párr.9)

Empresas del sector comercio que apliquen RSE en Costa Rica

¿Qué mejor manera de reconocer el éxito de la RSE si no es en empresas costarricenses que lo han aplicado de forma exitosa y que dan el ejemplo a otros para que sea algo que se dé con más presencia entre el sector comercio del país? A continuación, se presentarán los principales logros o planes de estas empresas con un breve comentario relacionado al tema en estudio. El primero en estudio es la Cooperativa de Productores de leche Dos Pinos R. L (2020). Según indican en su página web cuentan con una gama de productos muy amplia y uno de los puntos de la RSE al que más han hecho énfasis es a la gestión ambiental su estrategia se resume así:

En la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L., somos conscientes de la importancia de cuidar y de mantener la calidad de nuestro entorno. Para ello mantenemos la visión de empresa eficiente, responsable y comprometida con el ambiente.

En las acciones desarrolladas en este campo, implementamos diversos programas y proyectos que refuerzan nuestro compromiso con la naturaleza. Es así como trabajamos de manera consistente en la reducción de emisiones y residuos; gestionamos de manera adecuada nuestros impactos y, aplicamos tecnología de punta para el tratamiento de aguas residuales. Todo esto enmarcado en un Sistema de Gestión Ambiental que tiene como propósito lograr una producción más limpia y prácticas empresariales amigables con el ambiente.

Dicho Sistema nos permite monitorear, minimizar y controlar los impactos de nuestras actividades diarias, cumplir con la normativa nacional e internacional y generar condiciones de trabajo saludables y seguras para nuestros colaboradores. (Párr. 1-3)

En el aspecto ambiental la gestión y políticas que cada empresa tenga deben ser compartidas con la comunidad de manera que se busque un aporte que beneficie a ambas partes. De acuerdo con Valverde (2012) se puede definir que: “La gestión ambiental empresarial es el pilar fundamental para convertir a la empresa en una organización amigable con el ambiente y una carencia de la misma lleva a consecuencias económicas adversas para la empresa.” (P.3)

Es evidente que aun recientemente, con los esfuerzos para mejorar las acciones que en la actualidad se llevan a cabo se debe tener mayor compromiso de las empresas.

El segundo ejemplo que se presenta en donde se observa el enfoque de la misma manera a obtener resultados concretos que son de suma importancia para el éxito en la aplicación de todas las directrices que se requieren en la RSE. La empresa *Florida Ice & Farm Co* en primera instancia, como compañía se comprometieron a cumplir con siete puntos que buscan mejorar la parte interna y beneficiar a los colaboradores:

Figura 2. RSE de la Empresa FIFCO



Nota: Página web FIFCO.

En el comercio nacional, existen empresas que evidencian gran compromiso y capacidad de control por parte de sus líderes en el ámbito sostenible, sin embargo, se espera que cada día mediante las prácticas de responsabilidad social se avance en un mejoramiento de la problemática actual en la economía, en la sociedad y en el ambiente. Continuando con el ejemplo la empresa se ha comprometido a obtener las certificaciones necesarias que respaldan sus acciones. Según indica el sitio web de FIFCO (2020):

FIFCO trabaja en su dimensión ambiental con la misma excelencia con la que labora para crear valor económico y social.

La empresa cuenta, desde el 2009, con una Política Ambiental Corporativa, la cual cubre todas las operaciones de bebidas y alimentos en Centroamérica, así como las operaciones inmobiliarias en Costa Rica.

Nuestra estrategia ambiental está dirigida en cuatro áreas de acción (recurso hídrico,

manejo de residuos, energía & emisiones y biodiversidad) con cuatro proyectos estratégicos claramente definidos:

- Agua Neutral
- Carbono Neutral
- Cero Desechos
- Reciclaje Post Consumo

Todos bajo un sistema de gestión ambiental certificable en nuestras operaciones basado en normas ambientales internacionales (ISO 14001/14064/14046) y bajo un enfoque en nuestra cadena de valor para llevar a nuestros proveedores y clientes las mejores prácticas económicas, ambientales y sociales a través de nuestros Programas de Compras y Clientes Sostenibles. (p. 31)

Aunado a lo anterior, parte fundamental del RSE en el sector comercio es su inversión social, debido a que es una iniciativa que da grandes beneficios a comunidades pueblos y familias con recursos reducidos y que además son una estrategia para potenciar el mejor aprovechamiento de los recursos y la buena imagen de la compañía que tiene los servicios.

En el ejemplo en desarrollo de la empresa FIFCO (2020) en Costa Rica, también se hace referencia a esta área con las siguientes iniciativas:

Para FIFCO, inversión social estratégica significa contribuir integralmente con una iniciativa social o ambiental, no sólo con recursos económicos, sino también poniendo al servicio del proyecto sus competencias claves, su conocimiento y el talento de sus colaboradores.

El 2016 constituyó un año récord para nuestros esfuerzos de inversión social estratégica, destinando un 8% de nuestra utilidad neta a proyectos que generan un claro valor social y ambiental (1.5% más que en el 2015).

Algunos de los proyectos implementados son:

Nutrivida: primera empresa social de Costa Rica fundada en el 2013 en alianza con Yunus Social Business, para ayudar a nutrir a familias en pobreza y pobreza extrema, primero en Costa Rica, y luego en el resto de Centroamérica y Haití, sin generar utilidades como lo hace una empresa tradicional. En el 2016 se lanzaron dos nuevos productos al mercado, té frío en polvo sabor a melocotón y el consomé para la cadena de supermercados Maxi Palí.

Educación Dual: programa que da la oportunidad a jóvenes de las comunidades cercanas a nuestras operaciones de Reserva Conchal y The Westin Hotel a optar por

una formación académica desarrollando habilidades técnicas en nuestras operaciones, como un colaborador más. En el 2016 se graduaron 35 jóvenes del programa para un total acumulado de 116 jóvenes desde el 2014, año en que se lanzó el programa.

Elegí Ayudar: programa de voluntariado para los colaboradores de FIFCO, logrando +65.000 horas de voluntariado en el 2017. En total se han acumulado 470.000 horas de voluntariado desde hace 9 años que se inició el programa. Las actividades en su mayoría son ligadas con la huella de las operaciones de la compañía. Nuestro programa está presente en las operaciones de Costa Rica, Guatemala y Estados Unidos. En el 2016 los accionistas de la empresa se unieron al programa y para el 2020 se pretende lograr 1.000.000 horas de voluntariado acumuladas a través de consumidores, proveedores, clientes, accionistas y colaboradores. (pp. 141-145)

Se puede observar como el compromiso de las empresas en el tema de responsabilidad social no solo ha generado beneficios al posicionamiento de la compañía sino que también se ven los resultados en las comunidades y grupos enfocados en la sostenibilidad y de más factores relacionados a este tema. En el año 2017 según un estudio realizado por El Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social (CCNRS), se logró concluir que aproximadamente el 95% de las empresas grandes de Costa Rica tienen políticas relacionadas con la responsabilidad social.

Es evidente que más empresas se han puesto como objetivo desarrollar un método lo más responsable posible y se nota en los casos de éxito que se han desarrollado y para continuar con el tema se encuentra también la empresa Automercado ellos también han involucrado diferentes factores, pero de manera principal para este año se han enfocado en el apoyo a la detección temprana del cáncer de mama como parte de su aporte a la sociedad. Según se indica en su página web:

Llegar antes es la diferencia entre ganar o perder.
Es vida, porque cuando el cáncer ya va de camino,
Llegar antes es estar a tiempo

Este año, impulsaremos el mamógrafo móvil para llevarlo a las comunidades de Talamanca, Siquirres y Los Santos donde miles de mujeres en edad de riesgo (45-69 años) no tienen acceso a un mamógrafo. Vamos a encontrarlas antes de que el cáncer lo haga y así darles más y mejores oportunidades para luchar contra esta terrible enfermedad. La causa de este año es parte del Programa Nacional de Tamizaje, que fomenta la detección temprana, antes de que la enfermedad presente síntomas. Esto, únicamente puede lograrse con una mamografía.

Unite este año al Movimiento Rosa.
Llegemos juntos a la meta de ¢130 millones. (Párr.1)

Otra de las empresas que ha dado su aporte al país y el ejemplo de cómo desarrollar las directrices que se tienen y en acatar la estructura recomendada por las diferentes instituciones involucradas es el Banco Nacional de Costa Rica (2020) mediante su política de sostenibilidad se enfocan en diferentes partes con las cuales dan a conocer también su aporte a sus colaboradores y la comunidad en general. En general su estrategia se basa en lo siguiente:

La Estrategia de Sostenibilidad está fundamentada en el cuarto pilar (Crecer Sosteniblemente) del Plan Estratégico Juntos Somos Progreso. Sin embargo, hace más de una década que el Conglomerado Financiero Banco Nacional comenzó a incorporar acciones de responsabilidad social en su estrategia de negocios, con el propósito de identificar, definir, medir y monitorear los impactos de su gestión en el ambiente, la sociedad y la economía costarricense.

La construcción de la Estrategia de Sostenibilidad se fundamentó en el comportamiento ético y transparente del Conglomerado, el cumplimiento de la legislación nacional e internacional aplicable, así como las expectativas de las partes interesadas.

La Estrategia de Sostenibilidad ha sido construida después de un exhaustivo proceso de investigación y diseño. El equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el resguardo de los recursos ambientales es una fórmula que se traduce en progresión y mejoras a la economía, impulsando el desarrollo social, haciendo un uso eficiente y eficaz de los recursos ambientales.

La Estrategia está basada en tres dimensiones, diseñada en función de un sistema integrado de gestión, donde convergen la calidad, el ambiente, la salud organizacional, la seguridad y salud laboral, el servicio al cliente, el desarrollo de productos y servicios que satisfagan las necesidades de los públicos de interés y por último la seguridad de la información.

Las 3 dimensiones engloban la gestión ambiental, social y económica sobre una base de banca ética y transparencia que atraviesa transversalmente todas las dependencias del Conglomerado. Cada dimensión plantea un objetivo específico y de ellos se derivan un total de 10 compromisos que el Conglomerado Financiero Banco Nacional se ha propuesto asumir, como los propósitos que definen su planificación estratégica. (Párr.1-5)

Figura 3.



DIMENSIÓN AMBIENTAL

Nota: Tomado de la página web del Banco Nacional de Costa Rica

Eco eficiencia: incorporar al 100% de nuestras instalaciones en el Programa de Gestión Ambiental Institucional. Productos y servicios verdes: desarrollo y promoción de productos eco amigables.

Cambio climático: inversión para la adaptación y mitigación para el cambio climático.

Figura 4.



DIMENSIÓN ECONÓMICA

Nota: Tomado de la página web del Banco Nacional de Costa Rica

Crecimiento sostenible: garantizar el crecimiento en todo el Conglomerado.

Experiencia del cliente: a través del uso de canales digitales.

Cadena de abastecimiento: sumar prácticas sostenibles en los proveedores de la cadena de valor.

Productos y servicios sostenibles: mediante la colocación de créditos sostenibles e inversión social.

Figura 5.



DIMENSIÓN SOCIAL

Nota: Tomado de la página web del Banco Nacional de Costa Rica

Bienestar de la Gente BN: promover mejoras en la calidad de vida de los colaboradores.

Educación financiera: incrementar el empoderamiento de nuestros clientes y colaboradores así como sus capacidades financieras.

Inversión e inclusión social: impulsar mejoras en la calidad de vida de las comunidades donde se opera.

Por su parte, el Grupo Britt también ha hecho sobresalir al conglomerado empresarial costarricense con su variedad de productos y han dividido de igual manera en varias partes lo que significa la responsabilidad social corporativa básicamente su fórmula se enfoca en el desarrollo de la comunidad y del país mediante programas de reciclaje, de cuidado del entorno y de la carbono neutralidad en sus diferentes actividades.

En el sitio web de Café Britt (2021) se explica se forma más detallada de la siguiente manera:

La responsabilidad social corporativa siempre ha sido parte de la cultura empresarial de Café Britt. Desde nuestros inicios hemos buscado maneras de reducir nuestro impacto ambiental y aumentar los beneficios que ofrecemos a nuestros empleados y sus familias.

Nuestro modelo de negocio hace hincapié en el uso eficiente de los recursos naturales, así como prácticas de cultivo y cosecha sostenibles que honren al planeta y protejan a los trabajadores. También estamos comprometidos con la construcción de las comunidades donde operamos mediante la promoción de programas educativos y culturales, así como la aplicación de una política estricta de pago justo.

Adicionalmente, promovemos un estilo de vida verde a través de la educación, iniciativas de reciclaje y buenas prácticas en todos nuestros colaboradores.

Establecemos métricas para medir constantemente nuestro éxito en el logro de nuestras metas ambientales y de RSC. Continúe leyendo para conocer algunos de nuestros proyectos actuales y pasados.

Trabajamos con productores de café comprometidos con las prácticas sostenibles y contribuimos a su mejora continua a través de programas de asistencia técnica.

Los métodos de producción de Café Britt promueven el uso racional del agua y energía y buscamos formas de reducir nuestro impacto ambiental.

Nos hemos asociado con ONG que promueven la educación, cultura y el apoyo a pequeñas empresas.

Más del 80% de nuestros empleados contribuyen a programas sociales y ambientales a través de nuestro programa de voluntariado corporativo.

Actualmente Café Britt recicla cerca del 60% del total de los desechos que generamos y nos esforzamos continuamente por mejorar nuestro programa de manejo de desechos.

Trabajamos para mejorar la vida de los habitantes de comunidades vulnerables mediante una asociación que promueva la venta de productos hechos a mano por las mujeres locales.

Café Britt ha sido certificado como carbono neutral desde el 2013 y continuamos trabajando para reducir nuestras emisiones.

Con la línea Hábitat trabajamos con organizaciones sin fines de lucro para investigar, proteger y rehabilitar la fauna silvestre de Costa Rica. Cada café apoya a un animal nativo diferente.(párr. 1-11)

Para finalizar con los ejemplos sobre cómo aplicar la responsabilidad social en cada una de las empresas se presenta el caso de éxito de Grupo INS, su estrategia se enfoca al igual que otras compañías en el desarrollo sostenible en diferentes áreas y cabe señalar que cada una de las estrategias que realizan se dirigen a la presencia competitiva que tienen en el mercado. A

continuación se presenta el resumen de los principales puntos que toman en cuenta en el Grupo INS (2020) sobre este aporte a la responsabilidad social del país:

¿Por qué Sostenibilidad?

Nuestra naturaleza enfocada en gestión del riesgo y en prevención, representa un vínculo directo con la gestión en sostenibilidad, de ahí nuestro gran privilegio de aportar al desarrollo sostenible del país desde 1924.

Como consecuencia de los cambios sociales y nuevas expectativas generadas por las partes interesadas en los últimos años, hemos reafirmado nuestro compromiso con la sociedad costarricense. Hoy más que nunca estamos seguros que nuestro rol demanda una enorme responsabilidad y para ello hemos emprendido procesos de cambio para evolucionar a nuevas formas de hacer negocios y de relacionarnos con nuestras partes interesadas.

Somos conscientes de que la sostenibilidad es una ruta y no una meta, por ello enfocamos esfuerzos para instaurar los cimientos que nos permitirán crecer y potenciar nuestra contribución a la sociedad en el presente y para las futuras generaciones.

Desde esa perspectiva, un modelo de negocios basado en la sostenibilidad significa para nosotros una oportunidad para coadyuvar en el abordaje de los retos globales, en concordancia con objetivos estratégicos corporativos, en procura de la competitividad de la organización y conscientes del papel transformador que representa el liderazgo empresarial para el desarrollo sostenible.

La raíz medular de nuestra gestión se basa el propósito de la organización:

“Contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, a través de la prevención y la protección”.

Bajo ese enfoque nuestra planificación estratégica se orienta al cumplimiento de ese propósito, para generar valor compartido y procurar nuestra sostenibilidad en el tiempo.

Por ello realizamos procesos de alineamiento de todas las acciones que realizamos desde el norte establecido en la gobernanza, basada en los principios de la responsabilidad social a lo largo de todas nuestras actividades, mediante el uso de herramientas como: voluntariado estratégico, innovación, comunicación, alineamiento y alianzas estratégicas.

De ahí que en el Grupo INS consideramos en nuestra misión, visión y quehacer diario los principios de la sostenibilidad, entendida como un factor de competitividad y rentabilidad para garantizar a nuestros consumidores productos y

servicios, eficientes, responsables y que satisfagan sus necesidades bajo un enfoque de gestión de impactos económicos, sociales y ambientales

¿Cómo lo hacemos?

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad, resultó de un proceso consultivo y participativo efectuado en 2017 para determinar la dirección y ajuste que requiere la institución; se sustenta en tres pilares estratégicos que se interrelacionan entre sí, a partir de la aspiración por cumplir el propósito del Grupo INS:

Herramientas para la implementación

Nuestras herramientas básicas para la implementación de la estrategia de sostenibilidad son: la comunicación, el voluntariado, el alineamiento, las sinergias o alianzas estratégicas y la innovación.

Para potenciarlas, enfocamos esfuerzos en: Capacitar recursos en comunicación para la sostenibilidad, aprovechar el voluntariado como herramienta para el cumplimiento de metas en términos de gestión ambiental, estrategia de prevención, brigadas de seguridad, entre otros; desarrollar procesos para el alineamiento de las estrategias actuales de las empresas del Grupo en cuanto a la gestión de temas materiales, establecer sinergias con otras instituciones o empresas para alcanzar objetivos estratégicos y maximizar los resultados, y gestionar acciones de innovación a partir del conocimiento de las necesidades de nuestras partes interesadas.

Figura 6



Nota: página web grupo INS

Compromiso con los Derechos Humanos

Comprendemos el rol estratégico que tiene la organización como agente de cambio para el respeto de los derechos humanos, conscientes de que por la naturaleza de nuestras actividades y las condiciones de ciertos entornos en los que operamos, existen algunas áreas de mayor riesgo de impacto que debemos tener debidamente identificadas para velar por una adecuada gestión del tema.

Dicha política fue aprobada por la Junta Directiva y es de acatamiento obligatorio para cada uno de los funcionarios del Grupo INS en sus relaciones entre sí y con los clientes, usuarios, proveedores, vecinos, etc; y está acompañada de un curso virtual que persigue la sensibilización de los colaboradores en el tema y la divulgación, promoción y garantía de respeto a los derechos humanos en las actividades que ejecutan en todos sus ámbitos de acción.

Compromiso con la Ética

La conducta ética es una responsabilidad para todos los colaboradores del Grupo INS, para ello contamos con un Código de Ética del Grupo INS que establece la relevancia de fortalecer el comportamiento organizacional y personal, cimentado en principios y valores éticos, como una forma de contribuir al cumplimiento de la misión y visión, reforzando, entre otros, la gobernanza, la seguridad, el progreso económico y social de la empresa, sus subsidiarias y de la sociedad en general, contribuir con la mejora de la transparencia y enriquece la confianza en la gestión pública.

Cultura en Prevención

Nuestro quehacer como Grupo, gira en torno a la prevención del riesgo, por ello nuestra gestión se enfoca en la implementación de acciones o actividades tendientes a generar valor para nuestras partes interesadas, como un elemento diferenciador del servicio y como un instrumento activo en el control de la siniestralidad.

Sobre dichas áreas estamos enfocando nuestros esfuerzos, e implementando acciones y programas enfocados para generar cultura y concientizar acerca de la importancia de la prevención en todas nuestras acciones.

Alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En setiembre del 2015 las Naciones Unidas establecieron 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), como una forma de definir las prioridades y aspiraciones mundiales para el 2030.

Consecuentemente, el 09 de setiembre del 2016, el Grupo INS se comprometió formalmente con esta importante iniciativa mundial, al firmar el Pacto Nacional por los ODS, firmado en San José, Costa Rica.

De ahí que nuestra actual estrategia para la sostenibilidad se concreta en tres ejes de trabajo alineadas a estos objetivos ya la agenda global para el desarrollo sostenible, mediante el aporte al cumplimiento de metas ligadas a 9 de los 17 objetivos establecidos, en los que contribuimos de manera activa para la movilización de la agenda.

Proyección Social

La acción social es la actividad sustantiva que integra y nos acerca a la sociedad costarricense, con el objetivo de poner a su servicio la capacidad institucional de incidir en las transformaciones requeridas en el país.

El Grupo INS a lo largo de su historia y como parte de la cultura institucional que viven todos sus colaboradores, se ha distinguido por el aporte voluntario a la

sociedad, impactando a través de acciones de vinculación con empresas, organizaciones o entidades que destacan por su aporte a la sociedad, consciente de que generar alianzas estratégicas entre diferentes sectores de la sociedad construidas sobre principios, valores, una visión compartida y metas compartidas, son necesarios para fortalecer el desarrollo sostenible y potenciar el impacto positivo de las acciones. (Párr. 1-26)

Política Nacional de Responsabilidad Social

La Política Nacional de Responsabilidad Social fue una iniciativa constituida en el gobierno de la administración Solís Rivera en el año 2014. Cuenta con expectativas y metas muy amplias para diferentes sectores de la economía y del comercio en busca de elaborar una línea de acciones concretas para establecer programas de responsabilidad no solo en el sector público sino que también en el privado. Su presencia en el exterior puede hacer que más empresas busquen invertir en Costa Rica por la cadena de valor que puede generar el conjunto de beneficios que se obtienen de la RSE. De acuerdo con el Ministerio de Economía Industria y Comercio de Costa Rica (MEIC) se hace referencia a su constitución:

La Política Nacional de Responsabilidad Social se ha construido gracias a un amplio proceso de diálogo, colaboración y consulta, iniciado en el 2014, y que refleja importantes expectativas tanto del sector público, privado, y de las organizaciones referentes en el tema. La misma, constituye el punto de partida para una serie de acciones que consolidarán el esquema de fomento, como son: un Plan de incentivos para la responsabilidad social en Costa Rica, una Guía de presentación de informes de responsabilidad social, un Plan de capacitación y desarrollo de capacidades sobre responsabilidad social para funcionarios gubernamentales, una Estrategia de voluntariado estratégico para fomentar la participación en iniciativas del sector público con un impacto nacional y una Estrategia para integrar criterios de Sostenibilidad requeridos para que las empresas exporten a Europa con enfoque de cadena de valor global.(p.5)

El país se enfrenta a distintos retos que afectan el bienestar económico y el comercio internacional fluido. Sin embargo, existen este tipo de programas que dan la oportunidad que reflejar las ventajas competitivas con las que cuentan las empresas de Costa Rica y sobresalen entre muchos por la diferenciación que ocasionan al implementar las acciones de mejora continua y que permiten aprovechar la calidad de decisiones que se toman para poner un aporte solidario a la sociedad

Objetivo principal de la Política de Responsabilidad Social

El atractivo de Costa Rica se enfoca directamente en que cuenta con la educación y preparación necesaria para desarrollar buenas acciones que generen aprendizaje, colaboración y beneficio siguiendo las normas y reglas de entidades como la OCDE redirigiendo el camino de crecimiento hacia la competitividad global. El uso recurrente de tecnología y todos los medios que en la actualidad existen generan mayor eficiencia y eficacia para las empresas.

Así como en Costa Rica, a nivel centroamericano se cuentan con las ventajas particulares de cada uno de los países que lo conforman, con eso se puede llegar a un nivel de competitividad y de presencia de la RSE de forma más elevada aportando así a la economía que se da por las operaciones de comercio y servicio que se realizan tomando en cuenta la aplicación de las directrices que se mencionaron anteriormente en este informe. Según el informe de la política que se encuentra en web del MEIC se menciona:

Promover la Responsabilidad Social entre las empresas y organizaciones públicas y privadas para que las buenas prácticas vayan aflorando y generalizándose, a la vez que se involucra y sensibiliza a la población sobre su importancia. A los efectos de esta Política Nacional se entiende que su alcance incluye a una amplia diversidad de empresas y organizaciones así como a las entidades del Estado. Se trata de una Política Nacional voluntaria e inclusiva ya que se entiende que la Responsabilidad Social implica todo tipo de empresas y organizaciones públicas y privadas, así como de la sociedad civil, de la economía social solidaria y del sector mutualista, entre otros.

Esta Política es un firme compromiso del Gobierno por la construcción de un país mejor, liderando con el ejemplo y promoviendo modelos de gestión responsable. Muchos países han dado el paso adelante y se han posicionado en materia de Responsabilidad Social mediante la publicación e implementación de políticas, estrategias u otras herramientas. En estos casos se considera que la generación de valor social, económico y ambiental compartido y a largo plazo, junto con la gestión de riesgos y oportunidades de forma proactiva por parte de empresas y organizaciones públicas y privadas, fomentan una economía con un componente innovador e integrador diferencial que le permite adaptarse a la volatilidad de los mercados y al entorno social cambiante y que impacta en un mayor desarrollo sostenible.

Esta Política no sustituye a otras políticas públicas, planes nacionales o iniciativas nacionales e internacionales. Aspira a crear un marco aglutinador y de coordinación

que trace los ejes y líneas de acción esenciales para la implementación de la Responsabilidad Social en Costa Rica en todo tipo de empresas y organizaciones públicas y privadas. Esta iniciativa busca potenciar la agenda país hacia la incorporación en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Para la elaboración de esta Política se han utilizado como fuente de inspiración modelos ya implementados en otros países y recomendaciones recopiladas de iniciativas como la Estrategia Española de Responsabilidad Social, las Líneas Directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales, los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la Organización Mundial del Trabajo, los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, entre otras. Asimismo se ha tenido en cuenta el estado del arte en la implementación y promoción de la Responsabilidad Social en empresas y organizaciones públicas y privadas a nivel nacional e internacional. (p.8)

Esta política se enfoca en el aporte que quiere hacer el gobierno como una forma de incentivar a más empresas a tomar en sus actividades las acciones que les permitan un crecimiento a nivel social. En la cámara de comercio Amcham (2018) resumen en general la política y sus temas complementarios de la siguiente forma:

¿En qué consiste la Política Nacional de Responsabilidad Social 2017-2030? Para iniciar, es importante mencionar que no es una ley ni un reglamento, es decir, no es exigida su aplicación, pero en ella se indican las prioridades del país en materia de Responsabilidad Social, se promueven las buenas prácticas y se sensibiliza a la población sobre su importancia.

Contempla los siguientes ejes:

- Promoción de la Responsabilidad Social como elemento transformador de empresas y organizaciones.
- Transparencia y buen Gobierno en la base de todo sistema de gestión.
- Articulación, participación social y lucha contra la pobreza.
- Gestión de las personas y fomento del empleo.
- Respeto al medio ambiente, mitigación y adaptación al cambio climático.
- Gestión integral de la cadena de valor: consumidores y proveedores.
- La Responsabilidad Social en las Relaciones Exteriores de Costa Rica y Proveedores.

¿Qué son los Objetivos de Desarrollo Sostenible?

- Son un acuerdo mundial en el que se decide la ruta para mejorar los indicadores de desarrollo, adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

- Los ODS ponen a las personas en el centro de desarrollo, tiene un enfoque de derecho que busca un desarrollo sostenible global.
- Son universales ya que buscan una alianza renovada donde todos los países participen por igual.
- Orientarán la política de desarrollo y las prioridades de financiación durante los próximos 15 años.
- No son normas, certificaciones, no son una guía de seguimiento, no son manuales ni guías de aplicación, son insumos que detallan las sugerencias de organizaciones mundiales, guías de consulta.
- Son 17 objetivos, con 169 metas y 241 indicadores. Se encuentran divididos en sub sistemas: personas, planeta, prosperidad, paz, asociaciones.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

1. FIN DE LA PROBREZA
2. HAMBRE CERO
3. SALUD Y BIENESTAR
4. EDUCACIÓN DE CALIDAD
5. IGUALDA DE GÉNERO
6. AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
7. ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
8. TRABAJO DESENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO
9. INDUSTRIA, INOVACION E INFRAESTURTURA.
10. REDUCCION DE LAS DESIGUALDADES
11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
13. ACCIÓN POR EL CLIMA
14. VIDA SUDMARINA
15. VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
16. PAZ, JUSTIFICA E ISTITUCIONES SOLIDAS
17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS (Párr. 1-4)

Según el documento emitido por la OCDE (2011) se muestra algunos principios básicos sobre una guía para empresas multinacionales, aquí se indica que las organizaciones deberán tener los siguientes objetivos en sus planes de trabajo:

Las empresas deberán:

1. Contribuir al progreso económico, social y medioambiental para lograr un desarrollo sostenible.
2. Respetar los derechos humanos internacionalmente reconocidos de las personas afectadas por sus actividades.

3. Estimular la generación de capacidades locales mediante una cooperación estrecha con la comunidad local, incluyendo los intereses de los empresarios, y desarrollando al mismo tiempo las actividades de la empresa en los mercados interno y externo de una manera compatible con la necesidad de prácticas comerciales saludables.
4. Fomentar la formación del capital humano, especialmente creando oportunidades de empleo y ofreciendo capacitación a los empleados.
5. Abstenerse de buscar o de aceptar exenciones no contempladas en el marco legal o regulatorio relacionadas con los derechos humanos, el medioambiente, la salud, la seguridad, el trabajo, el sistema tributario, los incentivos financieros u otras cuestiones varias.
6. Apoyar y defender los principios de buen gobierno corporativo y desarrollar e implementar buenas prácticas de gobierno corporativo, incluso a través de grupos de empresas.
7. Desarrollar e implementar prácticas auto disciplinarias y sistemas de gestión eficaces que promuevan una relación de confianza recíproca entre las empresas y las sociedades en las que ejercen su actividad.
8. Promover el conocimiento y el cumplimiento, por parte de los empleados de las empresas multinacionales, de las políticas de empresa mediante la difusión adecuada de las mismas, incluso a través de programas de capacitación.
9. Abstenerse de tomar medidas discriminatorias o disciplinarias contra los trabajadores que elaboren, de buena fe, informes para la dirección o, en su caso, las autoridades públicas competentes acerca de prácticas contrarias a la ley, a las Directrices o a las políticas de la empresa.
10. Implementar la debida diligencia basada en los riesgos incorporándola, por ejemplo, a sus sistemas de gestión de riesgos, con el fin de identificar, prevenir o atenuar los impactos negativos, reales o potenciales, que se describen en los apartados 11 y 12 e informar sobre cómo se reacciona ante dichos impactos negativos. La naturaleza y el alcance de la debida diligencia dependen de las circunstancias de cada situación particular.
11. Evitar que las actividades propias generen o contribuyan a generar impactos negativos en los campos contemplados por las Directrices y tomar las medidas necesarias para tratarlos cuando se produzcan dichos impactos.
12. Esforzarse por impedir o atenuar los impactos negativos, aun en los casos en que las empresas no hayan contribuido a los mismos, si están directamente relacionados con sus actividades, productos o servicios en virtud de una relación comercial. Esto no ha de interpretarse como una transferencia de la responsabilidad de la entidad que causa el impacto negativo hacia la empresa con la que mantiene una relación comercial.

13. Además de responder a los impactos negativos en los ámbitos contemplados por las Directrices, fomentar, en la medida de lo posible, que sus socios comerciales, incluidos sus proveedores y contratistas, apliquen principios de conducta empresarial responsable conformes con la Directrices.

14. Comprometerse ante las partes interesadas facilitándoles posibilidades reales de participación a la hora de planificar y tomar decisiones relativas a proyectos u otras actividades susceptibles de influir de forma significativa en las poblaciones locales.

15. Abstenerse de cualquier injerencia indebida en las actividades políticas locales. (pp. 22- 23)

La OCDE (2011) alienta a las empresas a que cumplan dos de sus principales criterios para un buen funcionamiento del esquema propuesto por la organización, se destaca:

1. Apoyen, en función de sus propias circunstancias, los esfuerzos conjuntos desarrollados en los foros apropiados para favorecer la libertad en Internet, concretamente a través del respeto de la libertad de expresión, reunión y asociación por Internet.

2. Participen en o presten su apoyo a, en su caso, iniciativas privadas (iniciativas ciudadanas) o de varias partes interesadas y al diálogo social sobre una gestión responsable de la cadena de suministro, asegurándose de que dichas iniciativas tengan debidamente en cuenta sus consecuencias sociales y económicas en los países en desarrollo y cumplan con las normas existentes reconocidas a nivel internacional. (p. 23)

Organizaciones de RSE en Centroamérica

Para los autores Morataya, Monroy y Pineda (2010) En Centroamérica, hay cinco organizaciones en indicadores de responsabilidad social empresarial. Estas organizaciones se han comprometido a incorporar la RSE en la forma de gestión para hacer negocios en cada país; pero a su vez, asumen la responsabilidad de trascender las fronteras de cada país y conformarse de esta manera en una Iniciativa Regional de Responsabilidad Social Corporativa.

Este compromiso ha formado con éxito una red de responsabilidad social empresarial eficaz, condujo a la creación de un sistema de autoevaluación y evaluación comparativa en la región. Centroamérica, que mejora el modelo de negocio en la región tiene un sentido de

agrupación económica y productiva. En Centroamérica las organizaciones que se encargan de implementar proyectos en temas de RSE en la región son las siguientes: (p.11)

- CENTRASE
- FUNDEMAS
- FUNDHARSE
- UNIRSE
- AED
- INTEGRA RSE

Cada uno de los países de la región cuenta con alguna institución que ayuda a administrar todos los procesos relacionados con RSE para que cada uno de los países, estos se detallan a continuación:

Centro para la acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala (CENTRARSE)

En Guatemala el movimiento de la RSE comenzó en el año 1998. Un grupo de líderes comprometidos con este tema, comenzaron el proceso de definición de la RSE y reconocieron su importancia para el país. Este proceso llevó a la creación de Centra RSE (El Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala). Fundado en el 2003, hoy es una organización de más de 100 empresas asociadas que pertenecen a más de 20 sectores y sub-sectores productivos del país. Actualmente representan alrededor del 30% del PIB de Guatemala y dan sustento a 150,000 familias; convirtiéndose en la coalición de empresas más influyente del país.

Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMAS)

En el año de 2000, un visionario grupo de empresarios salvadoreños crearon La Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMAS), con el objetivo de contribuir al desarrollo económico y social sostenible de El Salvador, promoviendo una cultura de Responsabilidad Social Empresarial, comportamientos emprendedores y el mejoramiento de la calidad educativa del país. FUNDEMAS trabaja a través de tres programas: EMPRESAL (Empresa Salvadoreña para la Responsabilidad Social) el cual busca que las empresas incorporen valores éticos en sus estrategias de negocio, basándose en áreas claves de la Responsabilidad Social Empresarial, EMPRETEC (Programa para el Desarrollo de Emprendedores) que fomenta el desarrollo y fortalecimiento de comportamientos emprendedores, para

contribuir a la competitividad de la empresa, y FIDES (Fondo para Iniciativas de Desarrollo Educativo en El Salvador) el cual contribuye al desarrollo de iniciativas innovadoras orientadas a mejorar las oportunidades y logros educativos de los salvadoreños.

Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDHARSE)

Bajo la visión de ser el punto focal de la Responsabilidad Social Empresarial en Honduras, esta institución creada en el año 2004, agrupa en la actualidad a 58 empresas que, en su conjunto, producen cerca del 32 % del PIB de Honduras, generan más de 66 000 empleos y cerca del 30 % de la inversión del sector privado. De esa manera provocan un fuerte impacto en las diversas cadenas productivas. FUNDHARSE, promueve la Responsabilidad Social Empresarial, entendida como un compromiso continuo de la empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de sus empleados y sus familias, así como de la comunidad local y de la sociedad en general. Se promulga una visión de negocios que integra armónicamente el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente.

Unión Nicaragüense Para La Responsabilidad Social Empresarial (UNIRSE)

Fundada en Managua en el año 2005, UNIRSE es el organismo que se dedica específicamente al tema de la RSE en Nicaragua. Nació con el objetivo principal de Promover, divulgar y profundizar el tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) con sus cinco campos de acción en Nicaragua: La Calidad de la Vida Laboral, la Ética en los Negocios, la Relación entre Empresa y Comunidad, un Marketing Responsable y la Defensa del Medio Ambiente. Este organismo de RSE, siendo el más joven de existencia en la región centroamericana, ha desarrollado un trabajo fuerte en el apoyo y posicionamiento de la Responsabilidad Social en el sector empresarial de Nicaragua, abarcando tanto al sector empresarial de gran empresa como a la pequeña y mediana empresa.

Asociación de Empresarios para el desarrollo (AED)

La Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED) nació en agosto de 1997 y es una organización sin fines de lucro que promueve la Responsabilidad Social Empresarial en Costa Rica como un modelo de gestión de negocios. Sirve como canal para que las empresas realicen inversiones socialmente responsables en temas prioritarios para el desarrollo nacional. En este marco propicia alianzas estratégicas entre el sector privado, el sector público y organizaciones no gubernamentales para fortalecer políticas públicas en temas de relevancia que promuevan la cohesión social y la competitividad responsable.

IntegraRSE de Panamá

IntegraRSE es una organización privada, sin fines de lucro, que desde el año 2000 bajo el nombre de Centro Empresarial de Inversión Social (CEDIS) y con el apoyo inicial de la Fundación Kellogg, ha sido la entidad pionera en la divulgación y promoción de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Panamá. IntegraRSE se constituye en un Centro Generador de Ideas especializado en difundir información, transferir conocimientos, experiencias y guías que faciliten la comprensión y adopción de una cultura de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como estrategia de negocios que agrega valor y contribuye al crecimiento socio-económico del país.(pp. 12-15)

Importancia de la integración regional

Para Morataya et al. (2010) existe gran importancia de integración en todas la región de Centroamérica especialmente en temas de responsabilidad social empresarial y esto se debe a ciertos factores de importancia que pueden variar en cada país desde políticos, económicos y culturales. Los países a nivel mundial crean este tipo de alianzas para fomentar la unión lo que es necesario en Centroamérica. (p.16)

Dado este enfoque abierto al nivel global, para los autores Morataya et al. (2010) se puede justificar algunas de estas razones de peso en la integración centroamericana, detrás del proceso de integración de la RSE en Centroamérica se mencionan algunos hechos generadores:

1. Las tendencias mundiales, las cuales obligan a los países centroamericanos a considerar exigencias internacionales como el respeto a Derechos Humanos fundamentales, los principios fundamentales de la OIT y el apoyo al cumplimiento de los objetivos del milenio.
2. El proceso mundial de globalización, que muestra una nueva economía donde la innovación tecnológica está generando una estructura de negocios totalmente nueva, la cual presenta varios retos: La apertura a nuevos mercados y la negociación de tratados de Libre Comercio; así como la conformación de nuevas estructuras económicas a través de bloques económicos y la regionalización de mercados.
3. Exigencias del comercio internacional. Principalmente a través de los requerimientos de los consumidores, las prácticas fundamentales del comercio y la ratificación de acuerdos comerciales internacionales como CAFTA-DR7 y el Acuerdo de Asociación UE Europea.

4. El Sistema de Integración Centroamérica, factor político que está disolviendo las divisiones de los países centroamericanos para conformar una sola América Central con representatividad a nivel internacional por número de habitantes, tamaño de su economía y espacio territorial.
5. La expansión del sector productivo centroamericano: Las empresas en Centroamérica están viendo la necesidad de ampliar sus mercados. El crecimiento de la producción de bienes y servicios en países de la región ha llevado a la necesidad de ampliar su estrategia de negocios al resto de los países de Centroamérica.
6. Interés de las organizaciones de RSE, por generar una cultura de gestión empresarial que represente a la región de manera integrada y particularizada, que rompa con los paradigmas de negocios tradicionales.
7. Aminorar la obligación de implementar prácticas de gestión importadas de otros modelos de gestión empresarial que en gran medida, se encuentran desfasados de la realidad de los países de la región, o que por alguna otra forma, no se adaptan al sistema económico de la empresa centroamericana.
8. Oportunidad de generar cambios: Posibilidad de generar agrupación estratégica del sector empresarial, sumado a la necesidad de comprometerse al estricto respeto a la ley, además de contrarrestar los altos índices de economía informal.
9. Contar con sistemas de medición en 3 países de la región 9 que constituyen un antecedente raíz para generar la propuesta de trabajo de Indicadores regionales de Responsabilidad Social Empresarial en Centroamérica. (pp. 16-17)

Dentro de los proyectos que se promueven en este tipo de alianzas los gobiernos de cada país deben asegurar la eficiencia y la eficacia de los mismos, para esto se debe homologar los acuerdos entre todas las partes involucradas. Según Morataya et al. (2010) se hace indispensable incluir tres elementos en las políticas de los estados participantes:

CUMPLIMIENTO DE LEY:

Las empresas deben asegurar su funcionamiento desde el estricto cumplimiento de la ley, nacional e internacional aplicable a su sector. Este es un requisito básico de la RSE.

DECISIONES ÉTICAS:

Adicionalmente a la observancia de la ley, las empresas deben tener una conducta guiada por principios éticos y valores. La ética es el eje transversal de la RSE.

COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL:

La estrategia de RSE es un factor que contribuye a la rentabilidad de las empresas, al bienestar general y el desarrollo sostenible de los países. (p. 19)

Ejes de RSE para la región

Para definir la estrategia de RSC de las empresas y sus métodos de medición posteriores, primero es importante definir el alcance de la responsabilidad social empresarial a escala mundial, estos temas no se han determinado de manera estandarizada. (Moratoya et al 2010, p.20).

Para Centroamérica, con base en el acuerdo regional FORUM EMPRESA se ha establecido ejes adecuado para la región. La finalidad de utilizar como referencia los contenidos establecidos por FORUM EMPRESA incluye a nivel internacional una mayor coherencia con el concepto de responsabilidad social empresarial, por lo que busca es integrar la postura de la región con el resto de Latinoamérica. (Moratoya et al 2010, p.20).

Bajos estos acuerdos se definen 7 ejes que contienen los aspectos más relevantes de responsabilidad social empresarial en la región Centroamérica, estos son:

1. Gobernabilidad
2. Público Interno
3. Medio Ambiente
4. Proveedores
5. Mercadeo
6. Comunidades
7. Política Pública

De acuerdo a estos ejes los autores proponen que se dé el ordenamiento del sistema de indicadores regionales de RSE, estos orientados a la regulación y evaluación de las políticas internas de cada país. Las empresas deberán hacer una auto evaluación para aplicar este modelo. Para estos los autores Moratoya et al (2010) definen los siguientes ejes:

Gobernabilidad.

Este eje es la base de la Responsabilidad Social Empresarial. Se presenta como fundamento por su transversalidad en todos los demás ejes. El núcleo de la estrategia de RSE lo constituyen los valores, transparencia, gobernabilidad corporativa y la ética empresarial. A su vez permite establecer de manera articulada los valores y comportamientos esperados de todos quienes conforman la empresa.

La gobernabilidad define el carácter de la empresa. Es una política de gestión basada en fundamentos éticos que establecen la forma de actuar de la empresa con todos sus públicos interesados, prevé conflictos y promueve la transparencia interna y externa.

Estos temas aplican a las relaciones tanto internas como externas de la empresa, sin olvidar la importancia que merecen los que conforman grupos minoritarios en la propiedad de las mismas. Este tema abarca sub-temas fundamentales: Legalidad, principios éticos, cultura organizacional, transparencia con la sociedad y propiedad intelectual. (p. 21)

Publico Interno.

El público interno, es el eje referente al capital humano de la empresa. Consiste en la búsqueda de las condiciones óptimas que consigan conciliar la alta productividad de la empresa con el desarrollo humano de su personal. Las buenas prácticas contenidas en el eje, dan como resultado la creación de canales de comunicación, la identificación y fidelización de los colaboradores a través de su motivación. Se vincula directamente con el estricto cumplimiento de la legislación nacional e internacional en materia laboral, principalmente los convenios internacionales ratificados por los países centroamericanos con la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Los sub-temas que contiene el eje de Público interno, están relacionados principalmente con los aspectos generales de contratación, salud de los colaboradores, seguridad laboral, principio de equidad, desarrollo del colaborador, formas de compensación (remuneración justa, prestaciones), políticas y prácticas de terminación de relación laboral y todo lo relativo a los derechos humanos. Otros, aspectos claves que se encuentran dentro de dicho eje son: trabajo juvenil, recreación, conjugación de tiempo laboral y personal, así como todo lo relativo a las familias de los colaboradores. (pp. 21-22)

Medio Ambiente.

Este eje es estratégico para la región centroamericana dado a que es una región rica en biodiversidad y recursos naturales, siendo una fuente de riqueza muy importante para esta región. En este eje, el trabajo de la empresa debe estar enfocado en encontrar soluciones innovadoras que aseguren el uso sostenible de los recursos

naturales y que reduzcan al mínimo el impacto negativo de la compañía en el medio ambiente.

El concepto de medio ambiente está ligado al desarrollo; esta relación nos permite entender los problemas ambientales y su vínculo con el desarrollo sustentable, el cual debe garantizar una adecuada calidad de vida para las generaciones presentes y futuras”. Este eje contempla una serie de sub-ejes que conforman la concepción de la problemática de la contaminación ambiental: emisiones, afluentes líquidos, recursos (energéticos y del agua), el manejo de desechos, la biodiversidad y el reciclaje. (pp. 22-23)

Proveedores.

No basta con que la empresa sea responsable. Su proveedor debe ser un reflejo de los comportamientos de la misma. La Responsabilidad Social de la Empresa con su proveedor va desde el contar con una política clara respecto al procedimiento y forma de pago, hasta la definición de una estrategia de apoyo para la incorporación de la RSE con sus proveedores. La importancia de este eje tiene como base las relaciones de la empresa con los involucrados en su cadena productiva.

Esto significa que la compañía debe trabajar de la mano con sus proveedores y distribuidores, para asegurarse de que estos hagan negocios de manera responsable y de acuerdo con los lineamientos básicos de operación, tecnología e información. Un aporte importante de la empresa es darle posibilidad de inclusión en su cadena productiva a la micro, pequeña y mediana empresa: Los negocios inclusivos. (p. 23)

Mercadeo.

La definición de mercadeo incluye los términos de consumidores y clientes. La relación con los clientes abarca todas las políticas éticas de mercadeo, precios y publicidad responsable de los productos, bienes o servicios que produce la empresa. El mercadeo vela por la calidad y seguridad de los productos, la claridad en las transacciones comerciales y la atención o servicio al cliente.

Los resultados que presenta el tema de mercadeo para la empresa se expresan principalmente en la lealtad del consumidor, por la transparencia entre la empresa y el cliente, en la medida que la empresa ofrece el mismo producto de calidad, que a su vez fortalecen la marca. (pp. 23-24)

Comunidades.

Este eje establece el comportamiento que la empresa debe tener frente al principal actor externo de sus relaciones: la comunidad inmediata en la que se encuentra ubicada la compañía y donde tenga intereses comerciales. Las principales acciones que se esperan de una actuación Socialmente Responsable de la Empresa frente a la comunidad deben desarrollarse a través de una relación basada en la

corresponsabilidad (responsabilidad compartida) bajo un esquema de actuación “ganar-ganar” y la búsqueda del desarrollo sostenible de las comunidades, fortaleciendo la reputación de la empresa y afianzando la confianza para obtener licencia social. (p. 24)

Política Pública.

Este eje contempla las relaciones de la empresa frente a las instituciones del poder público. Un factor importante de la empresa frente al poder público son las alianzas público-privadas. Estas uniones deben iniciarse de manera gradual partiendo de lo más cercano (poder local) para llegar finalmente al poder nacional.

Las alianzas público privadas se refieren al compromiso que el sector empresarial debe contemplar para contribuir al fortalecimiento del estado de derecho y la institucionalidad de los organismos del Estado, tanto en materia de políticas públicas como respecto a transparencia política.

La ejecución de alianzas público - privadas a través de proyectos conjuntos, permiten elevar las buenas prácticas empresariales y tener un impacto a nivel de país que contribuya al bienestar de la sociedad en general. El eje de política pública, se estructura a través de Transparencia política y proyectos conjuntos. (p. 25)

Indicadores de medición Centroamericanos

Según Moratoya et al (2010) es necesario definir herramientas para agilizar la implementación de RSE, se destaca el uso de indicadores comunes que ayuden a facilitar esto. Bajo estas premisas, los indicadores son una herramienta para una visualización clara de aspectos relevantes simples, prácticos y comunicables de la situación específica de la empresa y los cambios registrados a lo largo del tiempo en relación con los ejes. (p. 26)

Estos indicadores son mecanismos que facilitan la gestión en lo que se relaciona con RSE, estos también se enfocan a evaluar logros y proponer metas de las partes involucradas. Para Moratoya et al. (2010) existen varios objetivos en la región Centroamérica que es de suma importancia mencionar:

Evitar barreras no arancelarias. Al plantear formalmente la forma de hacer negocios responsables en la Región Centroamericana, se espera que, en el futuro, este documento sea un material de referencia respecto a la RSE y apoye acuerdos de comercio a nivel internacional.

Crear una plataforma de trabajo institucional para acelerar un cambio cultural en la forma de hacer negocios en la región.

Garantizar congruencia y unificación de esfuerzos en la comparabilidad entre empresas: Constituir una plataforma de benchmarking empresarial.

Sumar mejores prácticas de cada país, sin limitarse a las actuales, planteando un punto de partida para la generación de prácticas de RSE innovadoras como Región Centroamericana.

Fijar estándares propios de RSE. Posicionar a Centroamérica como una región consciente de la importancia del tema y líder al establecer parámetros de medición adaptados a su realidad. (p. 27)

Para los autores Moratoya et al (2010) como complemento de lo anteriormente expuesto, es de vital importancia establecer los indicadores y su elaboración basados en un Sistema de medición regional de RSE que permita en Centroamérica:

Autoevaluación:

Ofrecer un sistema que permita obtener información verificable, para que la empresa tome decisiones y acciones acerca de sus prácticas gerenciales basándose en la Responsabilidad Social Empresarial.

Comparabilidad (benchmarking)

Es un método utilizado con el fin de que la empresa posea un punto de análisis de su gestión RSE y visualice, de ese modo, su estado y avances. (p. 27)

Los principales indicadores según Moratoya et al (2010) para medición de RSE deben ser enfocados en el desarrollo de los países que conforman la región, es por esto que se destacan los siguientes:

1. Autoevaluación:

Consiste en la herramienta de medición RSE, la cual está elaborada como un instrumento de aplicación propia al público interno de la empresa.

2. Universalidad:

Esta herramienta es aplicable a todo sector productivo, útil para cualquier tipo y tamaño de empresa.

3. Confidencialidad:

Por ser de aplicación propia, los centros de RSE garantizan el resguardo de la información que las empresas presentan a través de esta herramienta.

4. Comparabilidad:

La información que la herramienta ofrece, sirve para realizar ejercicios de comparación entre empresas, por sector productivo y tipo de empresa, tanto a nivel nacional como regional.

5. Temporalidad:

La herramienta presenta el estado de la RSE al interno de la empresa en determinado tiempo, permitiendo la medición temporal (anual) de la RSE. .

6. Confiabilidad:

Los resultados son fiables, puesto que presentan la existencia de supuestos verificables y comprobables a través de medios de verificación específicos.

7. Gradualidad:

Esta herramienta permite, a través de sus resultados, que la empresa pueda evaluar la evolución de su gestión de RSE a razón del avance comparativo frente a la profundidad del alcance de los supuestos RSE presentados respecto a la anterior medición. (p.29)

Para Moratoya et al. (2010) existen para cada uno de los ejes mencionados algunos indicadores de análisis específicos que se relación entre sí, estos indicadores son claves para el éxito de una estrategia de RSE, para esto los autores diseñan los siguientes indicadores específicos:

Indicadores Relativos a la Gobernabilidad (impacto en gestión empresarial)

a. Legalidad:

- Cumplimiento de requisitos legales nacionales aplicables a su sector

b. Principios éticos:

- Código de ética por escrito
- La empresa posee Políticas que prohíban específicamente la utilización de toda práctica ilegal para obtener ventajas competitivas

c. Cultura organizacional:

- Incorporación de la RSE dentro de la estrategia de la empresa

d. Gobernabilidad corporativa:

- Existencia de políticas que normen las responsabilidades de Gerentes, Junta Directiva, compensación de Directores y los derechos de los accionistas

e. Transparencia con la sociedad:

- Se realizan diálogos con públicos interesados.

f. Propiedad intelectual:

- Mecanismos o políticas internas para asegurar el respeto de la propiedad intelectual.

IndiCARSE Sistema de Indicadores de RSE para la región Centroamérica

Indicadores relativos al Público Interno (impacto al capital humano)

a. Condiciones de trabajo:

- La empresa establece contratos de trabajo por escrito con sus colaboradores.

- Pago de todas las prestaciones laborales contempladas en la ley
- Reglamento interno de trabajo
- b. Diálogo y participación:
 - Existencia de políticas que permitan la libertad de asociación de los colaboradores.
- c. Respeto al individuo:
 - Política que prohíbe tener colaboradores menores de 15 años trabajando en sus instalaciones (trabajo infantil)
 - Procesos y políticas efectivas para evitar cualquier tipo de maltrato físico, psicológico o trabajo forzado al interior de la empresa
 - Mecanismos para denunciar cualquier tipo de acoso, hostigamiento y/o abuso
- d. Desarrollo del colaborador:
 - Programas de desarrollo personal y profesional para los colaboradores

Indicadores relativos al Medio Ambiente (impacto ambiental)

- a. Administración interna del impacto ambiental:
 - Cumplimiento de leyes ambientales nacionales e Internacionales
 - Identificación de los principales riesgos al medio ambiente
- b. Admisión sostenible de insumos de la empresa:
 - Contar con sistemas y mecanismos para el manejo de insumos, residuos y desechos derivados de sus procesos y operaciones.
- c. Impacto del proceso:
 - Envío de residuos a destinos finales adecuados (centros de reciclaje)
 - Utiliza criterios ambientales en el diseño y desarrollo de sus productos, con la finalidad de minimizar el impacto ambiental

Indicadores relativos a la relación con los proveedores (impacto proceso de producción)

- a. Selección de proveedores:
 - La empresa desarrolla una política de selección de proveedores y de subcontratación a través de criterios de incorporación de la RSE en la cadena productiva
- b. Relación con los proveedores:
 - La empresa apoya a sus proveedores en la adopción de prácticas de RSE.

Indicadores relativos al Mercadeo de la empresa (impacto en el mercado)

- a. Política de Mercadeo y Comunicación;
 - Política para minimizar su impacto en el medio ambiente de los medios de comunicación
 - Políticas de mercadeo de la empresa prohíben específicamente cualquier tipo de publicidad engañosa o que destaque atributos ficticios o exagerados de su producto o susceptibles a errores de entendimiento
- b. Excelencia de la atención al cliente:
 - Política establecida de atención al cliente
- c. Calidad y seguridad de los productos:
 - La empresa garantiza la calidad y seguridad de sus productos a través de un sistema de control de daños potenciales de sus productos o servicios

Indicadores relativos a la relación con la comunidad (impacto social)

a. Participación en la comunidad:

Participación activa en la responsabilidad por sus acciones en la comunidad inmediata

b. Inversión social:

- Existencia de políticas relativas a la inversión social, tanto en los proyectos como en la destinación de recursos

Indicadores relativos a la participación en Política Pública (impacto en fortalecimiento a la Gobernabilidad)

a. Transparencia política:

- Transparencia política en la empresa para el fortalecimiento institucional de las instancias gubernamentales

b. Proyectos conjuntos (Alianzas público- privadas)

- Desarrolla proyectos conjuntos con el gobierno (local o nacional) a través de alianzas público-privadas para la ejecución de proyectos de desarrollo.(pp. 30-32)

Cabe destacar que estos ejes y políticas están estructurados según los autores con las necesidades que se presentan en un sistema entrelazado entre sí. Puede representar diferencias de resultados según las necesidades de las organizaciones que lo convengan de esta forma. Algunas empresas podrían adaptarse a la totalidad de ejes o algunas otras empresas solamente a algunos.

Los principios descritos por los autores están pensados para que trabajen en conjunto, cada uno depende del otro. Es por esto que la comunicación y cooperación entre empresas y organizaciones se hace indispensable. Se podría pensar que los mejores resultados se alcanzan en conjunto siguiendo una serie de normas o recomendaciones.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se define la investigación cualitativa como: “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (p.7)

Se desarrolla bajo este enfoque porque analiza los datos de la implementación de la responsabilidad social empresarial en las distintas empresas dentro de Costa Rica, permitiendo revelar datos desconocidos para el lector. Puede presentar distintos puntos de vista respecto a un mismo tema tanto para el investigador como para las personas relacionadas en la construcción del proyecto de investigación.

La presente investigación es basada en opiniones y además de la participación activa de otras personas, de esta forma la hace únicamente cualitativa. Se fundamenta además en opiniones de expertos que a través de las entrevistas muestran su opinión respecto al tema, todo esto con fundamento en investigaciones realizadas en estudios previos sobre temas similares que aportan al presente documento.

Diseño de la Investigación

El diseño fenomenológico es definido por Hernández et al (2014) como “Su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias” (p.493) Para esta investigación se utiliza el estudio fenomenológico, ya que toma un análisis de manera independiente de los resultados en las unidades estudiadas con las cuales se trabajan, su objetivo no es indicar cómo se relacionan entre sí, sino explicar de una forma amplia los hallazgos obtenidos de los expertos que participan. El propósito principal de este tipo de estudio es ahondar ampliamente lo investigado y de esta forma el investigador explica de forma abierta los resultados.

La investigación en cuestión abarca un tema poco estudiado, busca obtener información para evidenciar a otras personas los resultados identificados en el estudio. Se basa en conocimientos del tema según expertos, como fuentes primarias y secundarias, que proveen información para examinar en el proceso de investigación. Seguidamente, el instrumento analiza los resultados para brindar una posterior conclusión.

Fuentes de Información

Fuentes primarias

Según Gallaud (2015) se define la fuente primara: “son fuentes originales en el sentido que nadie reunió antes esa información” (p.21). Para la investigación, la principal fuente de información es el cuestionario, ya que proporciona una fuente de primera calidad que permite analizar cada uno de los datos sin tener que estudiar a toda la población, esto permite que la información recolectada sea exacta y enfocada en la investigación que se presenta.

El estudio emplea las entrevistas para obtener amplias respuestas, con el fin de recopilar la información necesaria para desarrollar la investigación de forma verídica, además de lecturas de investigaciones anteriores, para desarrollar y justificar los datos analizados. Las entrevistas son la técnica y el cuestionario es el instrumento. Para Murillo (2015) el objetivo de realizar las entrevistas es la recopilación de información, tanto de los sujetos entrevistados, como los rasgos subjetivos que se desprendan de su observación, es decir: sensaciones, estados de ánimo, conocimientos, experiencias, etc.

Las entrevistas están conformadas por doce preguntas abiertas de fácil comprensión para el entrevistado, todas convenidas con cada uno de los entrevistados y en función del tiempo disponible para la realización de estas.

Fuentes secundarias

Para Gallaud (2015) la fuente secundaria es: “las fuentes que incluyen un material que ya haya pasado por el análisis de otros expertos” (p.21) Son todas las fuentes consultadas para fundamentar la teoría de las variables de estudio, de aquí se desprenden las distintas teorías o hipótesis que quieren ser probadas con el análisis de datos de la información. Estas fuentes permiten determinar escenarios posibles en la investigación, para así conocer puntos de vista de otros investigadores sobre este tema.

El empleo de fuentes secundarias supone la consulta de libros, artículos, tesis y/o investigaciones relacionadas con el tema, además de las notas que el autor determine importantes para la realización de la investigación, estas son fuentes secundarias porque no muestran con exactitud lo que se busca sino que más bien se relaciona con el contenido. El objetivo de utilizar investigaciones pasadas es para dar fundamento técnico a lo estudiado en la investigación.

Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se define la muestra como: “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo a esta” (p.173). La muestra es aquella parte que estadísticamente se va elegir para aplicar el instrumento de estudio, con esta muestra se pretende tener un posible escenario de la condición general de la población total del estudio en conocimientos sobre responsabilidad social empresarial, para esta investigación se va a tomar una muestra entre 15 a 20 personas.

En la presente investigación se toman en cuenta entrevistas de tipo no probabilística elegidas por conveniencia a criterio del investigador, ya que se obtienen muestras representativas y de fácil acceso para el autor. Es una muestra intencionada para dirigir la investigación con expertos en temas relacionados al objeto de estudio y sus distintos análisis.

Tabla 1. Entrevistados

Entrevistado	Cargo
Entrevistado #1	Especialista en Sostenibilidad
Entrevistado #2	Gestora de Sostenibilidad
Entrevistado #3	Encargado de Relaciones Publicas
Entrevistado #4	Especialista en Sustentabilidad
Entrevistado #5	Coordinadora de RRHH
Entrevistado #6	Promotora Comercial
Entrevistado #7	Directora de Capital Humano
Entrevistado #8	Gerente de RRHH
Entrevistado #9	Gerente de Capital Humano
Entrevistado #10	Cultura Empresarial
Entrevistado #11	Generalista de RRHH
Entrevistado #12	Ingeniero en Salud Ocupacional

Nota: elaboración propia con datos obtenidos de la presente investigación.

Unidades de Análisis

De acuerdo con Hernández et al. (2014), “la unidad de muestreo o unidad de análisis se centra en qué o quiénes son objeto de estudio” (p. 172). Para la presente investigación se identifican unidades de análisis principales que se desprenden de los objetivos deseados, de la misma forma muestra categorías de análisis para cada una de las respuestas que los expertos entrevistados brindaron, esto se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 2. Unidades de Análisis y Categorías

Unidad de Análisis	Categorías
Directrices	<ol style="list-style-type: none"> 1. En qué consisten. 2. Papel que desempeñan. 3. Requerimientos. 4. Contenido.

Procedimientos y lineamientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manuales de Proceso. 2. Formas de mejorar.
Aplicación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Regulación. 2. Estándares de cumplimiento. 3. Fiscalización. 4. Implicaciones. 5. Acatamiento.

Nota: elaboración propia con datos obtenidos de la presente investigación.

Directrices

Según Pérez y Gardey (2012) las directrices hacen referencia a la “norma o [una] instrucción que se tiene en cuenta para realizar una cosa. También se trata de aquello que fija cómo se producirá algo. Las directrices, por lo tanto, sientan las bases para el desarrollo de una actividad o de un proyecto” (párr.1). Una directriz puede ser o no obligatoria para su cumplimiento, es una regla que se dicta para estandarizar los objetivos en común de las personas y suele estar acompañada de procesos para el cumplimiento de tal fin.

Procedimientos y lineamientos

De acuerdo a Koontzet al. (2012) se define un procedimiento como: “los procedimientos son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras”. Y el lineamiento es concebido como: “una tendencia, una dirección o un rasgo característico de algo” (párr.1) En la mayor parte de organizaciones formales existen procesos y lineamientos para que las personas tengan una guía para solventar cada situación que se presente, contemplando la mayor cantidad de posibilidades y a su vez evitando que los procedimientos queden a la deriva.

Aplicación

Para Pérez y Merino (2013) la aplicación se define como: “un término que proviene del vocablo latino *applicatio* y que hace referencia a la acción y el efecto de aplicar o aplicarse. Poner algo

sobre otra cosa, emplear o ejecutar algo, atribuir” (párr.1) Toda norma debe estar regulada para asegurar que su cumplimiento sea el apropiado, suele estar definido por quienes las crean y están acompañados de manuales o procesos para ayudar a comprender su funcionamiento.

Instrumentos Utilizados en la Investigación

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) el instrumento de medición se define como: “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p.199) En esta investigación se debe aplicar el cuestionario, ya que se necesita conocer la información de la aplicación de las distintas directrices en temas de RSE, las preguntas pretenden desarrollar cada una de las unidades de análisis y aportan la información para el desarrollo respectivo.

Cuestionario

Según Hernández et al. (2014) el cuestionario es: “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p.250). Es una relación ordenada de preguntas numeradas, sobre cuestiones que han de ser respondidas por un grupo de personas escogidas previamente por el investigador. La investigación utiliza en este método porque cumple con los requisitos de reunir la mayor cantidad de información por parte de las personas investigadas, y de esta forma recopilar lo que se desea conocer. Permite explicar de forma amplia cada uno de los objetivos propuestos y de ellos desprender conclusiones contundentes del tema de estudio, que a su vez pueden derivar en otros temas de estudio para que otros investigadores se puedan interesar.

Entrevista

Para Hernández et al. (2014) se define la entrevista como “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados).” (p.403) La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información gira entorno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona, tales como creencias, actitudes,

opiniones o valores en relación con la situación estudiada (Murillo Torrecilla, 2012, p. 6). Permite a los participantes expresar ideas de forma amplia, lo que hace que el investigador puede identificar qué información utilizar para la interpretación de los datos arrojados en su estudio. De igual forma, la entrevista es una fuente importante de información al permitir a los entrevistados exponer todo el conocimiento que tienen en alguna área específica, sobre RSE y temas similares.

Proceso para la Recolección y Análisis

El proceso de recolección de datos se define como: “la planificación de un instrumento de medición que cumpla con los requisitos técnicos para poder aplicarlo en la muestra de la investigación” (Gamero, 2014, p.4) La investigación emplea el uso de instrumento cualitativo y el cuestionario, crea un cuestionario con preguntas basadas en las variables de estudio, según sea pertinente para esta investigación. El cuestionario se aplica con 12 personas que trabajen o que tengan conocimientos de temas relacionados con RSE.

Mediante un anexo que es aplicado a la muestra seleccionada de forma virtual o por correo electrónico. De esta forma permite que la rapidez de la toma de datos sea más eficaz y además a un costo mínimo. También asegura la privacidad y flexibilidad de realizar y responder el cuestionario cuando el autor lo crea conveniente. Todo lo anterior bajo un control de los entrevistados que asegura sean los expertos correctos para la investigación y brinden la información solicitada, de este mismo modo que la encuesta sea cumplida en tiempo y cantidad.

Análisis de datos

En esta investigación se analiza si existe o no la aplicación de las directrices que se crean en la OCDE en temas de responsabilidad social empresarial en el sector comercio, también se pretende determinar qué tan efectiva es su aplicación en Costa Rica y además si existe en los manuales de procesos de las empresas del sector comercio, algo enfocado a estas directrices o en su defecto con base a que se crean esos procedimientos.

En el tema de investigación, además de las respuestas del encuestado, también se busca la forma de análisis de datos para recolectar toda la información necesaria para sustentar la investigación. Esto se hace para obtener los datos más importantes que conducirán a los resultados que serán analizados en el próximo capítulo.

Una vez obtenida la información necesaria para la investigación, se realiza el análisis, en el que se encuentran los temas propuestos en el marco de referencia, para que los resultados sean claros. Posteriormente, se realiza el análisis por categoría en el que se agrupan las respuestas, y muestra las anotaciones correspondientes en base a los resultados observados. Finalmente, se da una explicación general del análisis realizado.

Dicho esto, la definición de análisis de datos es mostrada de la siguiente forma: “El análisis de los datos se define como el proceso que consiste en que se reciben los datos no estructurados y posteriormente se estructuran e interpretan” (Hernández et al, 2014, p.460).

CAPITULO IV. ANALISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se desarrolla el análisis de los datos relacionados con el instrumento aplicado en la investigación, todas las personas que forman parte de las respuestas son profesionales con conocimiento en sostenibilidad, responsabilidad social empresarial, salud ocupacional, etcétera. El análisis de resultados detalla, mediante una tabla, las unidades de análisis y categorías a analizar, derivadas de los objetivos establecidos en la investigación. Realiza una descripción y análisis de cada categoría, luego compara la información proporcionada por el entrevistado con la teoría desarrollada en el capítulo dos. Finalmente, explica los resultados del análisis correspondiente y responde a las preguntas de investigación.

La primera unidad de análisis presenta las directrices de la OCDE en temas de responsabilidad social empresarial, lo que permite conocer cuáles son estas directrices y en qué temas se centralizan según las distintas organizaciones. La segunda unidad presenta los procedimientos que pretenden identificar si actualmente en Costa Rica existen manuales relacionados con este tema que permitan la regulación de las empresas, instituciones y organizaciones en el país.

Finalmente, analiza si son aplicadas en Costa Rica específicamente en el área de las organizaciones del sector comercio y si son reguladas por algún ente superior experto en responsabilidad social empresarial. Adicionalmente, desarrolla un análisis final basado en toda la información obtenida de las distintas fuentes que proporcionan algún efecto en esta investigación, permitiendo un análisis específico y uno global de la situación expuesta en el tema de investigación.

Tabla 3. Unidades de Análisis y Categorías

Unidad de Análisis	Categorías
Directrices	<ol style="list-style-type: none"> 1. En qué consisten. 2. Papel que desempeñan. 3. Requerimientos. 4. Contenido.
Procedimientos y lineamientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manuales de Proceso. 2. Formas de mejorar.
Aplicación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Regulación. 2. Estándares de cumplimiento. 3. Fiscalización. 4. Implicaciones. 5. Acatamiento.

Nota: elaboración propia con datos obtenidos de la presente investigación.

Unidad de Análisis 1: Directrices

Esta unidad de análisis hace referencia a las normas que establece la organización para distintos temas, pero enfocados en responsabilidad social empresarial, analiza las respuestas de los entrevistados que tienen conocimiento del tema, fundamentando con la teoría expuesta en el marco teórico. Las siguientes cuatro categorías se extraen de las respuestas de los profesionales de este campo de estudio. Detalla cada categoría, con el fin de establecer ideas claras y precisas sobre la unidad de análisis, según se detalla a continuación:

1. ¿En qué consisten?
2. Papel que desempeñan.
3. Requerimientos.
4. Contenido.

Categoría 1: En qué consisten

Descripción.

¿En qué consisten las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)?

Se realiza la pregunta a los entrevistados para reconocer cuáles y qué son las directrices de la OCDE, enfocados principalmente en temas de RSE en Costa Rica. Tras extraer algunas de las respuestas más sobresalientes, es posible determinar cómo se componen estas directrices. A continuación estas respuestas:

“Son recomendaciones que contienen buenas prácticas relacionadas con el desarrollo sostenibles. Están dirigidas a las empresas y son de carácter voluntario, es decir no son vinculantes” (Entrevistado 1)

“Dichas directrices fueron diseñadas con el objetivo de orientar (guía) a los estados miembros para desarrollar políticas públicas que permitan apoyar y promover el desarrollo sostenible en los diferentes sectores productivos que se encuentran activos en determinada nación” (Entrevistado 6)

“Consiste en una serie de recomendaciones en Pro de asegurar una conducta responsable por parte de las empresas en función de la internacionalización o inversión exterior, pudiéndose enfocar también en un contexto local” (Entrevistado 12)

Análisis.

Según la OCDE (2011) “Las Directrices son recomendaciones dirigidas conjuntamente por los gobiernos a las empresas multinacionales. Contienen principios y normas de buenas prácticas conformes con las disposiciones legales aplicables y otras normas reconocidas internacionalmente” (p. 19)

La OCDE es una organización que fue creada con el fin de regular algunos temas para el desarrollo de sus países miembros. Las directrices se realizan como material de apoyo para que los países puedan optar por mejorar las practicas relacionadas con responsabilidad social empresarial, a su vez representan un modelo de cumplimiento. OCDE (2011)

La OCDE trabaja de la mano con sus países miembros para fomentar la aplicación de políticas en sus políticas, como beneficio hacia estos países los ayuda a crecer económicamente. Esta organización emite exclusivamente recomendaciones que no lo hacen vinculante ante sus miembros para que suelen ser tomados en cuenta para tomar decisiones sobre esos países y a tomar decisiones a nivel mundial.

Todos los países miembros son libres de emitir criterios para en conjunto establecer planes de acción enfocados en las soluciones de los problemas expuestos, actualmente según la OCDE, como fuente el 80% de los principales actores de comercio del mundo se encuentran posicionados en la organización, lo cual es de gran beneficio para todo el comercio mundial al unificar criterios de solución ante algunos de los problemas que se puedan presentar.

Categoría 2: Papel que desempeñan

Descripción.

¿Qué papel desempeñan las directrices de la OCDE en temas de responsabilidad social empresarial?

En esta segunda categoría se hace referencia a la función que ejercen cada una de las directrices de la organización en los países que la conforman, y cuál es el principal rol de estas directrices en cada una de las distintas organizaciones, en cuanto esto los entrevistados comentan que:

“Las directrices y los principios se encuentran estrechamente relacionados con las materias fundamentales de la responsabilidad social establecidas en la ISO26000” (Entrevistado 4)

“Considero que los principios y normas que se promueven a partir de estas directrices buscan transformar la manera en cómo hacemos política pública y ofrecer nuevas alternativas para generar negocio y emprendimientos a través de nuevos mecanismos industriales que vayan mucho más allá de la producción y captación de valores y activos, con una visión empresarial mucho más integral sobre el funcionamiento, impacto y relacionamiento del negocio con el entorno” (Entrevistado 10)

“Las directrices pueden complementar los esfuerzos realizados a nivel empresarial en términos de responsabilidad social, generando un marco adicional de acción” (Entrevistado 12)

Análisis.

De acuerdo a lo definido por la OCDE (2011), uno de los principales objetivos en temas de RSE es “contribuir al progreso económico, social y medioambiental para lograr un desarrollo sostenible” (p. 22) La organización menciona otros posibles mecanismos de aplicación de normas en cuanto a responsabilidad social empresarial se identifica que la norma ISO26000 es para algunas buenas prácticas para la aplicación en las empresas que desean ser sustentables con el entorno que los rodea.

Las directrices son complementos para cada una de las organizaciones y puede existir influencia de otros factores para determinar su funcionamiento. Buscan también un desarrollo empresarial que les permita ser competitivos en un mercado mundial que evoluciona de manera muy avanzada y deja obsoleto todo lo que no se adapte al sistema. Representan un marco de aceptación y han cumplido eficazmente con las responsabilidades sociales de las empresas. Son recomendaciones que hacen los gobiernos a empresas multinacionales y organizaciones basadas en buenas prácticas y principios.

La OCDE es una gran organización que se destaca a nivel internacional, es por esto que las directrices juegan un papel muy importante en muchas de las regulaciones que se ven involucradas. En temas de RSE muestra una gran cantidad de buenas y nuevas prácticas que se podrían implementar en algunas empresas de los distintos sectores de los países asociados.

Categoría 3: Requerimientos

Descripción.

¿Cuáles son los principales requerimientos de la OCDE en temas de RSE?

En esta categoría se estudia los requisitos primordiales que existen para aplicar las distintas normas de la OCDE enfocados en la parte de responsabilidad social empresarial, se pretende conocer cuáles son las solicitudes de ingreso a la organización y que se debe cumplir para ser miembro, se busca de igual forma identificar el modelo de trabajo de la ODCE con sus procesos internos. En cuanto a la interrogante, los entrevistados indicaron que:

“Según entiendo se enfocan al igual que otros marcos de referencia en temas de derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, anticorrupción, entre otros” (Entrevistado 8)

“La OCDE ha buscado diferentes instrumentos y mecanismos para promover el desarrollo sostenible en cada estado miembro. La relación entre las materias fundamentales de la RS y los estatutos de la OCDE tienen una alta afinidad, incluso, con las metas de nuestro país y sus compromisos internacionales. La promoción de los derechos humanos, la apertura de los datos públicos, la disminución de impactos ambientales, la promoción de la RS en la cadena de valor, lucha contra la corrupción y la promoción de buenas prácticas laborales, entre otros, son principios claves para cumplir con los requerimientos que establece dicha organización” (Entrevistado 2)

“Estudiar los factores que tienen en común ambos términos y que los diferencia a ambos. Tener un objetivo en común, el desarrollo sostenible. Debe existir armonía entre los agentes para que el modelo funcione correctamente” (Entrevistado 10)

Análisis.

De acuerdo con la OCDE (2011), uno de los principales requerimientos para una adecuada implementación de RSE sería: “la primera obligación de las empresas es respetar las leyes nacionales. Las Directrices no sustituyen ninguna legislación o reglamento nacional ni deberán considerarse para prevalecer sobre ellos.” Es decir, en cada país se debe respetar lo que indique la constitución para determinar dentro del marco legal que se permite a las empresas. (p. 19)

La OCDE mantiene distintos departamentos que definen cada una de las recomendaciones que por emitir, periódicamente realizan una inspección para determinar la forma en que las están aplicando cada uno de los países miembros. La sostenibilidad de todos los aspectos que comprenden la organización es uno de sus principales objetivos para preservar el desarrollo de sus miembros.

Costa Rica, de concordancia con lo que se indica en los informes de la OCDE (2020) se ha sometido a una revisión de 22 comités, además de adoptar algunas recomendaciones que se realizaron al país en materia de gobierno corporativo, política, legislación, mercados financieros y transparencia fiscal; esto finalmente le permite formar parte de la organización. La solicitud de adhesión puede hacerse por iniciativa propia o por la invitación formal de alguno de sus países miembros. Dentro de los principales requisitos para formar parte de la OCDE es representar un interés latente por formar parte de la organización y a su vez generar una relación de ganar-ganar entre ambas partes, que están dispuestos los países a aportar a la organización en beneficio mutuo. (Párr. 4)

Categoría 4: Contenido

Descripción.

¿Hay contenido en estas directrices que hace falta mejorar o que no se considera del todo?

En esta categoría se especifica qué tan claro es el contenido obtenido a partir de las directrices, además si es posible modificar algunas partes que permitan generar un cambio en lo que actualmente se define según la OCDE. La pregunta busca que los expertos sugieran temas a tomar en cuenta para una mejor fluidez del proceso, para esto los entrevistados contestan:

“Desde mi punto de vista, al ser voluntario y no vinculante, las empresas pueden adquirir el compromiso y no avanzar en las distintas directrices, por lo que no hay una mejora continua tangible” (Entrevistado 5)

“Si bien es cierto, las directrices actuales son una excelente guía para el alcance de los objetivos propuestos, no obstante; es bien sabido que las necesidades del sector privado y del mismo Estado está sujeto a la coyuntura que se experimenta en el macro entorno, siempre es sano replantear y readecuar metas, objetivos e indicadores según el contexto que se experimenta” (Entrevistado 3)

“Se podría mejorar en cuanto al proceso de la pronta inclusión de más países a la organización” (Entrevistado 9)

Análisis.

Para Moratoya et al. (2010) el contenido de las directrices debe estar enfocado en los siguientes aspectos para poder mejorar. “Debemos hacer negocios responsables y productivos pero aplicables a nuestra realidad, tomando en cuenta los factores que enmarcan nuestro desarrollo político, económico, social y cultural” (p. 1) Todo aspecto siempre puede ser mejorado, ya que con el tiempo las cosas van cambiando y los procedimientos quedan obsoletos, es importante resaltar

que cada miembro defina su propia estrategia a aplicar, según se adapte mejor a sus necesidades y objetivos del negocio, lo que podría implicar que el contenido de las directrices a través del tiempo también se vayan modificando.

Como parte de los cambios la organización debe actualizar su contenido cada vez que lo crea conveniente, es por esto que define varios comités que van revisando cada uno de los aspectos designados en sus funciones. Algunos temas importantes podrán no estar considerados en las publicaciones que realiza la OCDE y de ahí depende que cada miembro lo adapte a lo que necesitan sus empresas.

La OCDE únicamente define recomendaciones a las empresas y países suscritos, recordando esto, se pone en evidencia que las partes involucradas deben adaptar estas recomendaciones a sus procesos, darles control y seguimiento para que con el tiempo logren obtener los resultados deseados, los cuales dependerán de sus objetivos. Como consecuencia de esto, al emitir la OCDE solamente criterios quienes son los que deben de mejorar esos procesos son los empresarios y gobernantes.

Unidad de Análisis 2: Procedimientos y Lineamientos

Esta unidad de análisis identifica cuáles son los procedimientos y lineamientos que brinda la OCDE en temas de responsabilidad social empresarial, permite identificar si existen para otro tipo de organizaciones o instituciones y de qué forma son empleados en las empresas del sector comercio. Las categorías de análisis se representan por medio de manuales de proceso y formas de mejorar. En estas categorías de análisis se desarrolla la teoría estudiada con las respuestas de los profesionales de distintas áreas y que formaron parte de la investigación que se amplía en este documento de estudio.

Categoría 1: Manuales de Proceso

Descripción.

¿Cuentan las organizaciones con manuales de procesos sobre RSE, justifique su respuesta?

Esta categoría busca identificar cuáles son los manuales con los que cuentan las organizaciones para la aplicación de las normas que envuelven todo lo relacionado con la responsabilidad social empresarial, aquí se conoce si efectivamente existen, si se basan en otros manuales que existan, o si en su defecto se alinean a los planes de la OCDE.

“La organización basa sus acciones de responsabilidad social en la guía ISO 26000, las cuales alineadas a la estrategia organizacional y operativa en el Plan de Trabajo” (Entrevistado 5)

“Este es un tema que se encuentra muy prematuro en el país a pesar de contar con una Política Nacional de RS. Es necesario incorporar las compras sostenibles dentro de la cadena de suministro nacional para que las empresas vean la importancia de incorporar la RS dentro de sus procesos” (Entrevistado 12)

“Hoy en día existe mucha información disponible, desde recomendaciones de buenas prácticas hasta procesos certificados por organizaciones internacionales. En el caso de Costa Rica existen diversas iniciativas gubernamentales que vienen a apoyar y facilitar la transformación del sector productivo y de la manera en cómo el Estado se responde a las necesidades en RSE. Se puede dar como ejemplos la Política Nacional de Responsabilidad Social, Política Nacional de Producción y Consumo Sostenible, Política Nacional de Biodiversidad, Política Nacional de Desarrollo Productivo, Política Nacional de Desarrollo Urbano, Política Nacional de Compras Públicas Sustentable, Decreto sobre fomento del gobierno abierto en las instituciones públicas y creación de la Comisión Intersectorial de Gobierno Abierto, Decreto sobre apertura de datos públicos, Decreto sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública, entre otros” (Entrevistado 3)

“Sí cuentan con manuales de procesos donde se combinan aspectos éticos, morales y ambientales” (Entrevistado 1)

Análisis.

Según Moratoya et al. (2010) en cuanto a lo que deberían hacer las empresas sobre sus manuales y la importancia de los mismos:

La dinámica diaria de una empresa, es decir, sus relaciones comerciales, sus relaciones laborales, sus relaciones comunitarias, sus relaciones políticas no son estáticas y existen factores externos que pueden afectarlas positiva o negativamente. Estas relaciones son la contraparte primaria de la naturaleza del negocio. Haciendo una analogía podría decirse que productividad y rentabilidad, son el corazón del negocio, y por el otro lado, que sus relaciones con la sociedad son el alma de la empresa. (p. 6)

Las opiniones respecto al tema son muy variadas, se coincide con que los manuales existen, pero son muy diversos y no son específicamente enfocados en responsabilidad social, abarcan temas desde lo ambiental hasta la sostenibilidad de los distintos procesos que se puedan llevar a cabo en un gobierno. Si bien es cierto es un tema resiente, ha tomado gran importancia a través de los años ya que cada vez más empresas se encargan de incluir en sus políticas o lineamientos internos de trabajo algunos de estos procesos, asignando parte del presupuesto anual para destinarlo a actividades que hagan que la empresa sea parte de todo este nuevo modelo mundial que se ha creado con el paso de los años.

Los manuales de proceso en la mayoría del tiempo son creados por las propias compañías en función de sus objetivos de negocio y en estos suelen incluir alguna parte relacionada a temas de sostenibilidad o de ser amigables con el ambiente, que es parte de la responsabilidad social empresarial, pero no suele estar ligado a un protocolo de cumplimiento establecido para este fin.

Categoría 2: Formas de Mejorar

Descripción.

¿Qué aspectos se deben mejorar en los manuales internos de las organizaciones sobre RSE?

De esta categoría de análisis y con esta pregunta se puede extraer información para determinar cuáles podrían ser los posibles escenarios que necesiten ser reforzados o que no están del todo contemplados por la OCDE, en cuanto a ello, los profesionales entrevistados destacan lo siguiente:

“Las directrices al estar alineadas en alguna medida a los otros instrumentos guía internacionales puede estar incluidas en las acciones de la empresa, sin embargo, no son un marco de referencia como tal” (Entrevistado 11)

“En algunas organizaciones se opta por realizar reportes anuales de los impactos (negativos y positivos) financieros, ambiental, sociales y de gobierno. En el caso de la organización que laboro actualmente existe una política y un plan de trabajo de RS que abarca las directrices establecidas por la OCDE” (Entrevistado 7)

“En el caso de la organización que represento, actualmente se encuentra en ejecución en Plan Institucional de Responsabilidad Social, el cual abarca diferentes actividades que responden a las materias fundamentales de la RSE y a las necesidades que tiene nuestra organización según el sector comercio en el que nos desempeñamos” (Entrevistado 3)

“Implementado planes estratégicos dentro de la organización” (Entrevistado 1)

Análisis.

De acuerdo a lo que indica Moratoya et al. (2011) se debería optimizar los procesos relacionados a RSE, desarrollando sistemas de indicadores universales o regionales, que permitan una auto evaluación de las empresas de forma ágil y precisa acerca de las políticas internas de RSE. Explica que el punto de partida es la cooperación entre países para lograr identificar estos mecanismos (p. 61)

El control es la clave de todo proceso y en temas de responsabilidad social empresarial no hay ninguna excepción, cada ítem que se nombre en los lineamientos debe ser cumplido para alcanzar el éxito del plan establecido. Esto con el tiempo genera que las empresas de se hagan competitivas y por ende busquen la forma de ir mejorando su aplicación en la sociedad.

Con el tiempo, la responsabilidad social empresarial ha tomado mayor fuerza en los mercados, cada organización tiene un plan de desarrollo que adapta a sus principales propósitos. Al no ser de cumplimiento obligatorio, puede existir la posibilidad de que, en alguna organización, una misma recomendación se haga de distinta forma a como es aplicada en otra. Es por esto que surge la necesidad de estandarizar esos procesos.

Es recomendable iniciar por definir qué es lo que las empresas desean lograr con la implementación de planes de sostenibilidad y RSE es sus procesos, una vez que se determine este factor, surgirán las pautas a seguir para lograrlo de una forma sistemática. La idea es que cada periodo vaya incrementado el alcance para obtener mayores beneficios de la implementación de estas directrices.

Unidad de Análisis 3: Aplicación

La tercera unidad de análisis contempla todas las formas de aplicación de directrices de responsabilidad social en algunas de las empresas del sector comercio del país. Hace referencia a toda su utilización en el marco de lineamientos de las organizaciones y sus regulaciones. A continuación, enumera las categorías de análisis mencionados por los entrevistados en la investigación sobre la aplicación de las normas de responsabilidad social en Costa Rica:

1. Regulación.
2. Estándares de cumplimiento.
3. Fiscalización.
4. Implicaciones.
5. Acatamiento.

La categoría de la unidad de análisis también contará con la descripción correspondiente y las respuestas de la entrevista que los expertos aportan en el estudio, posterior a esto, serán utilizadas para el análisis detallado de cada respuesta y se destaca especial atención a la aplicación de la muestra de investigación para obtener los resultados buscados. Estas categorías se definen con el propósito de guiar a los expertos basados en los objetivos antes mencionados en la investigación.

Categoría 1: Regulación

Descripción.

¿Quién regula en las empresas que se cumplan con los estándares mínimos solicitados en responsabilidad social empresarial?

En esta categoría se busca conocer si existe algún tipo de regulación, ya sea internacional o a nivel nacional para las normas que se establecen para una correcta aplicación de las recomendaciones que emite la OCDE, la pregunta se enfoca en conocer los lineamientos mínimos que poseen las empresas o instituciones en sus manuales de trabajo. Para esta categoría se resaltan los siguientes comentarios:

“La empresa garantiza el cumplimiento de los requisitos legales. Más allá de este cumplimiento la empresa puede establecer sus estándares en responsabilidad social e irlos superando de manera sistemática. A lo interno de la organización se cuenta con una Comisión de Sostenibilidad que busca la adecuada planificación y ejecución de acciones en temas de responsabilidad social” (Entrevistado 12)

“En algunos países como España, son obligatorios los reportes no financieros de impactos de las empresas, sin embargo en nuestro país actualmente no existe estos mecanismos. La rectoría de la RS la posee el MEIC no obstante, depende de la posición política del gobierno de turno si desea profundizar en estos temas o no” (Entrevistado 4)

“La Organización Internacional para la Normalización (ISO)” (Entrevistado 8)

“En el caso de la institución, la Presidencia Ejecutiva, la Junta Directiva, el MOPT y de ser necesario, el Consejo de Gobierno” (Entrevistado 3)

Análisis.

Para la OCDE (2011) el encargado de regular los aspectos relacionados con sus directrices es el siguiente:

El Comité de Inversión es el órgano de la OCDE responsable de supervisar la aplicación de las Directrices. El Comité procura garantizar que cada elemento de la Declaración sea respetado y comprendido, y que todos ellos se complementen y funcionen de manera armónica entre sí. (p. 82)

Los datos recolectados permiten observar que las organizaciones en el país tienen manuales de procedimientos internos y cuentan con comisiones internas encargadas de regular el cumplimiento de estos esquemas definidos por la misma compañía, se centran en el ámbito de cobertura que la legislación de Costa Rica establece. Las regulaciones internacionales en temas de responsabilidad social empresarial son un poco más robustas en comparación a las de Costa Rica, así lo reflejan los entrevistados, y esto hace al sistema deficiente en cuanto a la mejora de distintos ámbitos que se contemplan en responsabilidad social.

Algunas de las instituciones de Costa Rica se encargan de velar por el cumplimiento básico de las normas de responsabilidad social empresarial, inclusive el Gobierno Central del país impulsa que las mismas sean aplicadas y replicadas en otras instituciones. Puede existir otras regulaciones en el país que no vienen directamente de la OCDE sino de normas como la ISO (*International Organization for Standardization*) por ejemplo.

Categoría 2: Estándares de Cumplimiento

Descripción.

¿De qué forma son aplicadas estas directrices en las organizaciones que usted tenga conocimiento?

Para esta categoría y con esta pregunta, es posible identificar los principales estándares básicos que aseguran que el cumplimiento de las directrices de la OCDE o las relacionadas con responsabilidad social empresarial aplicados en las organizaciones en Costa Rica, para esto los entrevistados opinan lo siguiente:

“Más que mejorar los manuales se identifica que se debe avanzar cada periodo en acciones de mayor impacto en las dimensiones económicas, sociales y ambientales” (Entrevistado 8)

“Para las organizaciones que del todo no posee manuales internos sobre RS, Se puede iniciar con un inventario de prácticas de RS, seguido de un diálogo con los públicos de interés sobre los impactos que genera la operación de la organización y luego el establecimiento de la política de RS. En el caso de las que si cuentan con procesos e instrumentos de RSE, se puede optar por certificaciones nacionales o internacionales que son auditadas” (Entrevistado 12)

“A mí criterio, se debe adecuar para que la base los mismos no sean según las necesidades de las organizaciones que lo diseñan, sino a las necesidades que tienen sus stakeholders sobre su negocio” (Entrevistado 3)

Análisis.

Para la OCDE (2011) la mejor forma de aplicación de las directrices es cooperar entre todos los involucrados, detallan:

El objetivo de las Directrices no es introducir diferencias de trato entre las empresas multinacionales y las empresas nacionales, sino reflejar prácticas

recomendables para todas ellas. En consecuencia, se espera que las empresas multinacionales y nacionales tengan la misma conducta en todos los casos en los que sean aplicables a ambas las Directrices.(p.20)

Las personas entrevistadas expresan que los indicadores definidos para las organizaciones deben ser retadores y permitir con el tiempo avanzar, así como propiciar y frutos a nivel interno. Los estándares abarcan muchas aristas y dependen de los objetivos definidos para cada uno de los indicadores. Las buenas prácticas en lo que se relaciona la RSE deben darse aunque no exista procedimientos para aplicar, se pueden aplicar en función de lo que la organización necesite, pero en el mayor de los casos es algo que se adapta a las empresas y que vienen con un crecimiento acelerado.

Los estándares no son claros ni definen qué está aplicado de forma correcta o incorrecta en las distintas organizaciones o empresas. Todas las respuestas se basan en el conocimiento empírico adquirido con el tiempo y la experiencia, cada objetivo se define según las necesidades internas de su representada. Las metas y objetivos que se definen son basadas a sus propias experiencias y van en función de sus propios intereses.

Categoría 3: Fiscalización

Descripción.

¿Qué herramientas posee la OCDE para fiscalizar la aplicación de las directrices sobre RSE?

La pregunta pretende identificar qué herramientas existen para la fiscalización y control de las distintas directrices que existen para desarrollar la categoría de análisis, puede identificar cuáles son las prácticas existentes en las compañías de Costa Rica para el debido seguimiento relacionado con RSE.

“Los países que se adhieren a las Directrices se comprometen a promover el cumplimiento de las mismas” (Entrevistado 5)

“Una de las principales formas que tiene la OCDE para dar seguimiento a los compromisos adquiridos por el estado miembro es la fiscalización que realiza el Comité sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales, el cual se encuentra facultado para que, en conjunto con los Puntos Nacionales de Contacto, realicen controles periódicos del estado de avance de las iniciativas asumidas por el país miembro y poder generar recomendaciones para que se puedan alcanzar y asegurar los objetivos propuestos” (Entrevistado 3)

“Herramientas para la evaluación de la competencia de la OCDE” (Entrevistado 4)

Análisis.

Según los acuerdos de la OCDE (2011) no hay fiscalizadores de cumplimiento para las directrices, ya que son recomendaciones, sin embargo, se destaca lo siguiente: “Desarrollar e implementar prácticas auto disciplinarias y sistemas de gestión eficaces que promuevan una relación de confianza recíproca entre las empresas y las sociedades en las que ejercen su actividad.” Esto promueve el compromiso de los países miembros y además asegurada que cada uno de ellos se auto fiscalice el cumplimiento bajo el principio de buena fe. (p. 22)

Los países que forman parte de la OCDE se someten a la fiscalización de las recomendaciones que emite la organización, sin embargo, estas directrices no son vinculantes en sus miembros, es decir, cada país que forme parte decide si lo aplica en sus procesos o no.

Una vez que se hayan emitido indicaciones a sus miembros, que pueden ser generales o específicamente para algunos, se procede a velar por el cumplimiento por parte del comité. La OCDE puede decidir desvincular a alguno de sus miembros en caso que identifique que las recomendaciones no se están aplicando según lo expuesto por ellos mismos. Adicionalmente se destaca que formar parte de la OCDE también representa un costo económico inicial para sus postulantes.

La OCDE cuenta con un ente superior regulador que se encarga de dar seguimiento al cumplimiento de lo solicitado por la organización, esta fiscalización también se hace por medio de

las leyes fijadas para cada país, ya que la organización no tiene injerencia legal en sus procesos, es decir, podría en caso de incumpliendo, desasociar a algunas de las partes pero no tomar acciones legales por encima de sus leyes.

Los comités evaluadores tienen la potestad de aprobar o rechazar las prácticas de las empresas o países, inclusive pueden convocar reuniones para discutir temas específicos de bien colectivo. Los países en ciertos periodos de tiempo deben emitir informes de resultados a este comité superior para asegurar que la asesoría emitida se haya aplicado según lo solicitado.

Categoría 4: Implicaciones

Descripción.

¿Qué implicaciones se puede tener con el no cumplimiento de las directrices?

En caso de que alguno de los miembros de la OCDE no cumpla con los requisitos mínimos para formar parte de la organización o con el acatamiento de alguna de las normas, se conocerá cuáles son los implicaciones en el marco de acción de la organización que puede tomar en contra de alguna de las partes involucradas. Los entrevistados indican:

“Quedar fuera del modelo de negocios de la OCDE y por ende perder oportunidades negocios a nivel internacional” (Entrevistado 12)

“Pueden generar implicaciones fiscales y generar deudas, además del tema de integridad del estado” (Entrevistado 7)

“Los gobiernos deben fomentar el grado de cumplimiento más amplio posible de las recomendaciones contenidas en las Directrices, de evidenciarse que no el estado miembro de no cumplen con las mismas, el CIME podrá iniciar un procedimiento para determinar las sanciones correspondientes, las cuales, dependiendo de su gravedad, pueden resultar en la exclusión del estado miembro de dicha organización” (Entrevistado 3)

Análisis.

Para esto la OCDE (2011) es sus políticas expone lo siguiente:

Los gobiernos que han suscrito las Directrices implementarán y promoverán su uso. Establecerán Puntos Nacionales de Contacto con la misión de promover las Directrices y actuar como un foro de discusión para todos los asuntos relacionados con las mismas. Los gobiernos que se han adherido a las Directrices también participarán en los procedimientos adecuados de examen y consulta para las cuestiones relativas a la interpretación de las Directrices en un mundo cambiante. (p. 21)

La OCDE cuenta con un modelo de negocios muy robusto y reconocido a nivel internacional, por lo cual incumplir generaría una mala imagen, además que su representación ante otras economías del mundo se ven amenazados por el grado de exposición que significa forma parte. La organización al brindar un aporte significativo para sus miembros en muchas áreas, hace que puede existir alguna vulnerabilidad en caso de no tener algún ente que fiscalice los procesos que se llevan a cabo en las compañías, resultando en crisis que pueda llevar a desestabilizar al país o a la compañía.

A la luz de lo investigado se evidencia que una política por parte de los gobiernos centrales para fomentar una implementación adecuada en todos los procesos que envuelve la OCDE, hace referencia a la importancia de velar por su efectiva aplicación para evadir consecuencias en caso de no seguir los planes de trabajo.

Categoría 5: Acatamiento**Descripción.**

¿Cuál es la importancia o beneficios de acatar las directrices de la OCDE?

Con esta interrogante se desea conocer los beneficios o prejuicios que podrían generarse al poner un plan de trabajo como el de la OCDE, su impacto en los procedimientos del negocio y la

importancia de la aplicación de las recomendaciones que emite la organización. Las apreciaciones recabadas se detallan a continuación:

“Facilitan la transferencia de tecnología entre las regiones del mundo y el desarrollo de tecnologías adaptadas a las condiciones locales. Las empresas multinacionales también contribuyen, mediante la capacitación formal y la formación en el propio trabajo, al desarrollo del capital humano en los países de acogida” (Entrevistado 1)

“En una economía tan globalizada como la actual, es importante reconocer el papel que juega cada individuo, estado y sector productivo en el contexto actual. Para avanzar, es esencial que el valor de la cooperación se promueva en el macroentorno; no estamos solos en este planeta, cada cosa que hacemos tiene un impacto sobre éste y quienes lo habitan, las responsabilidades de mejorar nuestras prácticas para que sean más compatibles con el entorno, está en cada uno de nosotros. La OCDE es una de las organizaciones que lideran este discurso, su papel es sumamente importante, esto por el alcance que tiene su papel. Sus directrices son el mecanismo que se han utilizado para apoyar a los estados miembros para avanzar en esta misión que tenemos” (Entrevistado 3)

Promueven el desarrollo sostenible.-Crecimiento económico sostenible, proporcional al desarrollo social de las zonas aledañas donde se ubica la empresa, con el menor impacto ambiental. Mejora la imagen de las empresas. Crean un valor agregado para las empresas. Integra un modelo económico sostenible alineado a los Objetivos del Desarrollo Sostenible. Promueve la transparencia en las organizaciones. Gestiona los riesgos en las organizaciones (tanto de imagen, como operacionales) Estandariza procesos y se promueve la mejora continua” (Entrevistado 4)

“Siempre la aplicación de directrices que apoyen la mejora del desempeño de la organización tanto a lo interno como a lo externo es beneficioso, por lo que estas no deberían ser la excepción, siempre que se ajusten a las necesidades y expectativas del negocio” (Entrevistado 9)

Análisis.

Según lo establece la OCDE (2011) la importancia de unirse a esta organización con sus directrices se destaca a continuación:

Se fomenta el uso de mecanismos internacionales adecuados de solución de diferencias, incluido el arbitraje, como medio para facilitar la resolución de los problemas jurídicos que surjan entre las empresas y los gobiernos de los países anfitriones. (p.20)

Al igual que otros marcos de referencia, el tema de responsabilidad social puede ser aplicado a diferentes organizaciones, siendo ajustados a su giro de negocio para generar impactos positivos, los entrevistados concuerdan en que su aplicación traería muchos beneficios para cualquier compañía siempre y cuando esto se adapte a sus objetivos estratégicos.

Al estar enfocado en muchas áreas importantes dentro de un negocio, las directrices de la OCDE en temas de responsabilidad social empresarial y cualquier otra rama, suelen traer más beneficios que implicaciones negativas. El cumplimiento sería estrictamente ligado a las compañías, pero definitivamente se destaca la importancia de que todas las empresas cuenten con manuales dentro de sus lineamientos internos.

Dentro de la RSE existen varios puntos que sobresalen para un desarrollo efectivo empresarial, sin esto las compañías no podrían progresar con el tiempo. Por ejemplo, la RSE también brinda beneficios de imagen pública ante los posibles clientes de una empresa, proyectando una imagen atractiva hacia su público meta.

Por último, debe surgir una armonía, para que todos los procesos fluyan de manera eficaz, es decir, los involucrados en una política de RSE tiene que cumplir su parte para un bien común, que en la mayoría de las empresas es para generar ganancias. Lo comentado no es solo de aplicación en empresas del sector privado, sino que, también podrían ligarse a los gobiernos centrales de los países.

Interpretación de Datos

Las directrices de la Organización (OCDE) son muy amplias, comprenden muchas aristas que deberían ser considerados para el correcto desarrollo de los países y en especial de sus miembros. El objetivo principal de esta organización es apoyar a sus miembros para promover políticas sostenibles que con el tiempo permita el crecimiento de la economía. Esta organización promueve la cooperación entre las áreas, para que en conjunto todos los participantes puedan avanzar e inclusive completar objetivos en común. Las recomendaciones emitidas funcionan de base para que los miembros puedan desarrollar un plan adaptable a las posibilidades de cada organización.

Todas las directrices juegan un papel importante en los participantes. Específicamente en temas de responsabilidad social empresarial suelen estar acompañados de otras normas de regulación internacional como lo son las mencionadas en ISO, esto en conjunto con lo que establezca cada empresa permite crear un manual propio aplicado a sus objetivos y visión de negocio, suele estar ligado con la visión y misión de cada compañía.

Para ser parte o miembro de la OCDE hace falta someterse a varios comités que regulan la entrada de los nuevos y actuales miembros, asegurando que se cumpla con los requisitos, usualmente la organización solicita una especie de prima para su ingreso y posterior a esto emite algunas recomendaciones que el país debe aplicar antes de su ingreso.

En el caso de Costa Rica, luego de pasar el proceso de adhesión, fue tomada en cuenta para ser parte de esta organización tras de varios meses de haber ingresado su solicitud. Dentro de este proceso se solicitaron cambios al país y seguido de la revisión del año 2020 son posibles aplicar dándole su incorporación a la OCDE.

Como todo proceso que implique lineamientos, tiene sus puntos débiles y sus puntos fuertes, algunas cosas podrían ser cambiadas a nivel de OCDE, pero actualmente en Costa Rica son complementadas con otras directrices que no son emitidas por la OCDE. Algunos aspectos ambientales y sociales aún faltan ser definidos concretamente en las directrices.

Las empresas tienen sus propios manuales de procesos para fiscalizar lo relacionado con la responsabilidad social empresarial. Los comités y juntas directivas son los que emiten estos manuales para que sus colaboradores los ejecuten y siempre van enfocados en los objetivos que como organización se tengan por un periodo de tiempo, en general si se destina presupuesto para alcanzarlos.

En Costa Rica no hay una clara regulación de los temas relacionados con RSE, el gobierno se encarga de impulsar o promoverlas pero no existe una institución superior dedicada exclusivamente a este tema. La regulación en las empresas suele estar ligada a normas como la ISO o los propios objetivos de la junta directiva de cada una.

Los lineamientos y manuales de las empresas no son generales, sino adaptados a sus procesos, es por esto que encontrar un factor común no es posible para determinar si las directrices pueden o no ser mejoradas. Se resalta el hecho de que todos los indicadores deben buscar retar a las empresas a ser mejores cada día, por lo tanto, con el tiempo deben ir mejorando, proponiendo nuevos retos a los implicados.

La fiscalización de las directrices que dicta la OCDE se da por medio de sus comités, sin embargo, al no ser de carácter obligatorio puede que los países las adopten total o parcialmente en sus estrategias, el Comité de Inversión es el órgano encargado de supervisar la aplicación. La OCDE solicita un informe anual con las rendiciones de cuentas sobre el periodo, que debe incluir los resultados de las actividades realizadas.

Al no ser un acuerdo formal por ambas partes impide a la organización tomar acciones legales o judiciales en caso de que exista un incumplimiento por parte de alguna de las partes, sin embargo, el comité sí puede emitir una conclusión resolutive que desvincule al miembro.

Las directrices de la OCDE van dirigidas a gobiernos y empresas multinacionales, dicho esto, se podría asegurar que cualquier área que se abarca en la organización puede ser desarrollada para la aplicación de las directrices. Las directrices son muy completas y lo que buscan es una cooperación entre todos sus miembros.

Las directrices son las recomendaciones que contienen principios de buenas prácticas y estándares de las regulaciones legales aplicables internacionalmente. El cumplimiento de las directrices por parte de las empresas es voluntario y no vinculante legalmente. Sin embargo, algunos de los temas cubiertos en la guía también pueden estar sujetos a leyes nacionales o compromisos internacionales.

El propósito de las directrices no es introducir un trato diferenciado entre las empresas multinacionales y las empresas nacionales, sino reflejar las buenas prácticas de todas las empresas, por lo tanto, en todos los casos en los que las directrices se aplican a ambos casos, las empresas multinacionales y las empresas nacionales deben tener el mismo comportamiento.

La OCDE es una organización de renombre internacional, que además de emitir las mencionadas normas también crea un ambiente de seguridad para sus miembros y las empresas multinacionales, lo que podría atraer inversión extranjera en el país. Además, brinda cierto estatus internacional y seguridad de cara a otras organizaciones internacionales.

La aplicación de las directrices en el país, a pesar de ser muy proactivo con los procesos de RSE aún no se encuentra regulada por alguna entidad superior que indique son los mínimos requeridos para asegurar una buena implementación. El gobierno de Costa Rica a pesar de ser ya un país en proceso de incorporación a la OCDE no ha comunicado a sus instituciones y ministerios los pasos a seguir en cuanto a RSE.

En los datos recolectados se resaltan las buenas prácticas que ya algunas instituciones públicas han implementado en sus planes de trabajo, ya que se enfocan en llevar un beneficio a todas las poblaciones de Costa Rica. Sin embargo, cada uno desarrolla su plan sin tener una guía ni mucho menos alguna regulación por parte del gobierno central, suelen ser por iniciativas de sus mismos funcionarios.

Las empresas del sector comercial suelen incorporar en sus planes estratégicos y de rentabilidad la RSE como una medida de aumento de ingresos, muchas de las empresas privadas

del país realizan grandes campañas con inversiones de dinero bastante importantes para fomentar estas prácticas de sostenibilidad, en su mayoría enfocadas al medio ambiente.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este capítulo destaca las principales conclusiones y recomendaciones encontradas durante la investigación. Primero, se enfatizarán los resultados obtenidos para dar respuesta a los objetivos generados en la investigación. Además de responder a las preguntas planteadas en el capítulo uno. Seguidamente, se darían recomendaciones al lector para que se puedan implementar en las organizaciones.

En el proceso de recopilación de información, la dirección de la investigación se da por el enunciado del planteamiento del problema, la justificación, antecedentes, el objetivo general y los objetivos específicos. El análisis cualitativo se lleva a cabo mediante encuestas por medio de un cuestionario. Posteriormente, se profundiza en las categorías de análisis obtenidas a partir de los objetivos y respuestas de los entrevistados y se compara con la teoría del capítulo dos, con el fin de obtener las siguientes conclusiones y sugerencias.

Conclusiones

Las directrices de la OCDE son recomendaciones, por lo tanto, no obligatorias ni vinculantes, queda a criterio de los gobiernos y organizaciones la implementación en sus planes de trabajo.

La OCDE promueve la cooperación para el desarrollo de los países miembros, así como las buenas prácticas de RSE en empresas públicas y privadas, buscan la cooperación de los países miembros para formar alianzas estratégicas.

La norma ISO26000 también es utilizada como directriz de cumplimientos en temas de RSE en algunas empresas e instituciones de Costa Rica.

Las directrices suelen ser complemento en los códigos y lineamientos de las empresas en sus manuales de procesos, cada empresa las adapta a sus planes y objetivos del negocio

Existen comités para la evaluación y cumplimiento de las directrices, los países deben apegarse a las evaluaciones realizadas para determinar el cumplimiento.

La sostenibilidad es un término que cada vez adquiere mayor popularidad en la sociedad, actualmente muchas empresas lo emplean en sus planes estratégicos como regla de crecimiento económico.

Actualmente, en Costa Rica las empresas que aplican estas directrices dentro de sus códigos son muy pocas, es concluyente que existen combinaciones de varias normas para crear sus propios objetivos de RSE.

Las directrices no contemplan todos los aspectos relacionados con responsabilidad social empresarial como por ejemplo derechos humanos de personas con algún tipo de discapacidad o población LGBT, se concluye que podrían ampliarse ya que es un tema de interés mundial, con grandes beneficios y en crecimiento.

Todas las partes involucradas en la OCDE pueden emitir criterios para un mejor funcionamiento de la organización, todos los involucrados son tomados en cuenta en las decisiones

Las juntas directivas o gobierno corporativo en las empresas de Costa Rica son las que suelen definir las normas de RSE para su propia aplicación, se determina que desconocen que existe una política nacional de responsabilidad social emitida por el MEIC desde el año 2017 hasta el 2030.

Las empresas del sector comercio desconocen que en Costa Rica crea un ente que regula temas de RSE en el país que es el Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social (CCNRS).

Todo lo relacionado con RSE se encuentra prematuro en el país y apenas se inicia el desarrollo de este tipo de iniciativas.

El Gobierno Central de Costa Rica apoya y promueve que se apliquen todos los estándares de responsabilidad social en las empresas, sin embargo, no le da seguimiento a su aplicación ya no tiene esta obligación dentro de sus funciones.

Las empresas tienen manuales de RSE, pero todos son distintos según sus objetivos de negocio, estos manuales tienen estándares y son regulados por el CCNRS en el caso de Costa Rica, gran parte de instituciones y empresas forman parte del consejo.

En la actualidad un porcentaje alto de empresas y organizaciones del sector comercio fomentan en sus planes RSE como una herramienta que genera valor y es parte de su estrategia de negocio.

Las empresas asignan dentro de sus posibilidades parte de su presupuesto para planes de RSE, en consecuencia, la responsabilidad social se aplica actualmente en gran cantidad de empresas.

No todas las empresas del país se rigen bajo las directrices de la OCDE, por consiguiente, existen muchos procedimientos sobre RSE

En los informes de resultados anuales las empresas suelen incluir la presentación del plan de RSE para este año como parte del cierre.

Se desprende que las empresas deben aplicar un efectivo control sobre sus objetivos porque esto puede significar el éxito en la implementación de estas directrices

En Costa Rica no existe claridad en cuanto a la regulación en temas de RSE, en pocas palabras, las empresas públicas y privadas no tienen criterios de implementaciones de planes de RSE a pesar que la política pública establece el marco legal.

Cada una de las directrices debe ser adecuada en las necesidades que las empresas, tanto nacionales como internacionales, ya que el giro de negocio para cada una es distinto.

Aunque no existan procedimientos de aplicación, se determina que a nivel nacional las empresas manejan buenas prácticas de sostenibilidad.

Se desprende de la presente investigación que formar parte de la OCDE es más un compromiso que una obligación por parte de los miembros.

La OCDE realiza controles periódicos del cumplimiento de lo pactado con cada uno de sus miembros, el incumplimiento puede desencadenar, como consecuencia, algún proceso de revisión del país.

El proceso para formar parte de la organización, puede darse en un periodo largo de tiempo, por la cantidad de requisitos solicitados, algunos incluyen cambios de procedimientos a nivel país.

Como resultado de los análisis, se muestra que formar parte de la OCDE da acceso a un mejor estatus global de cara a las otras economías del mundo.

El nivel de exposición país que da ser parte de la organización es de gran impacto internacional, asegura que el país se haya sometido a las revisiones que evidencian el funcionamiento adecuado y crea una buena imagen.

Para que las directrices sean de éxito, las empresas nacionales y multinacionales deben trabajar en conjunto para lograr objetivos en común, no obstante, actualmente no existe una relación entre los sectores productivos del país.

Cualquier empresa, ya sea grande o pequeña, puede someterse a seguir las recomendaciones de RSE que brinda la OCDE y adaptarlas a sus objetivos.

Es importante que todas las empresas posean dentro de sus lineamientos internos, con un plan de responsabilidad social empresarial.

La OCDE no puede tomar acciones jurídicas en caso que exista algún tipo de incumpliendo, sin embargo si tiene alcance legal con sus miembros.

Las empresas del sector comercio en el país no aplican las directrices de la OCDE, sino que hacen una mezcla de otras regulaciones internacionales para adaptarlo a la estrategia organizacional o empresarial del negocio.

A modo de cierre, se ha encontrado que las empresas del sector comercio en Costa Rica en el segundo semestre del 2020, no aplican directamente las directrices de la OCDE en temas de RSE porque no existe regulación por parte del Gobierno Central, sin embargo, se encontró que aun así las empresas si aplican sus propias políticas de RSE, desarrollando un híbrido conformado por algunas normas y criterios de otras organizaciones que se adapten a las necesidades y beneficios propios, resultando ser muy efectivas de acuerdo a los objetivos planteados por cada una de estas empresas.

Recomendaciones

En este apartado se establecen algunas recomendaciones, a la luz del análisis de datos obtenidos en el estudio. Estas sugerencias se crean con base en las opiniones del investigador, pero está dirigido a organizaciones, instituciones, empresas o personas que deseen aplicar algún modelo de responsabilidad social empresarial dentro sus procesos de negocio.

Dado que el país y las empresas cuentan con poco material de apoyo para tratar temas relacionados a RSE, se recomienda al gobierno de Costa Rica fomentar para el año 2021 mejores prácticas de sostenibilidad para las instituciones relacionando las políticas del país, creando procedimientos públicos definidos y reglamentarios de aplicación obligatoria.

Respecto a las empresas del sector privado de Costa Rica durante el 2021, es recomendable trabajar en conjunto con el Gobierno Central, para apegarse a la política nacional de RS que permitan desarrollar sus objetivos acordes con los objetivos del país, por ejemplo carbono

neutralidad o mediante cursos dirigidos a Pymes que agreguen valor a sus productos o servicios proyectados a corto y mediano plazo.

Se le recomienda a los gobiernos y organizaciones que, en conjunto, trabajen en un acuerdo de cumplimiento de ambas partes con validez legal sobre la aplicación de las directrices en su campo de acción durante un periodo de tiempo específico, esto con acompañamiento de expertos en el tema para asegurar su cumplimiento.

Las empresas y/o compañías podrán complementar las directrices de la OCDE con mejores prácticas que emitan organismos internacionales; es recomendable utilizar como referencia la norma ISO 26000 sobre procesos de responsabilidad social, con el fin de mejorar y fomentar el desarrollo de sostenibilidad dentro de las mismas.

Como atractivo para la inversión extranjera directa en el país, se sugiere a las compañías de Costa Rica incluir en sus procesos campañas de responsabilidad social empresarial y sostenibilidad por ejemplo que promuevan el ser “amigables con el ambiente”, respeto hacia los derechos humanos, fomento del empleo, etc., durante el año en curso 2021.

Como parte de la nueva incorporación de Costa Rica a la OCDE, se sugiere al Gobierno Central de Costa Rica explotar los acuerdos pactados implementando nuevos planes de trabajo en los ministerios de Presidencia, Relaciones Exteriores y Culto, Economía, Industria y Comercio, Trabajo y Seguridad Social, Cultura y Juventud, Comercio Exterior y Comunicación en las áreas de sostenibilidad y salud ocupacional, que permitan preparar a las instituciones al momento en el que entre en vigencia.

Ya que las directrices representan un valor importante para las empresas públicas y privadas en temas de responsabilidad social empresarial, se recomienda apegarse al manual sobre responsabilidad social empresarial del Consejo Nacional de RS para abarcar todos los aspectos que se engloban en estas prácticas, además de capacitar al personal que se encuentre laborando como objetivo de sostenibilidad en un periodo de tiempo sugerido de 6 meses.

Es recomendable a todas las organizaciones del país investigar sobre la RSE y relacionarse con el CCNRS para que fiscalicen sus procesos en caso que tengan normas aplicadas. Controlando el cumplimiento y correcta aplicación de estas, estableciendo indicadores que sean medibles para evitar incumplimiento y obtener provecho de la situación para beneficio empresarial. Cada empresa debe definir el periodo de tiempo a conveniencia.

Otra recomendación para el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, es solicitar a las instituciones del estado sus planes de RSE, con el fin de verificar que efectivamente se ajusten a las necesidades del Gobierno Central, pero sobre todo para que sirva como fuente de progreso para el país. Este Ministerio debe enfocarse en que las instituciones públicas conozcan qué es RSE mediante comunicados, oficios o capacitaciones a todos los funcionarios públicos.

A todas las organizaciones interesadas en los planes de RSE y sostenibilidad, se sugiere crear una guía de procesos y actividades que fomente la dinámica de RSE de forma adecuada, considerando las necesidades de cada negocio, con el fin de aumentar su presencia en el mercado costarricense o inclusive internacional. Esto se logra investigando las mejores prácticas de RSE que se han mencionado en esta investigación, para que en el corto plazo se pueda aplicar correctamente a lo interno.

Se recomienda a las empresas públicas y privadas de Costa Rica, crear alianzas estratégicas complementarias que potencien las fortalezas de ambos para promover a nivel nacional buenas prácticas en temas de sostenibilidad mediante encadenamientos productivos, logrando desarrollar cultura entre las organizaciones del país a un corto plazo, lo anterior es evidenciable en empresas del sector turismo, que generan alianzas con municipalidades para fomentar prácticas sostenibles.

La OCDE cuenta con personal calificado y expertos en temas de RSE, es por esto que se recomienda a las empresas acudir en el 2021 a la organización buscando recomendaciones emitidas todos los años, para esto definen comités encargados, con el fin de que se puedan implementar en sus lineamientos internos y asegurar que se haga de forma correcta.

Es recomendable que las empresas públicas y privadas de Costa Rica para el segundo semestre del 2021, soliciten a la OCDE una formación más sólida sobre responsabilidad social empresarial con capacitaciones o charlas impartidas por expertos para expandir el conocimiento.

El Gobierno Central, en representación de Costa Rica, debe asegurar el cumplimiento de las recomendaciones de la OCDE en todas las instituciones y empresas del país, es por esto que se recomienda por medio del Ministerio de Comunicación para el año 2021 y 2022 una campaña de concientización y buenas prácticas de RSE en el país, fomentando y creando hábitos de sostenibilidad con los planes de bandera azul y carbono neutral existentes.

Finalmente, se recomienda para futuros investigadores sobre responsabilidad social empresarial, profundizar en el impacto ambiente de cumplimiento de las normas y directrices establecidas por la OCDE, mediante estudios técnicos que evidencien la posibles consecuencias positivas o negativas de la aplicación de políticas sostenibles en instituciones públicas, de concordancia con los planes estratégicos del Gobierno de Costa Rica durante el año 2021 y su proyección carbono neutral 2030.

REFERENCIAS

Ballesteros R (2017) Cómo diseñar un Plan de Responsabilidad Social Corporativa Recuperado de: <https://responsabilidad-social-corporativa.com/como-disenar-plan-de-responsabilidad-social-corporativa/>

Barragán A (2020) Tenemos empleados más involucrados gracias al empowerment. Recuperado de: <https://www.pymmerang.com/direccion-de-negocios/990-tenemos-empleados-mas-involucrados-gracias-al-empowerment>

Café Britt (2020). Responsabilidad Corporativa. <https://www.cafebritt.cr/responsabilidad-corporativa>

Calvo, Ramírez y Sánchez (2016). Diseño de una guía para la obtención de la certificación en responsabilidad social empresarial para industrias MAFAM S.A. Proyecto de Graduación (Maestría en Gerencia de Proyectos). Instituto Tecnológico de Costa Rica. Área Académica de Gerencia de Proyectos.

Cámara Costarricense Norteamericana de Comercio (2020). Responsabilidad Social en Acción 2020. Recuperado de: <https://www.amcham.cr/rse/>

Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio de Costa Rica (2020). Responsabilidad social en acción 2020 Recuperado de <https://www.amcham.cr/rse/>

Capriotti, P., & Zeler, I. (2020). Comunicación de la responsabilidad social empresarial de las empresas de América Latina en Facebook: estudio comparativo con las empresas globales. *Palabra Clave*, 23(2), 1–28. <https://doi.org/10.5294/pacla.2020.23.2.7>

Del Carmen Gaytán Ramírez, M., & Flores Villanueva, C. A. (2018). Factores Determinantes en La Adopción De Prácticas De Responsabilidad De Social Empresarial: Un

Análisis Sectorial en Las Franquicias Mexicanas. Ad-Minister, 33, 21–38.
<https://doi.org/10.17230//ad-minister.33.2>

Díaz Claro, M., Riquelme Bestete, A., & Vilches Contreras, A. (2017). RSE y Sustentabilidad en Chile: entre lo declarativo y las acciones concretas por parte de las empresas. *Revista Electrónica Gestión de Las Personas y Tecnologías*, 10(28), 73–88.

Elizalde M (2020) Facultad de Responsabilidad Social de Universidad Anáhuac México
Recuperado de:
<https://www.anahuac.mx/mexico/EscuelasyFacultades/responsabilidadsocial/noticias/la-responsabilidad-social-empresarial-contr-la-corrupcion>

FIFCO (2020).Sostenibilidad. <https://www.fifco.com/>

Gallaud E (2015) Tesis y Tesinas Guía de Redacción. Publicado Independiente en Estados Unidos de América.

Gamero (2014). Población, muestra y elaboración de instrumentos en investigaciones cuantitativas, Universidad de Panamá.

Hernández (2016). Propuesta de una estructura de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social para la empresa VITEC Videocom Costa Rica con base en la Norma INTE 35-01-01:2012 Responsabilidad Social. Proyecto de Graduación (Licenciatura en Ingeniería en Seguridad Laboral e Higiene Ambiental) Instituto Tecnológico de Costa Rica. Escuela de Ingeniería en Seguridad Laboral e Higiene Ambiental, 2016.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) Metodología de la investigación Editorial Mc Graw-Hill. Interamericana sexta edición México D.F.

Instituto Nacional de Seguros (2020). Sostenibilidad. <https://www.ins-cr.com//Sostenibilidad/>

Julián Pérez Porto y Ana Gardey. Publicado: 2012. Actualizado: 2012. Definiciones: Definición de directrices (<https://definicion.de/directrices/>)

Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2010. Actualizado: 2013. Definiciones: Definición de aplicación (<https://definicion.de/aplicacion/>)

Koontz H (2012) Administración, una perspectiva global. Universidad de California, Los Ángeles.

Lazovska D (2017). La inversión en RSE sigue creciendo de forma importante. Recuperado de: <https://www.expoknews.com/la-inversion-en-rse-sigue-creciendo-de-forma-importante/>

León, M. C., & León, R. C. (2018). Gestión De La Responsabilidad Social Empresarial Del Sector Alimentario Venezolano Y Ciudadanía. *Revista Orbis*, 13(39), 15–29.

Lizcano-Prada, J., & Lombana, J. (2018). Enfoques de la responsabilidad social empresarial en los agronegocios. *Estudios Gerenciales*, 34(148), 347–356. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.148.2657>

López Celis, D. M., Peñalosa Otero, M. E., Escobar Montero, A. R., & Sánchez Hernández, J. D. (2019). Analisis De La Percepcion De Los Millennials Sobre La Importancia De La Responsabilidad Social Empresarial (Rse) en Bogota, Colombia. *Revista de Administração Da UNIMEP*, 17(4), 159–170.

Martínez, Brenes, Araneda y Solano. (2020). Factores que inciden en el desarrollo de la responsabilidad social empresarial: estudio realizado en el sector hotelero de San Carlos, Costa Rica. Proyecto de graduación (Licenciatura en Administración de Empresas. Enfasis en Recursos Humanos) Instituto Tecnológico de Costa Rica, Escuela de Administración de Empresas.

Ministerio de la Presidencia (2020). Sostenibilidad. <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2018/11/fructifero-balance-de-visita-de-presidente-de-costa-rica-a-la-ocde/>

Mira Olano, L. E., & Gutiérrez Ossa, J. A. (2018). Impacto jurídico de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en Colombia. *Jurídicas CUC*, 14(1), 75–104. <https://doi.org/10.17981/juridcuc.14.1.2018.04>

Montero J (2014) Conozca los 10 pasos para desarrollar una estrategia de responsabilidad social en su empresa. Recuperado de: <https://www.elfinancierocr.com/gerencia/conozca-los-10-pasos-para-desarrollar-una-estrategia-de-responsabilidad-social-en-su-empresa/VHH6EZ3XIRBOTIMVWK75PLAEDA/story/>

Mora (2015). El análisis del riesgo ambiental como requisito para otorgar créditos de inversión en las entidades bancarias costarricenses: una estrategia de responsabilidad social como ventaja competitiva. <https://repositorio.uned.ac.cr/handle/120809/960>

Morataya, Monroy y Pineda (2010). *Indicarse Sistema de Indicadores de RSE para la región Centroamericana: LAOTRAMITÁ*

Murillo J (2015) *Metodóloga de la Investigación Avanzada Tecnologías de la Información y la Comunicación en Educación de la UCA*

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2013), *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, OECD* Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1787/9789264202436-es>

París M (Mayo 2020) revista *Delfino CR*. Costa Rica y la OCDE: Beneficios anticipados. Recuperado de <https://delfino.cr/2020/05/costa-rica-y-la-ocde-beneficios-anticipados>

Proyecto de graduación (Licenciatura en Administración de Empresas. Enfasis en Recursos Humanos) Instituto Tecnológico de Costa Rica, Escuela de Administración de Empresas, 2016.

Proyecto de Graduación (Licenciatura en Ingeniería en Seguridad Laboral e Higiene Ambiental) Instituto Tecnológico de Costa Rica. Escuela de Ingeniería en Seguridad Laboral e Higiene Ambiental, 2016.

Proyecto de Graduación (Maestría en Gerencia de Proyectos). Instituto Tecnológico de Costa Rica. Área Académica de Gerencia de Proyectos, 2015.

Pymes Costa Rica (2020). Ejes de la RSE. Recuperado de: <https://www.pyme.go.cr/pymecr6.php?id=2>

Responsabilidad Social Empresarial EPM (2020) Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/413200939/Analisis-Ventajas-y-Desventajas-Modelo-Rse>

Rodríguez González, Y., Cabrera Rodríguez, J. A., & Frías Valdivia, B. (2018). Responsabilidad social empresarial. Camino hacia una gestión organizacional estratégica. Folletos Gerenciales, 22(3), 180–189.

Tecnología de Costa Rica. REC Empresarial; Vol. 9, Núm. 3 (2015); Pág.7-18, 1659-3359.

Vallaes, F. (2020). ¿Por Qué La Responsabilidad Social Empresarial No Es Todavía Transformadora? Una Aclaración Filosófica. Andamios, 17(42), 309–333.

APENDICE A: CUESTIONARIO APLICADO EN LA INVESTIGACION

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

CUESTIONARIO # ____

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ECONOMÍA

LICENCIATURA EN COMERCIO INTERNACIONAL

I CUATRIMESTRE 2021

Cuestionario para analizar la aplicación de las directrices de la OCDE en responsabilidad social empresarial en las empresas de servicios del sector comercio durante el II semestre del 2020.

Estimado señor (a):

Este cuestionario tiene como propósito obtener información sobre la aplicación de las directrices de la OCDE sobre RSE. Por lo anterior, se le solicita su colaboración para responder a las interrogantes que se le presentan. La información suministrada se tratará con total confidencialidad y tiene como finalidad proveer los datos necesarios para realizar este estudio.

De antemano, se agradece su colaboración.

PREGUNTA

1. ¿En qué consisten las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)?

RESPUESTA

PREGUNTA

2. ¿Qué papel desempeñan las directrices de la OCDE en temas de responsabilidad social empresarial?

RESPUESTA

PREGUNTA
3. ¿Cuáles son los principales requerimientos de la OCDE en temas de RSE?
RESPUESTA
PREGUNTA
4. ¿Hay contenido en estas directrices que hace falta mejorar o que no se considera del todo?
RESPUESTA

PREGUNTA
5. ¿Cuentan las organizaciones con manuales de procesos sobre RSE, justifique su respuesta?
RESPUESTA
PREGUNTA
6. ¿De qué forma son aplicadas estas directrices en las organizaciones que usted tenga conocimiento?
RESPUESTA
PREGUNTA
7. ¿Quién regula en las empresas que se cumplan con los estándares mínimos solicitados en responsabilidad social empresarial?
RESPUESTA

PREGUNTA
8. ¿Qué aspectos se deben mejorar en los manuales internos de las organizaciones sobre RSE?
RESPUESTA

PREGUNTA
9. ¿Qué herramientas posee la OCDE para fiscalizar la aplicación de las directrices sobre RSE?
RESPUESTA

PREGUNTA
10. ¿Qué implicaciones se puede tener con el no cumplimiento de las directrices?
RESPUESTA

PREGUNTA
11. ¿Considera usted que las directrices se pueden aplicar en cualquier organización, independiente de su naturaleza?
RESPUESTA

PREGUNTA
12. ¿Cuál es la importancia o beneficios de acatar las directrices de la OCDE?
RESPUESTA

¡Muchas gracias por su participación!