

# **Actividades emprendedoras que beneficien el aporte social del Banco de Alimentos de CR**

**Alejandro Flores de la Fuente<sup>1</sup>**

**Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología**

**San José, Costa Rica**

**Diciembre 15, 2014**

## **Resumen**

En la presente investigación, se busca como objetivo principal la identificación de los aspectos relevantes que incentivan las obras de bien social y voluntariado en pro de la función principal del banco de alimentos dentro del territorio Costa Rica. La exploración dentro del ámbito antropológico permite identificar las principales zonas de Costa Rica, las cuales se ven afectadas por el fenómeno de la “pobreza extrema”; condición que por medio del emprendedurismo realizado por la compañía y coordinación de esfuerzos mutuos busca ser erradicada. Así mismo, se indaga sobre las principales motivaciones de las empresas y voluntarios para involucrarse en obras en pro del bien social. Los resultados muestran actividades desde las perspectivas de 50 encuestados mayores de edad, los cuales pueden decidir si colaboran o no por cuenta propia. Adicionalmente, se exponen las tareas que son de mayor y menor agrado para los voluntarios con el fin de crear labores agradables que fomenten la participación. Por medio de los aportes de los gestores del Banco de Alimentos, se identificarán las actividades que agreguen mayor valor al objetivo final de la entidad, incentivando la participación de empresas aliadas a la causa o voluntarios.

Palabras Clave: Pobreza extrema, Emprendedurismo Social, Voluntariado

## **Abstract**

The present investigation seeks as its main objective the identification of relevant aspects that encourage social deeds and voluntarism towards the main

---

<sup>1</sup> Licenciado en Ingeniería Industrial con énfasis en Gestión de Operaciones. Opta por la Maestría en Administración con énfasis en Comercio Internacional de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología. alejandrofdlf@gmail.com

function of the food bank within the territory of Costa Rica. The exploration within the anthropological field identifies the main areas of Costa Rica which are affected by the phenomenon of “extreme poverty” which through entrepreneurship provided by this company and coordination of mutual efforts seek to eradicate the problem. In addition it researches the main motivations of companies and volunteers to engage in social work. The results show the activities from the perspective of 50 respondents adults who can decide whether to collaborate or not, on their own. Additionally tasks that higher and lower interest to be performed by volunteers, in order to create pleasing task to promote the participation. Through the contributions of the managers of the Food Bank activities that add more value to the ultimate goal of the organization are identified, encouraging the participation of partner companies to the cause or volunteers.

Keywords: Extreme poverty, Social Entrepreneurship, Voluntarism

## **Introducción**

Usualmente se escucha que en el mundo existe hambruna y que es un problema que afecta especialmente a aquellos países con poblaciones muy numerosas o con un estado de deterioro humanitario. Un referente de hambruna en el mundo es África, utilizado siempre como un ejemplo para este tipo de problema, así como India que cuenta con poblaciones superiores a los 1200 millones de habitantes; sin embargo, no se esperaría una situación similar en uno de los países más felices del mundo. Actualmente, según el Banco de Alimentos (2014), existen alrededor de 350 000 personas sin acceso a los tres tiempos de comida, término conocido en Costa Rica como canasta básica, esta carencia ubica a las familias en la categoría de pobreza extrema (Estadísticas, párr., 2).

Según la FAO (1995-97), a nivel mundial, existen más de 800 millones de personas las cuales viven esta afección (número de personas desnutridas por región, p. 1) y no deja de sorprender que, según la FAO, se desperdician 1300 millones de toneladas por año (párr., Resumen de Orientación, 2). Debido a que dentro de estas estadísticas Costa Rica también está incluido como uno de los países que desperdicia alimentos por diversas razones tales como procesos productivos, calidad, transporte, almacenajes, estética y otros, el Banco de

Alimentos se da a la tarea de crear una organización sin fines de lucro la cual por medio de un capital semilla que brinda Wal-Mart logra formarse para la gestión de las diferentes donaciones y su correcta logística y distribución apoyada por diversas organizaciones sociales las cuales buscan facilitar ayuda alimenticia a extractos sociales de pobreza extrema.

A pesar de los esfuerzos realizados por esta organización de emprendedores sociales, la cual ha logrado el éxito por medio del apoyo de diversos sectores del mercado y servicios brindados *ad honorem*, colocando alrededor de 5000 toneladas de comida y logrando beneficiar cerca de 22.000 personas, los esfuerzos aun están lejos de alcanzar esas 350 000 personas quienes sufren de pobreza extrema en el país, por ende, se plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo poder incentivar y, por ende, aumentar la participación de diferentes empresas y voluntarios a favor del emprendedurismo social que el Banco de Alimentos ejerce con el fin de alcanzar un mayor porcentaje de familias beneficiadas?

Para lograr la identificación de estas actividades o procesos de apoyo además de donaciones, se pretende indagar en las preferencias de los voluntarios y las variables que contemplan las empresas para brindarle su ayuda a este tipo de organizaciones.

### **Marco Teórico**

El término de emprendedurismo no es nuevo, ya que desde el siglo XX este tema ha tomado importancia por los beneficios que trae; no obstante, en la actualidad este concepto ha llegado recientemente a tocar las puertas de organizaciones creando una conciencia sobre el apoyo y, por ende, retribución que se le debe dar a la sociedad.

Según David Bornstein y Susan Davis (2010) en su libro " Social Entrepreneurship: What Everyone Needs to Know", el emprendedurismo social es:

*El proceso en el cual los ciudadanos construyen o transforman instituciones en pro de avanzadas soluciones a problemáticas sociales, tales como pobreza, enfermedad, analfabetismo, destrucción ambiental, abusos a derechos humanos y corrupción con el fin de hacer mejor la vida de muchos (Bornstein & Davis, p.1).*

Ahora bien, según la Fundación SCHWAB (2014), emprendedurismo social se define como “la innovación y transformación de diversos campos, el cual está enfocado en la resolución de conflictos sociales utilizando metodologías administrativas, para poder construir una organización sostenible.” (Schwab Foundation for Social Entrepreneurship, 2014, párr, 1)

Greg Dees (2002) resume diversas definiciones dadas por expertos en el tema de emprendedurismo social, logrando un esclarecimiento conjunto donde se concreta como emprendedor a aquella organización o agrupación que sea: *"Innovadores, orientados a oportunidades, con acceso a recursos y creadores de valor social superior". (J. Gregory Dees, 2002 p.4)*

Con esto se quiere decir que los emprendedores son aquellas personas quienes cuentan con una misión social identificada y, por la cual lucharán con el fin de hacer el mundo un mejor lugar, tomando como éxito de proyecto no la retribución económica sino más bien la cantidad de valor social que este pudo aportar.

Se pueden identificar ciertas características dentro del los emprendimientos sociales, así mismo, este movimiento no se limita a las características dadas; sin embargo, estas tenderán a variar dependiendo de la organización o agrupación que las realice, adicionalmente a la ubicación y principalmente al grupo social de enfoque. Algunas de las características base son:

1. Destrucción creativa: la creación de productos o servicios innovadora tiende a desplazar aquello que se realizaba de manera monótona.
2. Creación de valor: el emprendedor tiene una noción de cómo utilizar los recursos logrando pasar de baja productividad a alta con el fin de agregar un valor al cliente o razón social final.
3. Identifica oportunidades: tiende a identificar oportunidades de mejora logrando un cambio para en pro de la misión.
4. Ingenio: esta característica es esencial, ya que por medio de esta los emprendedores afrontan adversidades a lo largo del camino balanceando recursos, cargas y otros con el fin de cumplir los objetivos (Curto 2012, p. 9).

Ahora bien, es percepción del autor que el emprendedurismo social no se limita al emprendimiento por una empresa o una persona, sino que consiste en una relación entre empresas, personas y la sociedad, con una idea proactiva que tiene el objetivo de encontrar solución a diversas problemáticas sociales. Desde la perspectiva del emprendedor, dicho concepto es la búsqueda de la viabilidad técnica y financiera. Mientras que desde un aspecto empresarial, se concibe como una actividad comercial en pro de la sociedad y financieramente sostenible; finalmente, desde la perspectiva social, esta recibe por medio de la creación de un emprendimiento, la ayuda necesaria para mejorar las condiciones de salud, pobreza y otros.

Como se menciona anteriormente, el emprendedurismo social se basa en la interacción o relación entre tres variables principales, empresa, sociedad y emprendedor por esta razón es que las alianzas son fundamentales para poder cumplir con los objetivos primarios de los emprendimientos sociales. Dalia Silberstein menciona en su artículo "Mitos y realidades del emprendedurismo social" que para poder cumplir la metas es preponderante contar con alianzas dentro del mundo del emprendimiento social y políticas públicas, ya que estas permitirán superar obstáculos en el camino con el fin de tener un alcance a escala con todos los involucrados.( Silberstein, p. 35)

Para poder lograr que se dimensione este beneficio para la sociedad, es fundamental que el desarrollo del emprendimiento se haga bajo condiciones y circunstancias favorables como créditos, capitales semilla, patrocinio gubernamental u otros, logrando crear un escenario que aumente las posibilidades de éxito. Algunas de las principales variables que se deben establecer con el fin de obtener éxito son:

- El financiamiento ya que es crucial para que el emprendimiento sea eficiente, mejorar las condiciones y hacerlo más accesible tanto a financiación pública como privada.
- Mejoras en políticas jurisdiccionales, logrando que el Estado tenga una mayor participación y la fomenta, facilitando alianzas con el sector público y soporte estatal para el cumplimiento de los objetivos.
- Finalmente es esencial que lo que se desarrolle tenga una visibilidad importante para mejorar la reputación de empresas, emprendedores y sociedad; además de lograr fomentar mayores emprendimientos

sociales y soporte entre entidades dedicadas al mismo fin. (emiDel, 2012, p. 10)

El emprendedurismo actualmente es una tendencia que toma más fuerza conforme las problemáticas sociales se vuelven cada vez mas globalizadas, así mismo cuenta con retos importantes tales como el financiamiento, el cual se ve limitado con los procedimientos tradicionales que dificultan la creación de proyectos emprendedores. Es preponderante otorgar créditos flexibles se adaptados a las necesidades y objetivos del proyecto. Principalmente en Costa Rica, la tramitología para crear un negocio resulta ser altamente ineficiente y engorrosa tomando alrededor de 24 días como mínimo para poner en marcha esta. Otra restricción importante es la falta de emprendedores dentro del territorio costarricense ya que en el país no se fomenta el emprender y mucho de esto está dado por los riesgos que los ciudadanos no están dispuestos a tomar debido a la falta de apoyo o un pensamiento negativo.(emiDel, 2012)

Ahora bien se puede afirmar que el emprendedurismo social viene a beneficiar a la humanidad, pues pretende traer un beneficio a las personas o extractos de la sociedad con la cual se trabaje, así mismo conlleva ventajas para con las personas que buscan retribuirle a la sociedad. Dentro de los principales beneficios que trae el emprendedurismo social se pueden destacar, la creación de nuevos empleos, reducción de la pobreza y desigualdad social atacando las brechas sociales presentes, incentiva la innovación, aumenta el crecimiento económico del país al abordar problemáticas sociales y por último pero crea conciencia sobre problemáticas que vive en la actualidad la sociedad.

### **Marco Metodológico**

A continuación se describirá la metodología para el cumplimiento de los objetivos planteados, se indica el instrumento que sirvió de herramienta para la recolección y análisis de datos. Finalmente, se incluirá los resultados del estudios realizados, en donde se describirán los principales hallazgos que permitan justificar la investigación del problema así como los objetivos,

logrando presentar indicadores, los cuales permitan dar las recomendaciones pertinentes y conclusiones al trabajo de investigación.

El presente trabajo de investigación va a determinar los aportes y posibles soluciones que puede brindar la comunidad referente a las necesidades que surgen de buscar voluntarios que apoyen al banco de alimentos por medio de actividades que agreguen valor a las labores realizadas por esta organización y que retribuyan a la sociedad, manteniendo siempre la autosostenibilidad que caracteriza al emprendedurismo social.

Esta investigación es del tipo de enfoque cuantitativo y descriptivo, debido a que se realizará un análisis de datos dados por el informe del Estado de la Nación, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y el Sistema Nacional de Información en Seguridad Alimentaria y Nutricional para establecer respuestas que permitan dar visibilidad de la organización y las áreas en las cuales se puedan colaborar con el fin de aumentar el apoyo al Banco de Alimentos y descriptiva porque permite evaluar el posicionamiento de marca de la organización y brinda los importantes aspectos de la sociedad actual con respeto al tema central.

Con el fin de obtener una muestra significativa y cumplir con los objetivos de investigación, se le realiza una encuesta a un total de 50; esta se aplica a personas con diferentes características rondando los siguientes rangos: edad 18-60 y dentro del GAM; la cual otorgará los datos necesarios para respaldar los análisis del siguiente capítulo, obtenidos de la encuesta aplicada y la investigación a las personas encargadas de gestionar la labor del Banco de Alimentos.

La encuesta realizada en el proceso de investigación fue creada por medio de la plataforma SurveyMonkey y encuestas uno a uno, la cual permitió de una manera eficiente y flexible la obtención de la información de la sociedad costarricense dentro del GAM con respecto al voluntariado y formas de ayudar con esta iniciativa.

Se puede definir también que la investigación es de tipo cualitativa, debido a que durante el proceso efectuado se investigan comportamientos de la sociedad costarricense, se requiere de un análisis también del comportamiento humano para la obtención de resultados tangibles en proyectos a desarrollar por parte del Banco de Alimentos.

## **Matriz de investigación**

A continuación, se presenta la matriz de investigación, la cual permite enfocarse en la problemática a la cual la investigación hace frente, adicionalmente a los objetivo general y específicos, que buscan maneras de erradicar la problemática planteada.

**Tabla 1. Matriz de Investigación**

<b>Problema general:</b> ¿Cómo incentivar y, por ende, aumentar la participación de diferentes empresas y voluntarios a favor del emprendedurismo social que el Banco de Alimentos ejerce?		
<b>Objetivo general:</b> Identificar las actividades, aportes de activos o donaciones en las cuales las empresas pueden tener una mayor participación y en donde los voluntarios están más dispuestos prestar sus servicios y a participar con el fin de aumentar el beneficio social generado por el Banco de Alimentos para la población costarricense durante el cuarto trimestre del 2014.		
<b>Objetivos específicos</b>	<b>Variable de estudio</b>	<b>Indicadores</b>
Identificar las actividades que se realizan con mayor frecuencia para beneficio del banco de alimentos y cuáles motivan a las personas a realizar voluntariado	Actividades que motivan y desmotivan el voluntariado	-Actividades comúnmente realizadas -Actividades que agreguen valor a la gestión -Actividades que no agraden a los voluntarios
Determinar las variables que motivan a las empresas y personas a involucrarse con actividades de responsabilidad social	Variables tomadas en cuenta por empresas para la participación en actividades de responsabilidad empresarial	-Determinantes de participación en actividades de bien social -Retribución esperada (no lucrativo)
Determinar los extractos sociales más afectados por la pobreza extrema y los cuales el Banco de Alimentos pueda priorizar	Regiones donde la pobreza extrema afecte a mayor numero de pobladores	-Sectores con mayores indicadores de pobreza extrema
Identificación de nuevos servicios <i>ad honorem</i> que se pueden incorporar a las actividades realizadas por el Banco de Alimento para erradicar el hambre y la desnutrición	Actividades que agreguen valor a la gestión y logística que el Banco de Alimentos	-Actividades que agreguen valor a la gestión -Servicios no prestados por Banco de Alimentos que generen valor

Fuente: Elaboración Propia



## **Resultados de encuestas**

En el presente estudio, se obtuvo participación de 50 personas las cuales se encuentran en el mercado laboral actualmente, de la muestra se determina que un total de 33 personas son hombres (66%) y 17 son mujeres (34%) cuyas edades van desde los 18 hasta los 60, se establece que las personas deben ser mayores de edad, pues de esta manera tienen potestad de tomar decisiones propias sobre la participación en obras de bien social. De los encuestados, únicamente un total de 33 personas (66%) han participado de actividades o proyectos de voluntariado o bien social, mientras que las 17 personas (33%) restantes no han participado por diversos motivos.

Según la muestra utilizada se determinan los rangos de edades en los cuales las personas participan, logrando observar que el mayor rango de participación se da entre las edades de 20 y 40 años de edad.

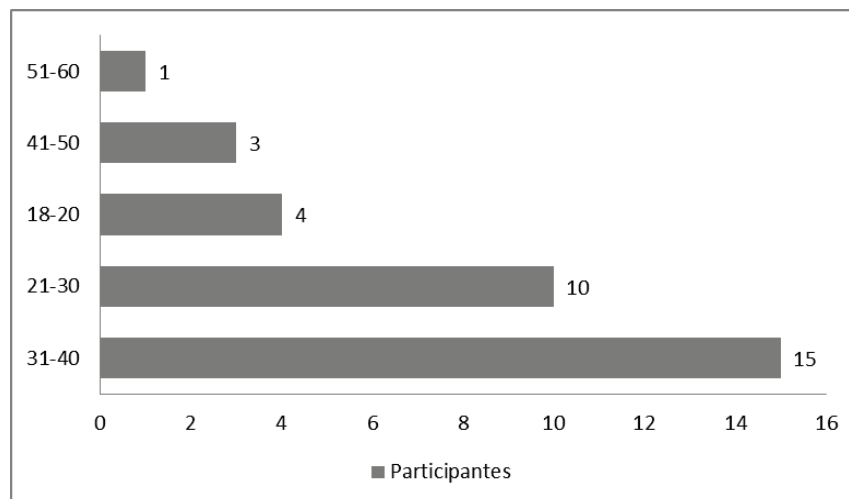


Figura1. Rango de edad de participantes en voluntariado social  
Fuente: Elaboracion Propia

Esto permite determinar la población objetivo con el fin de incentivar la participación a las personas que se encuentren entre este determinado rango de edad. Así mismo, identificando las edades se pueden establecer los tipos de

actividades que estos pueden realizar con el fin de obtener el mayor grado de productividad y eficiencia del grupo establecido.

Ahora bien con respecto al 33% de la población en estudio que no participan en actividades de voluntariado o bien social se identifican las principales razones por las cuales estos no se involucran dejando como evidencia que la falta de tiempo es uno de los factores que más pesan, seguido del desconocimiento de cómo participar o actividades que puedan realizar.

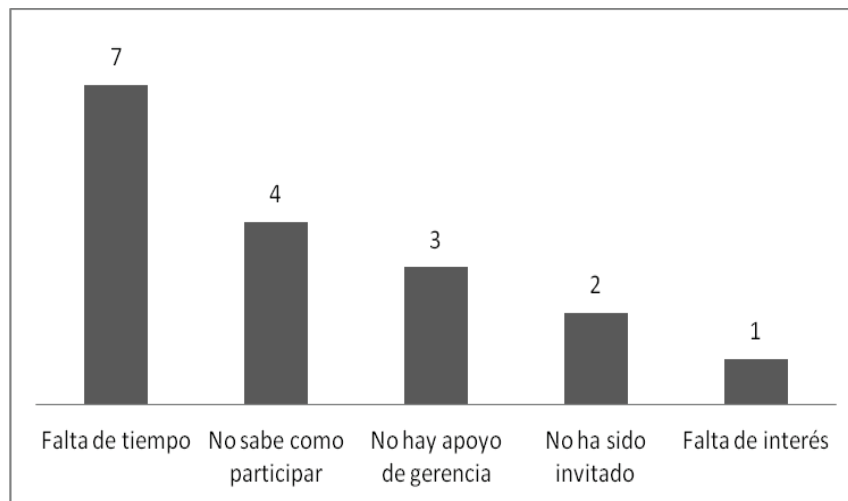


Figura 2. Razones por las cuales no se participa del voluntariado o bien social.  
Fuente Elaboracion Propia

Dentro de las encuestas realizadas a aquellos que denotan falta de tiempo, se les cuestiona por qué el tiempo es una limitante, afirmando que las jornadas laborales con las que cuentan les impide atender a las actividades realizadas, ya que la mayoría de estas son llevadas a cabo entre semana o durante días laborales. Ahora bien, aquí es donde se observa que la falta de apoyo gerencial es una limitante para algunas de personas, ya que al ser realizadas en horas laborales se necesita apoyo por parte de la gerencia con el fin de asistir a estas.

De las 17 personas que no han logrado participar, el 23% afirma que no saben cómo participar de estas actividades, ya sea porque no se le ha invitado en las empresas donde laboran, no conocen de entidades donde puedan realizar voluntariado; es aquí donde se encuentra una gran oportunidad con el fin de crear mejores alianzas con empresas y construir mejores canales de comunicación con el fin de aumentar la participación de estos.

El 66% de encuestados ha tenido algún tipo de participación en obras de bien social, este porcentaje determina cuáles son las actividades que ha realizado a la hora de participar; estas son principalmente actividades de voluntariado patrocinado por la empresa en la que actualmente laboran, en donde cuentan con un apoyo gerencial y recursos para realizar las labores coordinadas por entidades con las cuales las empresas tienen alianzas. Así mismo, se establece que 33 personas han tenido participación en 78 actividades a lo largo del año 2014.

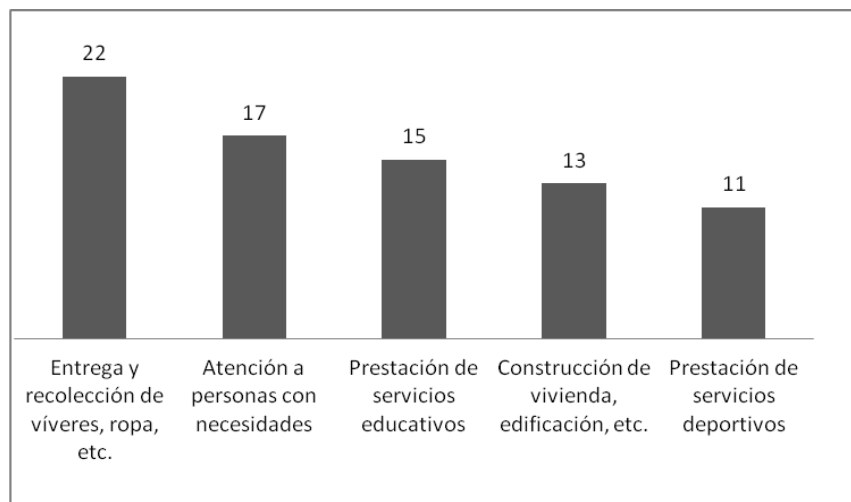


Figura 3. Actividades de voluntariado realizadas durante el año 2014

Fuente: Elaboración Propia

Tal y como se observa en la figura anterior (Figura 3), el mayor número de participaciones está dado por la entrega y recolección de víveres, ropa y otros

con un 28% del total de actividades realizadas en el 2014 por las personas encuestadas; lo cual representa una oportunidad importante para las actividades que realizan el Banco de Alimentos. Con respecto al 19% correspondiente a la prestación de servicios educativos, se valora el que esté dentro de las primeras tres actividades comúnmente realizadas ya que por medio de estas se pueden llevar capacitaciones a la personas y entidades con las cuales el Banco de Alimentos tiene alianzas para la mejora de la nutrición de las poblaciones objetivo.

Así mismo, se identifican las actividades que son de menor agrado para las personas que realizan voluntariado y las cuales aquellos que no han realizado perciben como desagradables o no los motivan a participar de estas actividades de bien social.

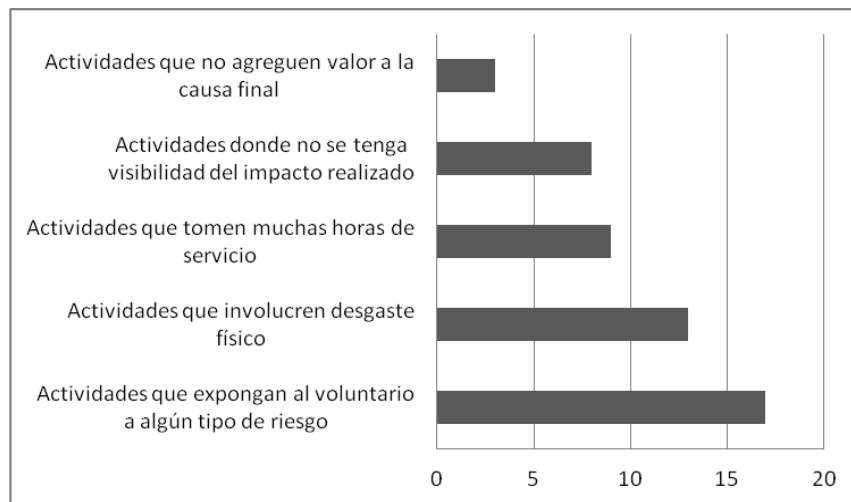


Figura 4. Actividades que desmotivan o desagradan a la hora de realizar obras de bien social

Fuente: Elaboración Propia

En la figura 4, se puede recalcar las principales actividades las cuales desmotivan o desagradan a las personas que realizan voluntariado o en el caso de aquellas que no han tenido participación en obras de bien social perciben como desmotivantes; al observar estas, el Banco de Alimentos como tal tiene una oportunidad amplia ya que las actividades comúnmente realizadas en pro

de este emprendedurismo social no requieren amplias inversiones de tiempo, exposiciones al riesgo, ni mucho desgaste físico, lo cual evidencia la oportunidad para la creación de alianzas con empresas e incentivar la exposición al público para la captación de mayor número de voluntariados.

Es preponderante determinar cuáles son las motivaciones de las personas y empresas para participar en voluntariados, pues por medio de esta identificación el Banco de Alimentos podrá fomentar este tipo de actividad, los motivos se muestran a continuación.

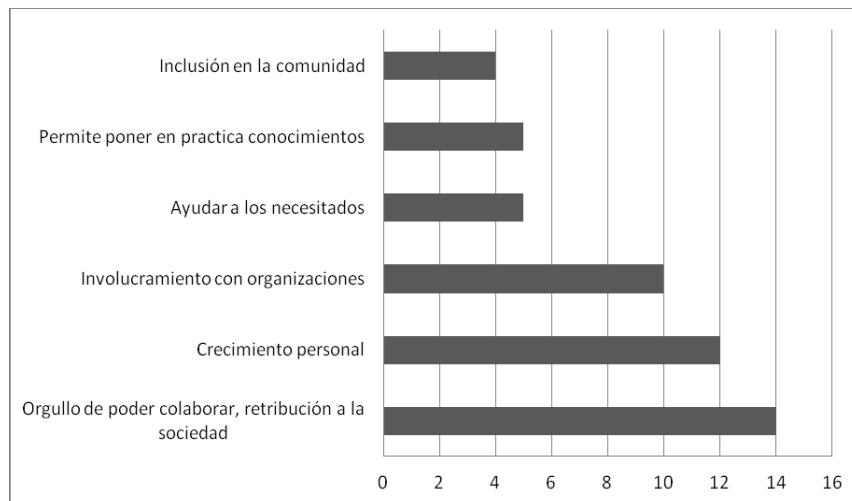


Figura 5. Motivaciones de las persona para realizar voluntariado  
Fuente: Elaboración Propia

Los resultados de la figura 5 muestran las principales razones por las cuales las personas realizan voluntariado o ayudan en obras de bien social, demostrando que la principal razón por la cual estos participan de actividades en pro de la sociedad es para retribuirle parte de lo que esta le ofrece a diario; no obstante, las personas se involucran con el fin de poder obtener un crecimiento personal ya sea por la puesta en práctica de sus conocimientos y habilidades o porque la participación les dará algún tipo de reconocimiento no lucrativo. La tercera variable que motiva a las personas a involucrarse en estas actividades es el involucramiento con diversas organizaciones, ya que según explican los entrevistados al ofrecer sus servicios y darlos de una manera eficiente que impacte significativamente a la sociedad les ayudará a poder lidiar con diferentes instituciones enfocadas a diversas poblaciones y objetivos que enriquecerán su conocimiento y experiencia.

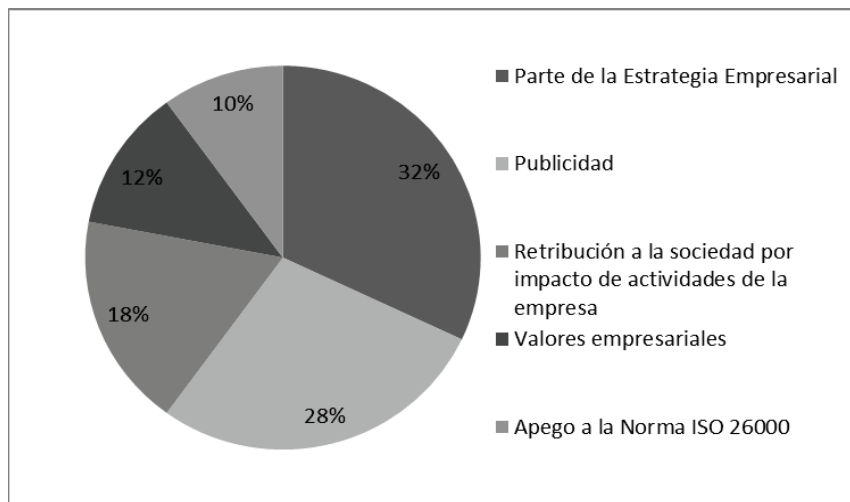


Figura 6. Motivaciones de las empresas para realizar el voluntariado o actividades de bien social  
Fuente: Elaboración Propia

A partir de la percepción de los entrevistados y encuestados, se puede observar en la figura 6 que las principales razones por las cuales las empresas participan en actividades de voluntariado o bien social es porque dicha participación es parte de su estrategia empresarial; esto significa que dentro de las expectativas y objetivos de las compañías debe proponerse otorgar una retribución a la sociedad por la ayuda que esta le brinda para sus operaciones cotidianas; así mismo la publicidad juega un papel trascendental según los encuestados siendo este el segundo rubro con 28%, estos indican que las empresas utilizan estas actividades como un medio de publicidad gratis ya que por lo general las ayudas a la sociedad de una magnitud significativa son cubiertas usualmente por medios de comunicación, lo cual les permite tener una posicionamiento de la marca favorable para con la sociedad por sus actos de buena fe y retribución social.

La tercera razón mas importante según la investigación realizada es la retribución a la sociedad por los impactos dados por el tipo de actividad que realiza la compañía, mencionan los entrevistados que al hacer algún tipo de daño o efecto contraproducente para la sociedad o ambiente, estas empresas se ven obligadas a retribuirle a aquella área que afectada con el fin de minimizar el impacto realizado por dichas actividades.

Ahora bien, a pesar de que las actividades en pro del bien social se realizan con el fin de poder aportar a la sociedad parte de lo que esta da día a día, es de esperarse que empresas y personas esperen algún tipo de retribución por las obras que realizan, por esta razón se investiga lo que esperan estos dos grupos a la hora de realizar estas obras.

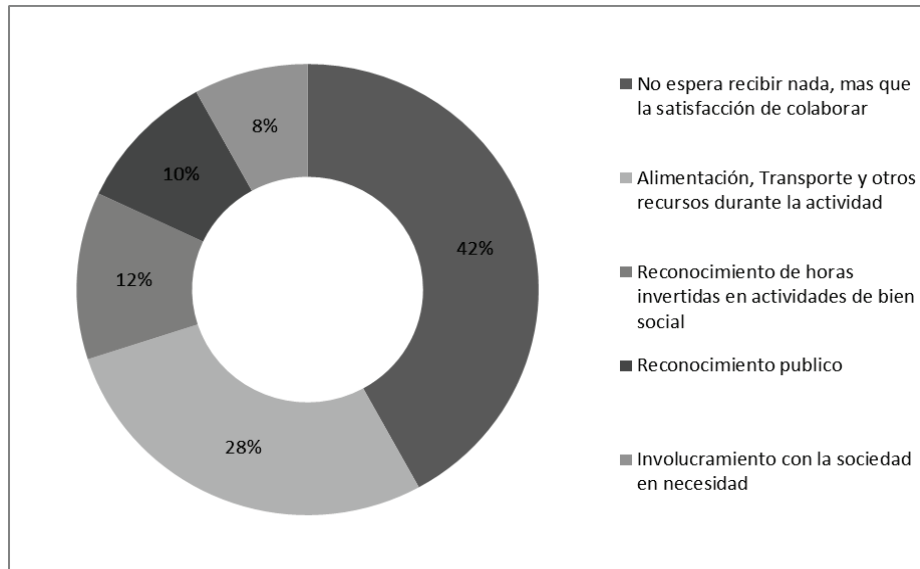


Figura 7. Retribucion no lucrativa esperada por la participación en actividades de bien social  
Fuente: Elaboracion Propia

Como era de esperarse, el 42% de la población en estudio afirma que no esperan ningún tipo de retribución más que la satisfacción de poder colaborar con una causa que lo que busca es mejorar la situación actual de la sociedad, logrando tener algún tipo de impacto positivo en el grupo con el que se trabaje. La segunda variable más importante son los recursos que le brinden a los voluntarios para poder realizar las labores en beneficio de la sociedad, tales como alimentos, transportes y otros que hagan ameno y eficiente el trabajo por realizar. El tercer punto seleccionado por los encuestados es el reconocimiento del tiempo invertido en este tipo de labores, ya que como se comenta durante la entrevista es fundamental este reconocimiento con el fin de poder cumplir con las horas estipuladas anualmente dentro de sus empresas o para el cumplimiento en proyectos u objetivos personales.

## **Resultados de zonas con mayor incidencia de pobreza extrema**

Con el fin de poder hacer más eficiente la ayuda que el Banco de Alimentos ofrece, es fundamental determinar aquellos sectores de la población que se ven más afectados por estos índices de pobreza extrema, por esta razón se pretende investigar cuáles sectores dentro del territorio nacional presentan mayor número de incidencias. A pesar de que la meta nacional de disminución de pobreza extrema para el 2015 (4.5%) se ha logrado superar para el año 2009 obteniendo una reducción de casi el 50% desde el año 1990, ubicándose para ese año en 4.2%, (Mideplan 2009, p. 29).

No obstante desde 1990, a la fecha, se ha incrementado este indicador en 0.7%, según el último informe del Estado de la Nación, capítulo 6, en donde se denota un aumento, alcanzando 6,4% del total de la población dentro del territorio costarricense. (Estado de la Nación, 2014, p. 286)

Es fundamental atacar aquellas zonas rurales que presenten mayor cantidad de índices de pobreza extrema, como se indica en el II Informe País de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, los sectores del país conocidos como: Brunca con un 8.5%, donde se presenta mayor cantidad de pobreza extrema; seguido por la región Chorotega con un 7.7% y Pacífico Central con 5.0% (Mideplan, 2009, p. 30). Resultados que se mantienen a la fecha; según el informe, "Reducir la Pobreza en Costa Rica, es posible" elaborado por la organización PNUD en 2014, la incidencia por región se mantiene para el año 2012, afecta la región Brunca con 12.9%, Chorotega con 12.6% y Pacífico Central con 9.5%.

Al identificar cuáles son las regiones del país que cuentan con mayor cantidad de habitantes bajo estas condiciones, el Banco de Alimentos podrá focalizar sus esfuerzos en estas regiones con el fin de colaborar más con la reducción de este fenómeno el cual afecta la sociedad y economía nacional.

## **Resultados de entrevistas**

Con el fin de determinar aquellas actividades que puedan generar un valor agregado a las actividades cotidianas desarrolladas por el Banco de Alimentos, se entrevista a sus principales gestores, encargados del área de comunicación,



logística y operaciones ya que las actividades realizadas por estos departamentos de la empresa son la base del objetivo propuesto por esta entidad.

El primer entrevistado fue Manrique Gómez, encargado de operaciones y voluntariado del Banco de Alimentos, él dirige los esfuerzos de los voluntarios que en promedio son 15 a 25 en un día, no obstante, no todos los días de la semana se cuenta con todos los voluntarios requeridos por lo que en ocasiones las labores requieren mucho más desgaste físico y principalmente tiempo.

El Banco de Alimentos distribuye de 50 a 70 toneladas de comida por semana a organizaciones legalmente constituidas, las cuales tengan programas de alimentación tales como comedores, albergues y otros. Por otro lado, Manrique menciona algunas de las principales necesidades de la empresa, enfocadas en puntos administrativos, capacitación y logística principalmente ya que estas son las áreas que este gestiona.

Actualmente, cuentan con 4 que han sido donados y otros adquiridos debido a la gran necesidad que tiene la entidad de recolección y entrega de productos, menciona el señor Gómez que el producto dentro del Banco de Alimentos dura aproximadamente tres días y que en ocasiones deben de retirar la mercadería en un máximo de 24 horas, lo cual hace de este recurso indispensable y el cual requiere una gestión eficiente.

El segundo entrevistado fue el señor Andrés Hernández, encargado del área de comunicación y publicidad del Banco de Alimentos, se dedica a el establecimiento de relaciones de cooperación entre la entidad y diversas compañías, universidades u otro tipo de organizaciones las cuales estén interesadas en hacer voluntariado o trabajo comunal; por otro lado, este le da publicidad a la empresa por medio de canales de comunicación, la administración del perfil de Facebook y página web. En la entrevista Andrés menciona parte de las necesidades con las que cuenta el Banco de Alimentos desde una perspectiva externa a la entidad, en donde la capacitación a los centros es una de las principales necesidades, ya que los encargados de la alimentación no cuentan con los conocimientos necesarios para coordinar una eficiente gestión del programa alimenticio.

Adicionalmente, se pregunta al entrevistado si considera que el Banco de Alimentos es suficientemente conocido en el territorio nacional. Él responde

que se ha mejorado mucho desde la apertura de este, pues conforme el paso del tiempo la cantidad de voluntarios y alianzas con empresas y universidades ha dado frutos, no obstante, considera que hace falta mucho trabajo y que es fundamental la exposición de resultados y labores a la población para que tenga un mejor posicionamiento dentro del ámbito antropológico.

## **Conclusiones**

Las actividades comúnmente realizadas por los encuestados son primero la entrega y recolección de víveres, ropa y otros, la segunda más frecuente es la atención a personas necesitadas, seguido de prestación de servicios educativos; esto evidencia la gran ventaja que tiene el banco de alimentos dentro del ámbito de voluntariado, ya que la actividad primaria es la recolección y selección de alimentos, la cual es la actividad que más realizan los voluntarios encuestados.

Así mismo, se procede a identificar las actividades que no agradan a los voluntarios o las cuales no les parecen placenteras, como lo indica la figura 4, las principales tareas que no son del agrado de los encuestados son aquellas actividades que los expongan a algún tipo de riesgo, actividades que involucren un desgaste físico significativo o que tomen una cantidad de tiempo importante. A pesar de que las tareas Banco de Alimentos implican esfuerzo físico, aquellas labores que requieran un esfuerzo superior serán realizadas por el personal de apoyo dentro del centro.

Se identifican diversas actividades que pueden realizar futuros voluntarios con el fin de mejorar la gestión del Banco de Alimentos, dentro de las cuales se destaca la gestión en procesos administrativos, logísticos, publicitarios, nutricionales, culinarios y de comunicación con el fin de aumentar la eficiencia operativa de la entidad.

Los sectores donde se observa mayor afección de el fenómeno llamado "Pobreza Extrema" son: la región Brunca, Chorotega y Pacífico Central, áreas en las cuales el Banco de Alimentos actualmente asiste; adicionalmente, se ha inaugurado el centro de distribución del Banco de Alimentos en Guanacaste con el fin de poder tener mayor cobertura nacional.

Por último, lo que motiva a las empresas a participar de obras de bien social son: que estas formen parte de la estrategia empresarial de la compañía, que la participación en estas obras le generen publicidad a la empresas como un ente en pro del bien social y por último entregar una retribución a la sociedad por el impacto que la empresa genere en aspectos ambientales o sociales. Ahora bien aquellas que motivan a las personas son el orgullo de poder participar en pro del bien social, el crecimiento personal e involucramiento con diversas organizaciones. Por ende, es preponderante para el Banco de Alimentos lograr hacer conciencia en las empresas ubicadas en el territorio nacional con el fin de que las actividades de voluntariado sean parte de sus estrategias empresariales, vendiendo el proyecto que esta entidad realiza. Como es de esperarse, la principal motivación de las personas al realizar voluntariado es poder otorgar una retribución a la sociedad, sin embargo, en beneficio del Banco de Alimentos, el crecimiento personal al ser el segundo factor que más motiva la participación, puede ser utilizado con el fin de obtener ayuda en la gestión de las actividades logísticas y administrativas.

### **Recomendaciones**

El Banco de Alimentos al ser una organización sin fines de lucro debe de incentivar diversos convenios con empresas para que por medio de estas el voluntariado se realice de manera constante y con el mínimo de ayudantes necesarios. Ahora bien ya que se cuenta ya con una participación importante de voluntarios en tiempo parcial, con el fin de mejorar la administración de la entidad, se recomienda realizar convenios con universidades estatales y públicas con el fin de que los estudiantes realicen trabajo comunal universitario en donde aproximadamente le darán soporte por un periodo de tres a cuatro meses, logrando tener un crecimiento personal y logrando impactar positivamente al Banco de Alimentos, estableciendo una mejor control y gestión de los procesos administrativos.

Se recomienda que la institución logree crear un programa para la atención de poblaciones con mayor índice de Pobreza Extrema, con el fin de atacar las principales zonas del país donde se presenta este fenómeno. Adicionalmente, es fundamental crear una matriz de evaluación para calificar a las empresas y

darles prioridad a aquellas con mayores necesidades y que atiendan principalmente a niños.

Para optar por mayor participación de empresas y universidades, el Banco de Alimentos debe de fortalecer su estrategia de mercadeo y publicidad con el fin de vender la idea y proyecto que estos ejecutan. Se sabe que la cobertura de los medios de comunicación es limitada, no obstante existen medio como los canales de YouTube el cual de la mano de una adecuada estrategia de *e-marketing* puede llegar a posicionarse mejor dentro del ámbito antropológico.

### **Referencias**

1. Banco de Alimentos. (2014) Obtenido de <http://www.bancodealimentos.cr/inicio>
2. Curto, M. (2012). LOS EMPRENDEDORES SOCIALES: INNOVACIÓN AL SERVICIO DEL CAMBIO SOCIAL. IESE BUSINESS SCHOOL, 23.
3. David Bornstein, S. D. (2010). Social Entrepreneurship: What Everyone Needs to Know. Oxford University Press.
4. emiDel. (27-28 de Junio de 2012). Desarrollo Local y emigración en Latinoamérica. Recuperado el 24 de Nov de 2014, de <http://www.emidel.org/sites/default/files/Documento%20Marco%20Jornadas.pdf>
5. Estado de la Nación. (2014). Estado de la Nación. Obtenido de <http://www.estadonacion.or.cr/20/assets/cap-6-estado-nacion-20-2014-baja.pdf>
6. J. Gregory Dees, J. E. (2002). Enterprising Nonprofits: A Toolkit for Social Entrepreneurs. Wiley Nonprofit Series.
7. Jenny Gustavsson, C. C. (2012). Depósito de Documentos de la FAO. Obtenido de <http://www.fao.org/docrep/016/i2697s/i2697s00.htm>
8. MIDEPLAN. (2010). Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Obtenido de <http://www.nacionesunidas.or.cr/dmdocuments/II%20Informe%20CR%20ODM%20-%202010.pdf> (p. 29, 30)
9. PNUD. (Junio de 2014). Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo de CR. Obtenido de

[http://www.cr.undp.org/content/dam/costa\\_rica/docs/undp\\_cr\\_reducirpob  
reza\\_2014.pdf](http://www.cr.undp.org/content/dam/costa_rica/docs/undp_cr_reducirpob<br/>reza_2014.pdf)

10. RODRÍGUEZ, Ó. (30 de Octubre de 2014). La Nación. Obtenido de [http://www.nacion.com/economia/politica-economica/hogares-Costa-Rica-pobres\\_0\\_1448255302.html](http://www.nacion.com/economia/politica-economica/hogares-Costa-Rica-pobres_0_1448255302.html)
11. Schwab Foundation for Social Entrepreneurship. (2014, 11 21). Schwab Foundation for Social Entrepreneurship. Retrieved from <http://www.schwabfound.org/content/what-social-entrepreneur>
12. Silberstein, D. (2012). Mitos y Realidades del Emprendedurismo Social. Fonres.