

¿Cuáles y cuántas empresas extranjeras transnacionales y multinacionales ubicadas en Costa Rica, que operan bajo el Régimen de Zona Franca, tienen expectativas de desarrollar emprendimientos sociales y qué esfuerzos han venido realizando para alcanzarlas?

Autor: Carlos Manuel Díaz Espinoza¹

RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca determinar la existencia de proyectos de emprendimiento o emprendedurismo social, desarrollados por empresas extranjeras de carácter transnacional y multinacional, ante el eventual surgimiento de problemas sociales específicos en Costa Rica. En ese sentido, su propósito principal consiste en definir de manera más precisa, cuáles y cuántas de estas empresas tienen expectativas de desarrollar emprendimientos sociales y qué esfuerzos han venido realizando para alcanzarlas.

Para resolver el problema de investigación propuesto, se realiza una revisión bibliográfica de los temas de emprendedurismo y emprendedurismo social, así como de las experiencias logradas por empresas transnacionales y multinacionales en otros países; en proyectos que puedan considerarse sostenibles, innovadores y con objetivos intrínsecamente sociales. Asimismo, se desarrolla una investigación de carácter cuantitativo, dirigida a una muestra de cincuenta empresas transnacionales y multinacionales de origen extranjero ubicadas en territorio costarricense.

La investigación realizada busca identificar casos concretos a nivel regional y local, de proyectos de emprendimiento social desarrollado por este tipo de empresas, pero además, permite reconocer características indispensables para el desarrollo de proyectos de emprendedurismo social, tales como: sostenibilidad en el tiempo, innovación, generación de utilidades, enfoque en objetivos sociales, investigación previa de problemas sociales y enfoque en la contribución social como principio ético empresarial. Este estudio pretende además, registrar cuáles de las empresas pueden prever el desarrollo futuro de proyectos sostenibles, que contribuyan en algún problema social específico; así como determinar qué tipo de acciones se han desarrollado para lograr ese propósito.

¹ Estudiante de la carrera de Licenciatura en Finanzas, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT), San José, Costa Rica. E-mail: cdiaze696@ulacit.ac.cr

PALABRAS CLAVE

Empresa transnacional, empresa multinacional, problema social, responsabilidad social (fuente: Tesauruso de la Unesco), emprendimiento social, emprendedurismo social.

ABSTRACT

This research seeks to determine the existence of social entrepreneurship projects, developed by transnational corporations, facing the eventual appearance of specific social problems in Costa Rica. In that sense, its main purpose is to define more precisely which and how many of these companies expect to develop social enterprises and what efforts have been made to achieve them.

To resolve the problem proposed, this document includes a literature review on the topics of entrepreneurship and social entrepreneurship, as well as the experiences gained by transnational corporations in other countries, in projects that can be considered sustainable, innovative and with social focus. Also develops quantitative research, conducted on a sample of fifty transnational corporations and located in Costa Rican territory.

The research seeks to identify specific regional and local cases of social entrepreneurship projects developed by these companies. But also identifies essential features to the development of social entrepreneurship projects, such as sustainability over time, innovation, revenue generation, focus on social objectives, previous research on social problems and social contribution as corporate ethical principle.

The study also aims to identify the companies that foresee the future development of sustainable projects that contribute in specific social problems, and to determine what actions have been developed to achieve that purpose.

KEYWORDS

Transnational corporations, social problems, social responsibility (source: Unesco Thesaurus), social entrepreneurship.

INTRODUCCIÓN

El presente artículo se enmarca dentro un contexto que incluye dos importantes agentes relacionados entre sí, tanto a nivel económico como social: 1) la sociedad como tal, compuesta por un conjunto de grupos sociales que pueden estar o no resintiendo algún problema social específico y 2) las empresas trasnacionales y multinacionales, quienes

podrían desempeñar un papel importante en el desarrollo de emprendimientos de carácter social.

Para comprender el funcionamiento de este sistema bipartito, resulta de gran relevancia entender, en primera instancia, el concepto de problema social:

Una de las definiciones más clásicas, la de Fuller y Myers (1941a y 1941b), concibe un problema social como una condición que se establece como tal por un número considerable de personas como una desviación de las normas sociales habituales. [...] Pero una de las definiciones más rigurosas y completas es la que nos ofrecen Sullivan et al. (1980, p.10)... 'Existe un problema social cuando un grupo de influencia es consciente de una condición social que afecta a sus valores, y que puede ser remediada mediante una acción colectiva'. (En Clemente, M., 2007)

Debido a la amplitud del concepto de problema social mencionado, y basándose en la experiencia común, se podría deducir la existencia de una amplia gama de problemas sociales, los cuales están virtualmente en condición de ser remediados. Es precisamente esta condición la que permite el surgimiento de emprendimientos con propósitos de contribución social, fenómeno mejor conocido como emprendimiento o emprendedurismo social.

En relación con lo anterior, resulta importante destacar que las distintas definiciones de emprendimiento social coinciden en un aspecto clave: la búsqueda de soluciones a problemas sociales.

El emprendedor social identifica oportunidades que se presentan a sí mismas como problemas que requieren soluciones y se esfuerza por crear emprendimientos para resolverlos. (Sullivan, 2007)

Es importante resaltar que el emprendimiento social no es lo mismo que caridad o benevolencia; incluso no es necesariamente sin ánimo de lucro. En esencia, es una actitud benevolente motivada por una necesidad profundamente arraigada de dar a otros, pero va más allá de esto... los emprendedores sociales son gente de negocios. (Roberts y Woods, 2005, p. 50) (Guzmán, A. y Trujillo, M., 2008)

Efectivamente, esta última definición no sólo deja clara su naturaleza social, sino su característica emprendedora. El emprendedor social busca, a través de un proceso de innovación y creatividad, el desarrollo de proyectos que puedan sostenerse a lo largo del tiempo, brindando una contribución social que más que espontánea, continúa generando efectos positivos en el mediano y largo plazo. De esta manera,

La creación de valor social sostenible es la característica clave que diferencia el emprendedurismo social de las obras de beneficencia o las actuaciones caritativas de individuos bien intencionados. [...] Es por ello que los planes de negocios de los emprendimientos sociales están centrados

especialmente en la sostenibilidad financiera. (Novy-Hildesley, 2007) (En Guzmán, A. y Trujillo, M., 2008)

Es precisamente esta sostenibilidad de los proyectos de emprendedurismo social, la que podría asignar un papel de importancia a las empresas extranjeras transnacionales y multinacionales (TYM, de ahora en adelante), como agentes con capacidad (y eventualmente disponibilidad), para intervenir positivamente en la conceptualización creación, desarrollo, optimización y continuidad de proyectos de emprendedurismo social. Sin embargo, está aún por definir, cuáles son las características generales y particulares de este importante papel, así como sus limitaciones y campo de acción.

Por lo señalado anteriormente, resulta de suma importancia la realización de este trabajo investigativo, debido a la existencia de algunos vacíos de información en cuanto al grado en el cual, las empresas TYM, han generado acciones de emprendimiento social, que puedan causar alguna influencia destacable y positiva a nivel local, a fin de favorecer a los sectores sociales que puedan estar en alguna medida desprotegidos.

En tal sentido, el objetivo de la investigación presentada en este artículo científico, consiste en definir de manera más precisa, cuáles y cuántas empresas TYM tienen expectativas de desarrollar emprendimientos sociales y qué esfuerzos han venido realizando para alcanzarlas. Para ello, se pretende analizar desde un punto de vista general, el papel que éstas han desempeñado para generar emprendimientos sociales de diversa índole, mediante dos mecanismos específicos: 1) una revisión bibliográfica en torno al tema y 2) una investigación cuantitativa sustentada en la aplicación de encuestas, el consecuente análisis de la información obtenida y el planteamiento de conclusiones relevantes.

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

El emprendedurismo en su concepción más general, ha sido definido y reflexionado por numerosos autores, en diversos contextos temporales, geográficos, sociales, políticos, económicos y culturales, sin embargo, para enmarcar el tema de estudio del presente artículo, se considera apropiada la comprensiva definición de Peter Druker (en Keshari, S., 2005):

Emprendedurismo no es una ciencia ni un arte. Es una práctica. Tiene una base de conocimiento. El conocimiento en el emprendedurismo es un medio para un fin... Emprendedurismo no se trata sólo de hacer dinero. Se trata de imaginación, flexibilidad, creatividad, voluntad para pensar conceptualmente, disponibilidad para tomar riesgos, habilidad para movilizar agentes de producción y capacidad para ver el cambio como una oportunidad. Se trata también de encajar la pasión y el proceso con una buena dosis de perseverancia. (Traducción propia)

A diferencia de esta definición general de emprendedurismo, el emprendedurismo social se define con un enfoque más específico e intrínsecamente altruista. En ese sentido, Guzmán, A. y Trujillo, M. (2008), logran sintetizar una definición ecléctica y a la vez precisa, luego de realizar una revisión de literatura en torno al tema; definen el emprendimiento social como:

Un tipo específico de emprendimiento que busca soluciones para problemas sociales a través de la construcción, evaluación y persecución de oportunidades que permitan la generación de valor social sostenible, alcanzando equilibrios nuevos y estables en relación con las condiciones sociales, a través de la acción directa llevada a cabo por organizaciones sin ánimo de lucro, empresas u organismos gubernamentales.

Es la inclusión de la figura empresarial dentro de esta definición, la que da pie a la realización del siguiente cuestionamiento: ¿están las empresas TYM en capacidad, y han tenido la disposición para realizar emprendimientos sociales?

No obstante, antes de intentar dar respuesta a este cuestionamiento, y para aclarar aún más el concepto de emprendedurismo social, resulta importante referirse una vez más a la relación entre la existencia de un problema social y el eventual surgimiento de un proyecto de emprendedurismo social, haciendo un mayor énfasis en la manera específica en que el emprendedor social aborda el problema. Justamente, Mukherjee, M. (2013), Director del Centro para Educación Ejecutiva UPEACE, se refiere en ese sentido a dos cuestionamientos claves que los emprendedores sociales realizan:

- en lugar de preguntar: *¿cuál es el mayor problema aquí?*, piensan: *¿cuáles posibilidades -o soluciones- existen en las cuales no hemos pensado aún?*
- en vez de cuestionar: *¿por qué aún tenemos esos problemas?*, se preguntan: *¿cuál es el cambio más pequeño que puede producir el impacto más grande?*

De lo anterior se podría deducir que el emprendedor social es tanto un innovador como un agente social de cambio positivo.

En este punto surge una nueva interrogante: ¿pueden las empresas TYM propiciar innovación para generar cambios sociales positivos, y además postergar los posibles efectos positivos mediante proyectos sostenibles tanto estratégicamente como financieramente? Para dar respuesta a los cuestionamientos realizados resulta imperante la delimitación y consideración teórica del sujeto de estudio en esta investigación: las empresas TYM. Si bien, la población investigada en el presente estudio incluye tanto a las empresas extranjeras transnacionales como multinacionales, se considera importante una aclaración en cuanto a los conceptos de cada una por separado.

De acuerdo con Kozikowski, Z. (2007), "una empresa es multinacional si traslada a otro país una parte de sus operaciones (diseño, investigación, publicidad o producción). Existe una clara distinción entre la matriz donde se toman las decisiones importantes y las filiales o sucursales ubicadas en otros países, donde se ejecutan las decisiones del centro".

A diferencia del concepto anterior, Kozikowski expresa que "una empresa es transnacional si sus actividades multinacionales forman una red tan compleja que resulta difícil determinar el país de origen y diferenciar entre la matriz y las sucursales". Como puede observarse, ambos tipos de empresas difieren según el grado en el que se encuentran integradas en la economía mundial, pero comparten un aspecto en común: por lo regular constituyen empresas de un tamaño más que considerable.

Habiendo aclarado los conceptos asociados a las empresas TYM, pueden afrontarse las interrogantes en torno a su rol como agentes de emprendedurismo social. La discusión alrededor del tema ha generado posiciones encontradas.

Por ejemplo, Kolstad, I. (2007) identificó una posición cuyo argumento establece que "los ejecutivos que dirigen las corporaciones deben desarrollar políticas relacionadas con el emprendimiento social sólo si estas permiten incrementar el retorno de los accionistas". Sin embargo, el mismo Kolstad refuta esta posición con la tesis de que:

La existencia de un acuerdo entre gerentes y propietarios (en el que los gerentes persiguen el bienestar de los propietarios), no exime a ninguno de los dos grupos de responsabilidades con terceras partes, que es razonablemente ético que los gerentes entreguen algo de sus retornos para promover otros fines y que en países en vía de desarrollo, la colaboración del sector privado en la solución de los problemas sociales es fundamental debido a la ineficiencia e incapacidad de las instituciones públicas y de los gobiernos para hacerlo por sí solos.

En la misma línea, Guzmán, A. y Trujillo, M. (2008), aseguran que "las gerencias de empresas privadas deben buscar el bienestar de los diferentes grupos de interés, desarrollando emprendimientos sociales que complementen su actuar económico, representen un comportamiento ético y permitan contribuir a la solución de problemas sociales, más aún en países en vías de desarrollo". Esta premisa aporta una idea del tipo de rol que las empresas TYM pueden desarrollar para generar algún beneficio social en los países donde se han instalado, que vaya más allá de la conocida responsabilidad social y se enfoque en la estabilidad en el largo plazo.

Bajo un enfoque similar, la Social Enterprise Knowledge Network (SEKN, 2006), enfatiza que en ocasiones "las empresas toman acciones a favor de la comunidad porque reconocen que no pueden progresar como islas de riqueza en un océano de pobreza".

A la vez que Cochran, P. (2007), explica que "las empresas se enfocan en invertir sus recursos en organizaciones no gubernamentales, cooperativas, pequeños negocios, instalaciones comunitarias y viviendas de interés social. El principio que guía este tipo de inversiones en la corporación es el tomar acciones que fortalezcan las comunidades locales". Estas formas de inversión, bajo un análisis más detallado, podrían evaluarse para comprobar si corresponden a formas de emprendedurismo social e inclusive, para determinar si las empresas inversoras han tenido la iniciativa en el desarrollo de los respectivos emprendimientos.

Tomando como base las anteriores premisas, se puede asegurar entonces la existencia de una necesidad de agentes dispuestos a realizar emprendimientos sociales. Tal y como expresan Guzmán, A. y Trujillo, M. (2008), "el emprendimiento social es particularmente necesario, sobre todo en países emergentes, en donde los gobiernos cuentan con mayores restricciones presupuestales para la atención de los problemas sociales". La experticia de las empresas TYM, así como los recursos tecnológicos, de gestión y financieros con que cuentan, garantizan la capacidad que estas tienen para proponer y desarrollar modelos de emprendedurismo social. Al respecto, Austin, J. y Chu, M. (2006), consideran que "los esfuerzos filantrópicos privados proporcionan modelos eficientes y eficaces en cuanto a desempeño, pero no logran un impacto representativo"; según estos autores, para lograr el impacto deseado este tipo de propuestas deben ser complementadas con acciones gubernamentales.

Partiendo de la tesis de que las empresas TYM tienen capacidad técnica y económica para desarrollar proyectos de emprendedurismo social, quedaría pendiente determinar si han tenido la voluntad para impulsar este tipo de proyectos. Cardona, H. (2011), comenta que "algunas empresas están utilizando iniciativas que les sirven simultáneamente para obtener rentabilidad y contribuir a la solución de problemas sociales". Dos ejemplos claros a nivel latinoamericano, presentados por Peinado-Vara, E. (2006), se comentan a continuación.

El primero corresponde a *Procter & Gamble*, quien identificó oportunidades en las comunidades pobres de Venezuela, e implementó un modelo de negocios de naturaleza social que cumple con la característica de sostenibilidad en el tiempo, y que incluyó acciones como el desarrollo de productos asequibles para las personas de bajos ingresos, con variaciones en su presentación entre otros aspectos, creación de centros de atención para niños y de centros itinerantes que ofrecen servicios de lavado de ropa.

El segundo caso es el de Unión Fenosa, quien presta servicios de electrificación rural en poblaciones de muy bajos ingresos de las ciudades de Barranquilla y Cartagena, en donde el acceso ilegal a la energía eléctrica es un problema social constante. De acuerdo con Peinado-Vara, E. (2006), "la empresa inició un proceso de interacción... con la comunidad, para conocer los detalles de su estructura social particular, y a partir de allí logró hacer las innovaciones que le permitirían "normalizar" a estos consumidores, y al mismo tiempo, contribuir al bienestar de esta población". Según el autor, esta corporación aplicó una innovación en el método de recaudación de ingresos, "en el que pequeñas empresas creadas dentro de las comunidades miden el uso, recopilan los pagos y ofrecen a los clientes servicios de reparación", emprendimientos que claramente son de naturaleza social y que fueron desarrollados por iniciativa de Unión Fenosa. Esta compañía además implementó acciones como la facturación colectiva, asignación colectiva de recursos y flexibilización de pagos, acordes a los patrones de ingresos de los pobladores, quienes a su vez se convirtieron en socios comerciales, empleados, proveedores y distribuidores.

Otro vehículo utilizado por las empresas TYM para desarrollar emprendimientos sociales es la asociación entre éstas y las ONG "para desarrollar actividades conjuntas en

poblaciones de bajos ingresos" (Brugman, J. y Prahalad, C., 2007). Como han expresado estos autores, las interacciones entre las multinacionales y las ONG "han encontrado nuevos vínculos entre la innovación empresarial y el desarrollo social". Bajo esta nueva estrategia se han gestado diferentes ejemplos a nivel mundial:

British Petroleum, que ofrece combustible para estufas en áreas rurales de India, en asocio con varias ONG; Danone, que ha creado empresas conjuntas con otras instituciones para ofrecer productos lácteos en Bangladesh; Microsoft, que ha realizado alianzas con ONG para entregar equipos informáticos en regiones rurales de India; Nestlé, que se ha unido con ONG de varios países en América Latina y Asia para ofrecer programas educativos sobre nutrición y alimentos enriquecidos. (Brugman, J. y Prahalad, C., 2007)

Para el caso latinoamericano, se han realizado estudios sobre los emprendimientos sociales llevados a cabo por empresas multinacionales, tales como el de Ogliastri, E. (2003), quien propone a "la 'empresa social' como un nuevo modelo donde conviven las dualidades entre lo público y lo privado, la caridad y el lucro, lo práctico y lo utópico, lo ideológico y lo desinteresado". Llama la atención uno de los hallazgos aportados por este autor, en el que se "resalta las alianzas cívicas promovidas en la región por el Banco Mundial y Naciones Unidas, mediante las cuales se han solucionado problemas sociales con la participación de una mezcla de instituciones con y sin ánimo de lucro".

Una vez comprobada la capacidad y voluntad de algunas empresas TYM para llevar a cabo emprendimientos sociales, se ha comprobado en alguna medida el rol que estas pueden desempeñar para resolver problemas sociales, rol que se relaciona con la transmisión y aplicación de conocimiento para el bien social. Tal y como expresa Polo, L. (S.F.), "la iniciativa empresarial tiene una estrecha relación con el bien común, y encuentra su justificación en el compromiso moral de poner al servicio de la sociedad el saber especializado que se posee, y que surge de la diferenciación y de la interdependencia social".

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque fundamentalmente cuantitativo, en atención a la premisa de que el conocimiento científico debe ser en lo absoluto objetivo (González, J., 2009), y además, para obtener resultados generalizables que permitieran dar respuesta al problema de investigación. Para lograr este propósito, se procedió a realizar una recopilación y acumulación de datos previos, mediante la utilización del cuestionario como técnica de abordaje metodológico y fuente primaria de la investigación. Asimismo, los contenidos se analizaron a manera de variables para mantener la orientación cuantitativa.

El cuestionario se aplicó a empresas extranjeras transnacionales y multinacionales ubicadas en Costa Rica, que cumplieran con las siguientes características:

1. Tener operaciones bajo el Régimen de Zonas Francas, establecido en la Ley No. 7210, su Reglamento (Decreto Ejecutivo N° 34739-COMEX-H) y posterior reforma (Ley No. 8794).
2. Dedicarse a la manipulación, el procesamiento, la manufactura, la producción, la reparación y el mantenimiento de bienes y la prestación de servicios destinados a la exportación o reexportación (Ley No. 7210).
3. Haber realizado una inversión nueva inicial en activos fijos de acuerdo con los siguientes criterios (Reglamento a la Ley de Régimen de Zonas Francas, N° 34739-COMEX-H):
 - a) **Empresas ubicadas dentro de la GAMA:** al menos ciento cincuenta mil dólares estadounidenses (US \$150.000,00) o su equivalente en moneda nacional, para empresas instaladas en un Parque de Zonas Francas; y de al menos dos millones de dólares estadounidenses (US \$2.000.000,00), o su equivalente en moneda nacional, para empresas instaladas fuera de un Parque de Zonas Francas.
 - b) **Empresas ubicadas fuera de la GAMA:** al menos cien mil dólares estadounidenses (US \$100.000,00), o su equivalente en moneda nacional, para empresas instaladas en un Parque de Zonas Francas; y de al menos quinientos mil dólares estadounidenses (US \$500.000,00), o su equivalente en moneda nacional, para empresas instaladas fuera de un Parque de Zonas Francas.

El hecho de que las empresas sujetas a estudio tengan operaciones bajo el Régimen de Zonas Francas, hizo posible la representatividad de las siete provincias del territorio costarricense en el proceso de selección de la muestra.

Se diseñó el cuestionario con un total de seis preguntas cerradas, con el fin de delimitar algunas características generales y específicas de las empresas. Además, contiene tres preguntas mixtas con criterios de selección única y espacios para descripciones y explicaciones complementarias que permitieran ampliar la información relativa a los parámetros de investigación; además de una pregunta abierta para comentarios finales. Se calculó un tiempo de respuesta para el cuestionario de diez minutos, y se procuró un orden lógico de temas para facilitar el flujo de respuestas.

El cuestionario se dividió en tres secciones, según el siguiente detalle:

- la primera sección corresponde a una introducción;
- la segunda incluye las principales preguntas de la investigación;
- la tercera contempla los comentarios finales.

Para garantizar la correcta interpretación de las preguntas incluidas en el cuestionario y poder reducir el sesgo en la investigación, se realizó un pre-testeo cognitivo a un total de

diez personas. Los participantes del pre-testeo fueron sujetos que no pertenecían a la población de estudio.

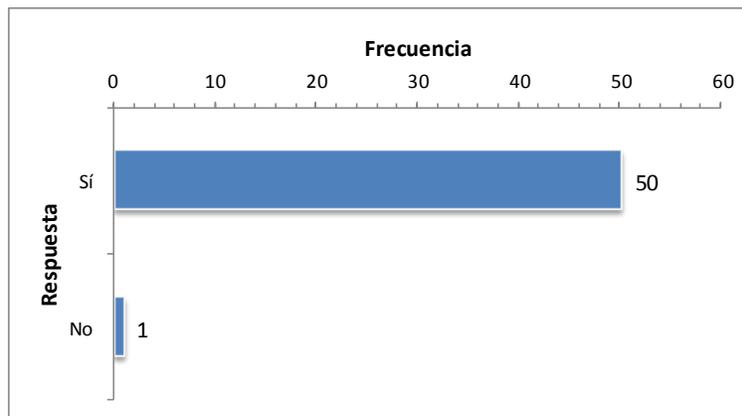
Se utilizó el análisis estadístico como método de análisis y tratamiento de la información. Se empleó un nivel de confianza de un 88%, con un margen de error de un 10%. La población de estudio incluyó un total de doscientas setenta empresas que operan bajo el Régimen de Zona Franca, de las cuales, se seleccionó una muestra total de cincuenta y una. El cuestionario se aplicó utilizando la herramienta en línea Survey Monkey.

En cumplimiento a los fundamentos éticos asociados a la elaboración de artículos científicos, la información resultante en este estudio, se utilizó exclusivamente para fines académicos, procurando asimismo la confidencialidad y manejo responsable de los datos asociados a las empresas investigadas.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con el propósito de delimitar y caracterizar correctamente la muestra estudiada se consultó al encuestado en una primera pregunta, si trabajaba en una empresa multinacional o transnacional de origen extranjero, ante lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Gráfica 1: Personas que trabajan en una empresa multinacional o transnacional de origen extranjero (frecuencia de respuestas)



Fuente: Propia con base en resultados de trabajo de campo.

Según la gráfica anterior, solamente una empresa no correspondía a una entidad transnacional o multinacional de origen extranjero, la cual se excluyó del análisis realizado. Las restantes cincuenta compañías si cumplían con esta condición.

Seguidamente, se invitó al encuestado a anotar el nombre de la empresa para la cual trabajaba, generando un nivel de respuesta de un 33%, o sea, sólo uno de cada tres

encuestados mostró disposición para compartir esta información. Las empresas mencionadas fueron las siguientes:

- Teletech Customer Care Management Costa Rica, S.A.
- Suttle de Costa Rica, S.A.
- VIA Information Tools Costa Rica, Ltda.
- Medconx MDX Costa Rica, S.A.
- Convergys Customer Management Group Inc.
- Baxter Americas Services, S.R.L.
- IBM Business Transformation Center, S.R.L.
- Rainbow Export Processing, S.A
- Componentes Intel de Costa Rica, S.A.
- General Microcircuits de Costa Rica GMICR, S.R.L.
- Dole Shared Services Limited
- Altanova Test Costa Rica S.R.L.
- Centro Global de Procesamiento Chiquita S.R.L.
- British American Tobacco Caribbean & Central America Servicios S.A.
- Mondelez Internacional
- Mckinsey & Company Support Services C.R.
- Amazon Support Services Costa Rica S.R.L.

Estas empresas se encuentran ubicadas en distintos parques industriales o inclusive, fuera de ellos, pero siempre bajo el Régimen de Zona Franca, en las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Puntarenas, y se dedican a actividades de diversa índole, tales como:

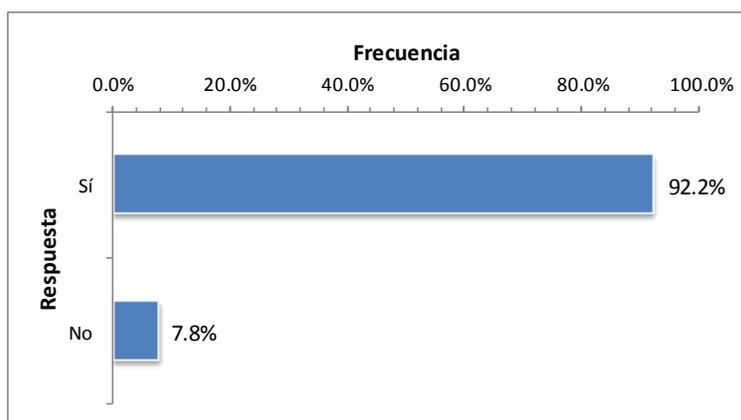
- Servicios de soporte de negocios (procesamiento de transacciones contables, tesorería, recursos humanos, administración de gastos, servicio al cliente, compras y logística, ventas dirigidas y estudios de mercado).
- Manufactura y prueba de componentes electrónicos y electromecánicos, y partes para máquinas automáticas de procesadores de texto.
- Servicios de diseño de circuitos y otros relacionados con la tecnología y la industria de la información.
- Servicios de asesoría en seguridad.
- Servicios de investigación y desarrollo.
- Servicios de información tecnológica.
- Manufactura de cables eléctricos con componentes electrónicos o electromecánicos para uso en medicina y cirugía.
- Producción de camarón, langosta y langostinos congelados, pescado entero congelado, filete de pescado congelado, chuchecas, almejas y ostras congeladas, entre otros.
- Servicios de investigación de mercados.
- Diseño, desarrollo y mantenimiento de software.

Si bien, los restantes encuestados no accedieron a compartir el nombre de sus respectivas empresas, se logró determinar su ubicación en las cuatro provincias anteriormente mencionadas, además de las provincias de Cartago, Guanacaste y Limón. Algunas de sus actividades principales, aparte de las antes mencionadas son:

- Administración de redes y datos.
- Manufactura de prendas de vestir.
- Servicios de planificación y estrategia financiera.
- Soporte remoto de computación.
- Almacenamiento y procesamiento de datos.
- Servicios de interpretación de idiomas.
- Manufactura de implementos deportivos.
- Manufactura de máquinas para el análisis y la medición de gases atmosféricos.

Del mismo modo, se consultó si la empresa se encontraba operando bajo el Régimen de Zona Franca, lo cual generó los siguientes resultados:

Gráfica 2: Empresas que operan bajo el Régimen de Zona Franca (frecuencia de respuestas)

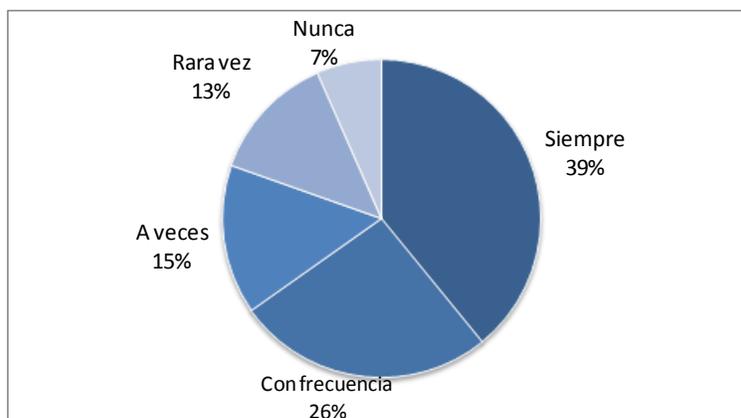


Fuente: Propia con base en resultados de trabajo de campo.

Según la información aportada en la gráfica, únicamente un 7,8% de las empresas no se encontraban operando bajo el Régimen de Zona Franca; mientras que el restante 92,2% sí reunían esta condición. Esta distinción se realizó con el propósito de relacionar, en alguna medida, el beneficio conseguido con este tipo de régimen y la disposición para realizar en respuesta, actividades de bien social.

En la siguiente pregunta realizada se intentó determinar la percepción de los encuestados en cuanto a si en sus empresas se había incentivado la contribución social como principio ético, produciéndose el siguiente resultado:

Gráfica 3: Incentivo de la contribución social como principio ético (porcentaje de respuestas)

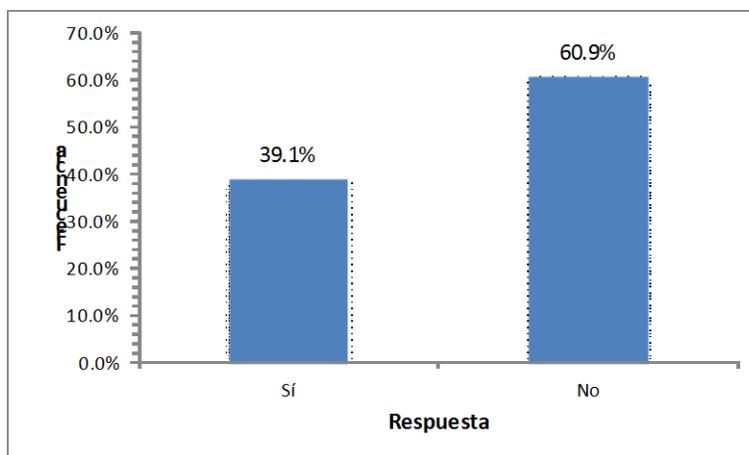


Fuente: Propia con base en resultados de trabajo de campo.

Como puede apreciarse, dos terceras partes de las personas encuestadas consideran que en sus respectivas empresas se ha incentivado siempre o con frecuencia, la contribución social como principio ético (39% y 26% respectivamente). De la tercera parte restante, un 15% considera que ésta se incentiva a veces, un 13% cree que se impulsa rara vez y apenas un 7% expresó que nunca se había incentivado la contribución social como principio empresarial. Si se considera la existencia de alguna relación entre el desarrollo de proyectos de emprendedurismo social y la concepción de la contribución social como principio ético empresarial, podría deducirse *a priori*, que al menos una tercera parte de las empresas difícilmente haya incluido el desarrollo de emprendimientos sociales en su planificación estratégica.

Asimismo, se consultó a los encuestados si sus respectivas empresas habían realizado estudios o investigaciones que les permitieran conocer las problemáticas sociales en algún sector de Costa Rica, a raíz de lo cual se generó el siguiente resultado:

Gráfica 4: Realización de estudios o investigaciones para conocer problemáticas sociales en Costa Rica (frecuencia de respuestas)

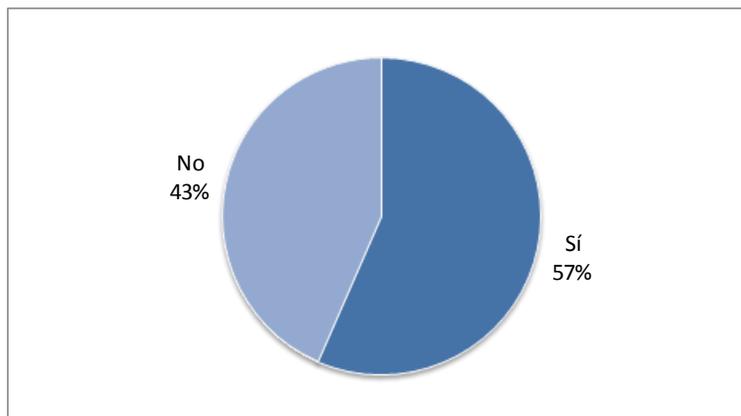


Fuente: Propia con base en resultados de trabajo de campo.

Según la información manifestada por los encuestados, un 39,1% de las empresas estudiadas han realizado algún tipo de estudio o investigación con el propósito de conocer problemas sociales específicos en algún sector de Costa Rica, lo que corresponde a un poco más de la tercera parte. Si se considera que para efectuar cualquier proyecto de emprendimiento social, que procure ser sostenible en el tiempo, se requiere la realización de un estudio previo del problema social a resolver, podría preverse que no más de dos quintas partes de las empresas TYM hayan desarrollado algún proyecto de emprendedurismo social.

No obstante, en la siguiente pregunta se consultó de manera concreta, si se habían emprendido proyectos (no necesariamente sostenibles) que buscaran contribuir a la solución de problemas sociales específicos en Costa Rica, ante lo cual se obtuvo el siguiente resultado:

Gráfica 5: Desarrollo de proyectos que contribuyan a la solución de problemas sociales específicos de Costa Rica (porcentaje de respuestas)



Fuente: Propia con base en resultados de trabajo de campo.

De acuerdo con los datos recopilados, un 57% de las empresas TYM incluidas en la muestra, ha desarrollado algún tipo de proyecto para contribuir en la solución de problemas sociales en el territorio costarricense. Sin embargo, al comparar este resultado con el de la realización de estudios para identificar problemáticas sociales, se puede determinar que en algunas empresas se desarrollan este tipo de proyectos sin estudiar previamente las problemáticas en las cuales se pretende contribuir.

Algunas de las acciones desarrolladas se mencionan a continuación:

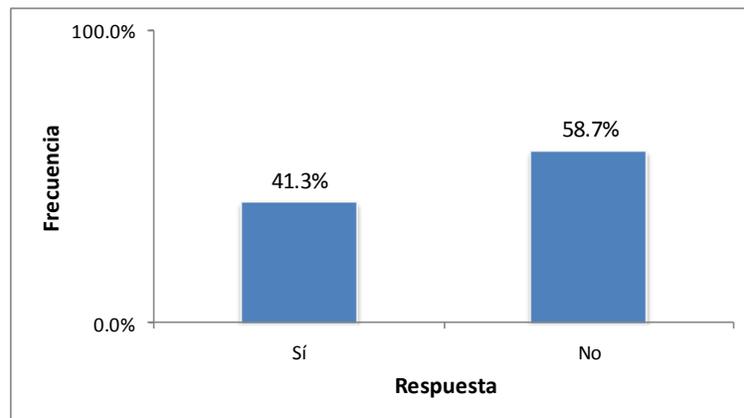
- Realización de actividades navideñas para niños de escasos recursos.
- Oportunidades de trabajo para privados de libertad en el Centro Penitenciario San Rafael, en coordinación con Adaptación Social.
- Ayuda a niños en albergues o en situación marginal.
- Colaboración en comunidades (mejoras en infraestructura y mueblería en escuelas).
- Ayuda económica a instituciones de carácter social.
- Establecimiento de fundaciones de ayuda social para diversos tipos de problemáticas (por ejemplo, en situaciones de emergencia por desastres naturales, o mediante el apoyo a entidades sin fines de lucro, a través del envío de voluntarios y el ofrecimiento de ayuda económica).
- Realización de decenas de proyectos para la remodelación de escuelas y mejoras en su accesibilidad, en beneficio de miles de niños.
- Colaboración económica y de mano de obra en proyectos sociales de vivienda.
- Ayuda a adultos mayores, jóvenes en situación de drogadicción y niños abandonados.

- Desarrollo de programas de voluntariado que constantemente anuncian oportunidades para que los empleados participen en actividades en instituciones benéficas o desarrolladas por la misma empresa.
- Ofrecimiento de tecnología y programas de entrenamiento de profesores para el uso eficiente de la tecnología en las aulas.
- Desarrollo de programas nacionales de ferias científicas en coordinación con la Universidad de Costa Rica y el Ministerio de Ciencia y Tecnología.
- Desarrollo de Computer Clubhouses en comunidades de riesgo, en los cuales se estimula la creatividad y la autoexpresión con el uso de la tecnología.
- Contratación de personal calificado en un área geográfica específica en coordinación con el Instituto Nacional de Aprendizaje y la Cámara de Comercio de Alajuela.
- Actividades de recaudación de fondos para la Escuela de Rehabilitación.
- Siembra de árboles en diferentes lugares del país (el cual se menciona por su importancia a pesar de que contribuye a una problemática de naturaleza ecológica más que social).
- Contribución en programas de seguridad vial.
- Contribución en programas de lucha contra el dengue.
- Donación a escuelas o grupos dentro de las comunidades vecinas.
- Apoyo a programas como: “Acción Joven”, “Un Techo para mi País” y a la Organización para estudios tropicales.
- Recolección de alimentos para personas indigentes.
- Contribuciones en caso de catástrofes naturales.
- Desarrollo de programas "Creando Valor Compartido" con agricultores indígenas de banano y cacao orgánico.

De las acciones anteriores, figuran como potenciales proyectos de emprendimiento social, aquellas que implican la contratación de mano de obra en sectores con problemática de desempleo.

Para profundizar aún más, posteriormente, se consultó si las respectivas empresas habían desarrollado proyectos que contribuyeran a la solución de problemas sociales en Costa Rica, que pudieran considerarse sostenibles en el tiempo, a razón de lo cual se logró el siguiente resultado:

Gráfica 6: Desarrollo de proyectos sostenibles en el tiempo, que contribuyan a la solución de problemas sociales en Costa Rica (frecuencia de respuestas)



Fuente: Propia con base en resultados de trabajo de campo.

Tal y como puede apreciarse en la gráfica, en un 41,3% de las empresas (en dos de cada cinco) se consideró haber desarrollado proyectos que pudieran suponerse sostenibles en el tiempo, según los siguientes criterios:

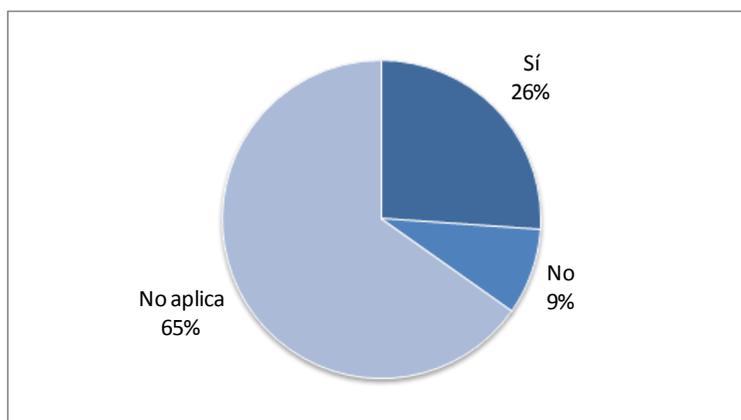
- Se realizan proyectos anualmente.
- Continuidad en el proyecto de oportunidad de trabajo para privados de libertad hasta por quince años.
- Desarrollo de acciones que permanecen en el tiempo como construcción de viviendas o desarrollo de talleres en temas específicos.
- Desarrollo de programas e iniciativas bajo el principio de sostenibilidad, fundamentadas en el mantenimiento de alianzas público-privadas.
- Alianzas con empresas certificadas en el manejo y reciclaje de material electrónico, las cuales facilitan la sostenibilidad ambiental.
- Relaciones a largo plazo con fundaciones sin fines de lucro, con el propósito de mejorar la calidad de vida de las personas con problemas sociales.
- Siembra de árboles (sostenibilidad ambiental).
- Proyectos innovadores para mujeres trabajadoras de comunidades de Zona Atlántica, por ejemplo, cómo utilizar ciertos desechos del cultivo de banano para crear productos innovadores.
- Patrocinio de programas de capacitación de guías naturalistas en la región de Sarapiquí, para que los graduados puedan obtener mejores empleos.

A pesar de lo expresado por las personas encuestadas, muchos de los proyectos mencionados no pueden ser considerados como sostenibles bajo el enfoque de emprendedurismo social. Se exceptúa el caso del proyecto que brinda oportunidades de trabajo a los privados de libertad, desarrollado por la empresa Suttle de Costa Rica, S.A., el cual además de tener una razón intrínsecamente social, ha demostrado ser sostenible

en el tiempo durante quince años; así como el proyecto desarrollado por la empresa General Microcircuits de Costa Rica GMICR, S.R.L., mediante el cual se contrata personal calificado en el área de Alajuela, gracias al convenio sostenido con el Instituto Nacional de Aprendizaje y la Cámara de Comercio de Alajuela, solventando los problemas de desempleo de la zona. Se rescata también el proyecto Computer Clubhouses desarrollado por la empresa Componentes Intel de Costa Rica, S.A., el cual constituye un semillero de talento en el área tecnológica que posteriormente pasa a formar parte de la fuerza laboral de la compañía, sin embargo, debe aclararse que aunque este modelo de centros de capacitación es sostenible en el tiempo, no genera utilidades inmediatas, pero representa beneficios para la empresa en el mediano plazo. Asimismo, el proyecto de innovación dirigido a mujeres trabajadoras de la Zona Atlántica, relacionado con el uso de desechos del cultivo de banano, desarrollado por el Centro Global de Procesamiento Chiquita S.R.L.; y el programa "Creando Valor Compartido" desarrollado en conjunto con agricultores indígenas de banano y cacao orgánico, por parte de una empresa con carácter anónimo, podrían tener algunas características asociadas al emprendedurismo social.

Siempre en relación con la pregunta anterior, se consultó al personal encuestado si consideraba que el objetivo social de los proyectos desarrollados era innovador, a raíz de lo cual se originó el siguiente resultado:

Gráfica 7: Proyectos cuyo objetivo social se considera innovador (porcentaje de respuestas)



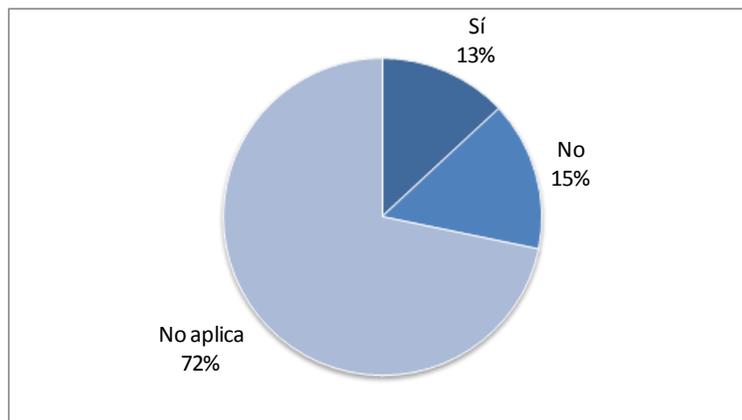
Fuente: Propia con base en resultados de trabajo de campo.

Según la gráfica anterior, apenas una de cada cuatro personas encuestadas considera que el objetivo social de los proyectos desarrollados en sus respectivas empresas es innovador. Del 26% que considera que los proyectos son innovadores, un 15% corresponden a proyectos de responsabilidad social empresarial que aunque son innovadores, no pueden ser considerados como sostenibles bajo los parámetros de emprendedurismo social; mientras que el 11% restante corresponde a los casos previamente mencionados (Suttle de Costa Rica, S.A., General Microcircuits de Costa Rica GMICR, S.R.L., Componentes Intel de Costa Rica, S.A., Centro Global de

Procesamiento Chiquita S.R.L. y la empresa con carácter anónimo mencionada anteriormente) y que se prospectan como posibles proyectos de emprendedurismo social.

Seguidamente, y con el propósito de garantizar que los proyectos mencionados por el personal encuestado, correspondieran a emprendimientos sociales, se les consultó si consideraban que los proyectos generaban utilidades financieras que permitieran darle continuidad, ante lo cual se obtuvo el siguiente resultado:

Gráfica 8: Proyectos con generación de utilidades financieras (porcentaje de respuestas)

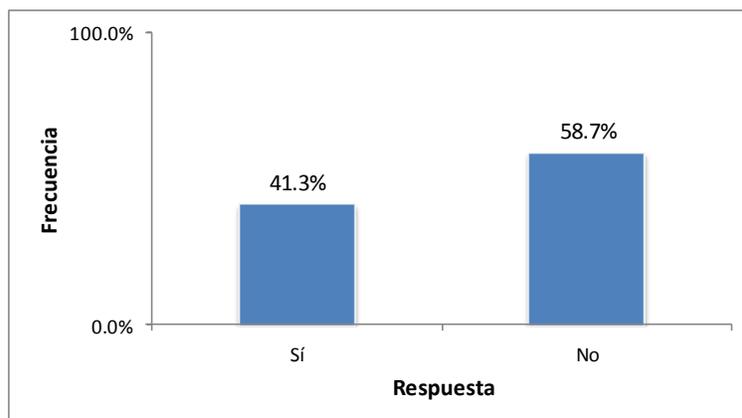


Fuente: Propia con base en resultados de trabajo de campo.

Como se puede apreciar en la gráfica, solamente un 13% de los encuestados consideran que los proyectos desarrollados generan utilidades financieras que permiten darle continuidad. Luego de analizar cada uno de ellos, se desestimaron los casos que correspondían a proyectos de responsabilidad social empresarial, quedando como posibles emprendimientos sociales, sostenibles, innovadores y generadores de utilidades, los casos de Suttle de Costa Rica, S.A., General Microcircuits de Costa Rica GMICR, S.R.L., Componentes Intel de Costa Rica, S.A., Centro Global de Procesamiento Chiquita S.R.L., así como la empresa con carácter anónimo antes mencionada.

Finalmente, se les consultó a las personas encuestadas, si consideraban que sus respectivas empresas pretendan desarrollar en el futuro algún proyecto que busque contribuir de manera sostenible en el tiempo, en la solución de algún problema social específico en Costa Rica, lo que arrojó el siguiente resultado:

Gráfica 9: Empresas con expectativas para desarrollar en el futuro, proyectos de contribución sostenible en el tiempo (frecuencia de respuestas)



Fuente: Propia con base en resultados de trabajo de campo.

Según los datos recopilados en la gráfica anterior, en un 41,3% de las empresas TYM existen expectativas para desarrollar en el futuro, algún proyecto que busque contribuir con sostenibilidad en el tiempo, en la solución de problemas sociales específicos en Costa Rica, lo que representa dos quintas partes de la muestra encuestada. Al respecto se incluyeron las siguientes acciones pretendidas:

- Continuar apoyando y profundizando el funcionamiento de los proyectos desarrollados.
- Mantener los programas desarrollados y reenfozarlos a nuevos objetivos.
- Mantener una orientación social.
- Mejorar y tratar de hacer proyectos más grandes y de mayor impacto social y comunal.
- Mantener la ayuda social bajo un enfoque de enseñanza y motivación, tratando no sólo de dar apoyo, sino de brindar soluciones a las comunidades.
- Continuar con proyectos enfocados en la educación (incluyendo iniciativas con enfoque en mujeres y niñas).
- Reducir la "huella ambiental" de las operaciones de la empresa.
- Procurar el fortalecimiento de la comunidad circunvecina.
- Buscar el enfoque y desarrollo de tecnologías verdes.
- Mantener el enfoque en proyectos de responsabilidad social empresarial a largo plazo (lo que viabiliza la contribución en algún problema social específico en el país).
- Apoyo a comunidades de trabajadores diarios de plantaciones bananeras con menos problemas sociales (vivienda, educación, etc.).
- Mantenimiento del programa "Un Techo para mi País", dirigido al sector educativo.

Debe destacarse que las cinco empresas resaltadas anteriormente tienen expectativas de continuar desarrollando proyectos de bien social sostenibles en el tiempo.

CONCLUSIONES

La generación de proyectos de emprendedurismo social implica necesariamente el incentivo de la contribución social como principio ético empresarial, la realización de estudios o investigaciones que permitan conocer las problemáticas sociales a solucionar, así como la búsqueda de un enfoque sostenible en el tiempo, innovador y generador de utilidades financieras.

Una vez analizados los parámetros de sostenibilidad en el tiempo, innovación y generación de utilidades financieras, contemplados en cualquier proyecto de emprendedurismo social, se lograron identificar al menos cinco empresas extranjeras TYM ubicadas en Costa Rica, que han desarrollado proyectos de emprendedurismo social, las cuales son:

- Suttle de Costa Rica, S.A.: Oportunidades de trabajo para privados de libertad en el Centro Penitenciario San Rafael, en coordinación con Adaptación Social.
- General Microcircuits de Costa Rica GMICR, S.R.L.: Contratación de personal calificado en un área geográfica específica en coordinación con el Instituto Nacional de Aprendizaje y la Cámara de Comercio de Alajuela, que resuelve problemas de desempleo en la zona.
- Componentes Intel de Costa Rica, S.A.: Desarrollo de Computer Clubhouses en comunidades de riesgo, en los cuales se estimula la creatividad y la autoexpresión con el uso de la tecnología.
- Centro Global de Procesamiento Chiquita S.R.L.: Proyecto de utilización de desechos del cultivo de banano, dirigido a mujeres trabajadoras de la Zona Atlántica.
- Empresa con carácter anónimo: Programa "Creando Valor Compartido" desarrollado en conjunto con agricultores indígenas de banano y cacao orgánico.

Asimismo, se logró identificar que dos de cada cinco empresas extranjeras TYM tienen expectativas de desarrollar en el futuro, algún proyecto que busque contribuir de manera sostenible en el tiempo, en la solución de problemas específicos en Costa Rica, incluyendo, además de las empresas mencionadas, otras como:

- VIA Information Tools Costa Rica, Ltda.
- Baxter Americas Services, S.R.L.
- IBM Business Transformation Center, S.R.L.
- British American Tobacco Caribbean & Central America Servicios S.A.
- Mondelez Internacional

- Mckinsey & Company Support Services C.R.
- Amazon Support Services Costa Rica S.R.L.
- Además de otras siete empresas que prefirieron mantenerse en el anonimato.

Todas estas empresas han realizado importantes esfuerzos para alcanzar las expectativas propuestas, tales como:

- Continuar apoyando y profundizando el funcionamiento de los proyectos desarrollados.
- Mantener los programas desarrollados y reenfoarlos a nuevos objetivos.
- Mantener una orientación social.
- Mejorar y tratar de hacer proyectos más grandes y de mayor impacto social y comunal.
- Mantener la ayuda social bajo un enfoque de enseñanza y motivación, tratando no sólo de dar apoyo, sino de brindar soluciones a las comunidades.
- Entre otros.

Algunas empresas TYM han comprobado tener la capacidad y voluntad para llevar a cabo emprendimientos sociales, a raíz de lo cual han desempeñado un papel importante en la solución de problemas sociales tanto a nivel regional como local. Estas empresas han tenido el compromiso ético de servir a la sociedad, utilizando el conocimiento especializado y aprovechando las oportunidades de su entorno social, para desarrollar proyectos que van más allá de la conocida responsabilidad social empresarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Austin, J. y Chu, M. (2006). "Business and Low-Income Sectors: Einding a new weapon to attack poverty". Harvard Review of Latin America, 6(1), 3-5.
- Brugman, J., y Prahalad, C. K. (2007), "Cocreating business's: new social compact". En: Harvard Business Review, 80-90.
- Clemente, M. (2007). "Manual de Psicología Jurídica Laboral". Madrid: Delta Publicaciones.
- Cardona, H. (2011). "Innovación y responsabilidad social: una reflexión sobre los puntos de encuentro". (Spanish). Universdad & Empresa, 2113-35.
- Cochran, P. (2007). "The evolution of corporate social responsibility". Business Horizons, 50(6), 449-454.
- Costa Rica. "Ley de Régimen de Zonas Francas". La Gaceta, 23 de noviembre de 1990, núm. 7210, p. 18.
- Costa Rica. Reforma Ley de Régimen de Zonas Francas. La Gaceta, 12 de enero de 2010, núm. 8794, p. 13.

- Costa Rica. Reglamento a la Ley de Régimen de Zonas Francas, Decreto Ejecutivo. La Gaceta, 29 de agosto de 2008, núm. 34739-COMEX-H, p. 88.
- González, J. (2009). "Elaboración de artículos científicos". (1ª ed.). Costa Rica: Mundo Mejor.
- Guzmán, A. y Trujillo, M. (2008). "Emprendimiento Social". Revisión de Literatura. Estudios Gerenciales, 24(109), 105-125.
- Keshari, S. (2005). "Fundamentals of Entrepreneurship". India: Prentice-Hall.
- Kolstad, I. (2007). "Why Firms Should Not Always Maximize Profits". Journal of Business Ethics, 76 (2), 137-145.
- Kozikowski Zarska, Z. (2007). "Finanzas internacionales". (2ª ed.). México: McGraw Hill
- Ogliastri, E. (2003), "Alianzas cívicas y la empresa social: una introducción", Academia, 31 (2), 5-14.
- Peinado-Vara, E. (2006), "Corporate social responsibility in Latin America", The Journal of Corporate Citizenship, 21 (3), 61-69.
- Social Enterprise Knowledge Network - SEKN (2006). "Gestión efectiva de emprendimientos sociales: Lecciones extraídas de empresas y organizaciones de la sociedad civil en Iberoamérica". Washington, D.C.: Inter-American Development Bank.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

- Mukherjee, M. (2013). "Introduction Webinar Who is a Social Innovator? UPEACE Centre for Executive Education". Extraído el 8 de febrero de 2013 de: centreupeace.wiziq.com/online-class/1112877-introduction-webinar-who-is-a-social-innovator-february-2013
- Polo, L. (S.F.). "Ricos y pobres. Igualdad y desigualdad". Cuadernos de Empresa y Humanismo, No. 11. Instituto Empresa y Humanismo, Universidad de Navarra. Extraído el 16 de febrero de 2013 de: <http://www.unav.es/empresayhumanismo/publicaciones/cuadernos/catalogo01.htm>