



**Programa de Movilidad Internacional
para estudiantes latinoamericanos de
ALAFEC-UDUAL**



**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
Liderazgo ético y responsabilidad social empresarial**

**INFORME FINAL
Empresa “Etipres”**

Estudiantes

Artavia Gómez José Pablo
Barrantes León Lía María
Corrales Quesada Roberto
Cubillo González Sylvia
Rodríguez Vargas María Josefina
Venegas Quesada José Roberto

Institución

Universidad de Costa Rica

Fecha

Viernes, 25 de enero de 2008



Etipres Sociedad Anónima

Es una empresa de capital costarricense que, desde 1985, se ha dedicado al diseño y manufactura de etiquetas autoadhesivas para mercados Alimenticios, Electrónicos, Farmacéuticos, de Cuidado Personal e Impresión Variable, en diferentes adhesivos y materiales certificados FDA y UL. Actualmente cumple con los más altos estándares de calidad y especialización a nivel mundial, materiales reconocidos en el campo, y alta tecnología, innovación continua y tiempos de entrega únicos en el mercado costarricense (desde 1988 operan *Just in time*). Cuentan con 60 empleados aproximadamente, 200 clientes activos y alrededor de 7000 tipos de etiquetas.

Misión

Constituir parte importante en el mercado de las etiquetas; satisfacer a los clientes actuales y potenciales brindando calidad, oportunidad de entrega y buen servicio; además de excelencia, responsabilidad y crecimiento, para satisfacción propia y del cliente.

Visión

Ser líder en el mercado brindando servicios de alta calidad, para tener clientes satisfechos y un personal que da lo mejor de sí en la excelencia organizacional.

Responsabilidad Social Empresarial de Etipres S.A.

Clientes

Trabaja con los estándares de Calidad ISO 9000. Cuentan con: un departamento gratuito de Arte y Diseño, con materias primas de excelente calidad, resistencia y durabilidad, con programas de cómputo de última tecnología y con personal altamente capacitado y en constante capacitación. Se asesora a los clientes en todo lo relacionado a la información que debe contener en sus etiquetas de acuerdo a las leyes de etiquetado y demás reglamentación vigente; además se les permite a los clientes firmar un contrato de confidencialidad. Se cuenta con una página de Internet (<http://www.etipres.com>) con información.

Proveedores

Cuentan con 45 proveedores nacionales e internacionales; brindan un servicio oportuno y se evalúa su desempeño por lo menos dos veces al año. No utiliza mano de obra infantil y mantiene sus labores bajo las leyes establecidas dentro del país y fuera de el.

Colaboradores

El 35% de los colaboradores residen cerca de las instalaciones de la empresa y el porcentaje de mujeres es del 33% del total de la planilla. Existe muy poca rotación de colaboradores. Etipres cumple con los requerimientos de la legislación laboral vigente, por ende, con el Código de Trabajo, la Constitución Política y Leyes conexas (CCSS y el INS). Entre otros compromisos con los empleados se encuentra la capacitación, para lo que se cuenta con un programa de concientización y entrenamiento anual. Además, existe un programa de Salud Ocupacional, el equipo de protección necesario se verifica constantemente. Es un equipo de cuatro colaboradores que participan en la Respuesta ante Emergencias y aspectos de Salud y Seguridad.

Comunidad

La empresa tiene una política de puertas abiertas hacia empresas, instituciones educativas y la comunidad en general. Se enfocan en la ayuda de la comunidad de Los Lagos, Guararí de Heredia y a todas las instituciones educativas. La empresa ayuda y mejora la calidad de vida de los vecinos, con la colocación de hidrantes, basureros, ayuda a preservar las áreas verdes, arregla carreteras de la comunidad, conjunto a las demás empresas del área, hace donaciones al Liceo de Los Lagos y grupo de guías scouts, etc.



Se colabora con el Proyecto de los Lagos sin Basura. Se ayuda a la Escuela de la Comunidad de Guararí y al Colegio Técnico Profesional de Flores mediante las donaciones. Se les da la oportunidad a estudiantes de Colegios Profesionales, Universidades y estudiantes de otros países realizar su práctica de graduación. Han realizado charlas para la Universidad Latina, Empresa de Servicios Públicos de Heredia sobre desechos, y a estudiantes que los visiten. Con el sistema de Comunicación “Se Busca”, han realizado donaciones a proyectos con diferentes instituciones por medio de sugerencias de sus colaboradores.

Medio Ambiente

Posee un sistema de gestión ambiental; el cual no impacta sus costos y a su vez es sostenible, además incentivando el desarrollo del sistema y el compromiso de su personal. En el año 1999 fueron los acreedores del Premio Bandera Ecológica, en su categoría “A”. Durante los años 2000 y 2001 renovaron el premio, pero con la categoría más alta del premio, el Sello Verde, ahora han sido trasladados a la categoría de patrocinadores, como empresa modelo en esta área a nivel nacional. Obtuvo reconocimientos gubernamentales, logró reducciones importantes en el consumo y desperdicio de los procesos, una cultura de reciclaje y protección del medio ambiente en su personal.

La integración de los sistemas de calidad y ambiente a través de las normas ISO 9001 e ISO 14001. Uno de los compromisos en la Política Calidad-Ambiente es prevenir y reducir la contaminación ambiental. Se lleva un control estricto sobre el uso de las materias primas y sobre la producción de desechos en el proceso. En lo que respecta al agua realizan un análisis de fisicoquímicos de muestras de sus vertidos, para verificar los límites establecidos por la ley. Con el ruido realizan y documentan la medición de los niveles de ruidos, y su congruencia con los niveles de ruido máximos permitidos.

Sostenibilidad Económica

Desde la creación de la compañía, esta no ha presentado problemas de insolvencia económica, dispone de un sistema contable formal y realiza evaluaciones de desempeño económico; no ha presentado incidentes por incumplimiento de pago de pasivos; cuenta con un plan de continuidad del negocio coordinado entre departamentos y realiza para tales efectos auditorías externas una vez al año. Por último, se observa que la empresa reinvierte sus utilidades para mantener un crecimiento constante.

Transparencia, valores y prácticas anticorrupción

Gerencia comprometida con principios y valores

Fortalecimiento institucional

Etipes coordina sus proyectos sociales con la municipalidad de Guararí y los Lagos de Heredia, además posee convenios con instituciones públicas para mejorar la calidad de la enseñanza.



Análisis

Con la intención de dar una conclusión a este programa de movilidad estudiantil se pretende aplicar toda la información adquirida a lo largo de la semana sobre la empresa elegida para tales efectos, a su saber Etipres. Para ello se pretende determinar el grado de responsabilidad social empresarial que posee la misma y por tanto que tan responsablemente competitiva es con su entorno.

En el aspecto de sostenibilidad económica se puede apreciar un estado aceptable, para la naturaleza de la empresa, con la utilización de instrumentos de contabilidad que le permiten ser rentable para llevar a cabo las diferentes actividades de responsabilidad social empresarial. Sin embargo, tal rentabilidad no le permite cumplir con una actividad que le daría un valor agregado a su desempeño como empresa.

Esto es, la auditoría interna, que le permitiría mejorar su desempeño para así estudiar sus puntos débiles y crecer como empresa desde el punto de vista económico y como una organización de personas, dándole seguridad y confianza al trabajo realizado por los colaboradores. Por otro lado, tal rentabilidad no debe tener presencia para incorporar un proceso de auditoría interna, lo es también para la incorporación de nuevas tecnologías como lo indica una de las subcategorías de este indicador.

Lo anterior hace referencia al tema de desarrollo tecnológico. Si bien, la naturaleza de la empresa la obliga a estar en una constante innovación; en el tema de diseños, formas, materiales, maquinaria, y por ende, nuevas tecnologías, el tamaño de la misma no le permite o no le da una factibilidad necesaria para llevar a cabo tales procesos, que en empresas con mayor dimensión sería un “plus” para su estabilidad y desempeño económico.

Es importante aportar aquí, la necesidad de realizar un plan documentado frente a situaciones de crisis, riesgos o desastres. Lo anterior, con la intención de obtener un sistema gerencial exitoso con esos planes de acción que se documentan y lograr así acciones concretas y medibles, a través de procesos bien definidos, con la finalidad de obtener mejor sostenibilidad y empezar a formular un concepto de economía social en el seno de la empresa.

Esa sostenibilidad no se debe encerrar en el plano económico, sino que la empresa debe de ser fuerte y sostenible en la relación con sus consumidores. En este caso, Etipres se preocupa por la relación con sus clientes, utilizando sistemas de control de calidad y medios de comunicación con los mismos. Sin embargo, la publicidad hasta el momento no ha sido su prioridad.

Ante esta situación es imposible evaluar el manejo que ha hecho de ello; el aporte en este caso, sería hacer referencia al importante papel que desempeña una exitosa e inteligente publicidad, con adecuados planes de mercadeo y así lograr una expansión mayor de la empresa a nivel nacional e internacional, concretando las intenciones de expansión a diferentes mercados.

Continuando con la importancia de la RSE en una empresa, es necesario mencionar a los colaboradores. Ellos como parte de Etipres han participado activamente en los procesos de producción y apoyo a la sociedad; ante eso, se aprecia el proceso de apertura ante las sugerencias, recomendaciones y propuestas de proyectos de la empresa para con ellos.

Sin embargo, y tomando en cuenta las subcategorías del octágono, sería un valor agregado que la empresa incorpora parte de la población que tiene alguna discapacidad para cumplir con una estrategia de apertura de oportunidades a todos los sectores de la población. De igual manera, es útil mencionar el hecho de apoyar a los colaboradores actuales, especialmente a



las madres-jefes de familia, con la incorporación de guarderías, que ofrezcan una mayor comodidad y seguridad a sus colaboradores y familias.

En cuanto a los proveedores, se observó que ésta es una de las áreas a las que quizá se ha prestado menos atención en cuanto a la RSE. A pesar de esto, se observa la preocupación de la empresa por fortalecer la industria costarricense, al trabajar con un 73% de proveedores nacionales y solamente un 27% de proveedores internacionales. Otro de los aspectos que se menciona acerca de los proveedores, son las evaluaciones del desempeño que la empresa realiza para asegurar la obtención de productos de alta calidad. Sin embargo, estas evaluaciones no comprenden aspectos relacionados con la responsabilidad social de los proveedores. Esto provoca que los funcionarios de Etipres sólo sean capaces de retroalimentar a sus proveedores en cuanto a la calidad de sus productos, y no con respecto a las responsabilidades sociales que deben tener.

Muy en relación con lo anterior, se debe indicar que la empresa no discute activamente temas de RSE con sus proveedores, y tampoco cuenta con alianzas estratégicas para la cooperación en proyectos. Esto resulta de suma importancia ya que el trabajo conjunto con los proveedores expandiría el alcance de las actividades realizadas y así lograr un mayor impacto con ellas.

Etipres se ha involucrado en gran cantidad de proyectos de ayuda a su comunidad, convirtiéndose este en uno de los principales focos de RSE de la empresa. Es muy importante recalcar el hecho de que la empresa está constantemente en búsqueda de proyectos de acción social, mediante el programa de “Se Busca”. Este programa no sólo propicia la búsqueda activa de proyectos por parte de sus colaboradores, sino que incorpora los programas de voluntariado de los mismos, lo que ocasiona que con cierta frecuencia aparezcan nuevos proyectos en los que se pueda participar y exista responsabilidad social a nivel personal.

Adicionalmente, muchas de sus colaboraciones han sido enfocadas en diversas instituciones educativas, mostrando una gran preocupación por el mejoramiento de la educación en zonas de bajos recursos. Además, las donaciones a estas instituciones de equipos de cómputo, uniformes y útiles escolares, entre otros, reflejan la visión a futuro que tiene la empresa, ya que sus resultados se lograrán apreciar de manera satisfactoria a largo plazo. No obstante, se debe hacer la observación de que la empresa no cuenta con un sistema de evaluación del impacto social que tienen sus proyectos, por lo que no podrán realizar comparaciones en el futuro con el fin de mejorar cada vez más la ayuda que ofrecen.

En el área del medio ambiente la empresa está desarrollando programas de muy buena calidad, sin embargo, deberían de comprometerse más con la educación de sus clientes y proveedores, ya que en el campo ambiental no les brindan ningún tipo de capacitación. Por parte de los clientes, si a estos no se les brinda una guía de como desechar los productos de la empresa pueden causar un daño al medio ambiente, de ahí la importancia de presencia de la empresa por medio de capacitación y colaboración.

A pesar de que la empresa cuenta con una serie de valores definidos dentro de la política de la compañía, no cuenta con un código de ética debidamente definido, por lo que se puede considerar que el compromiso en esta área no es el más adecuado. Es de suma importancia que los colaboradores, ejecutivos y todos los que tengan relación directa con la empresa conozcan “las reglas del juego”, para definir los parámetros en los que se desarrollan las relaciones sociales y empresariales.

De igual manera, a la hora de analizar el fortalecimiento institucional de la empresa se pudo observar que este es uno de los puntos más débiles, debido a la inexistencia de ese mismo código, y solo poseen tres valores los cuales son muy extensos, dificultando la comprensión de estos para los colaboradores. Este aspecto es de suma importancia, ya que la ética debe estar



presente en todas las compañías. Y el principal medio para la aplicación de esta es mediante la creación de un código de ética y hacer que los trabajadores se comprometan con este. Con la elaboración del mismo los colaboradores de Etipres tendrán normas y guías para comportarse y desenvolverse adecuadamente en la sociedad. Así se fortalece conjuntamente el área de la empresa de transparencia, valores y prácticas anticorrupción, disminuyendo considerablemente los riesgos por demandas por alguna situación poco ética por parte de alguna persona que pertenezca a Etipres.

Conclusiones

- Luego de realizar un análisis integral de los aspectos más importantes que las empresas deben tomar en cuenta que para ser socialmente responsables, resulta muy notable que las áreas a las que la empresa Etipres ha otorgado la mayor importancia son el medio ambiente, la comunidad y los consumidores. Adicionalmente, la RSE relacionada con los colaboradores muestra desarrollo aceptable con un gran potencial de convertirse en uno de los puntos fuertes de la empresa. El programa Se Busca es una gran idea con la cual se logra motivar y empoderar a los trabajadores para que busquen y trabajen en sus propios proyectos sociales.
- Por otro lado, una de las áreas de la RSE en que la empresa se ha enfocado un poco menos son los proveedores, a los cuales se podría comenzar a dar más importancia a partir de este momento. En este caso, se puede señalar que la empresa no ha hecho intentos de realizar ningún tipo de proyecto social en conjunto con ellos, y no ha mostrado un verdadero interés o preocupación por cerciorarse de que sean responsables en otras áreas aparte de la calidad de sus productos. Esto debe tomarse muy en cuenta ya que en caso de que alguno de sus proveedores esté realizando acciones no éticas y salga a la luz, se afectaría la imagen de responsabilidad social que ha venido creando Etipres, y podría perderse en cuestión de segundos. También se pudo notar que la empresa hablaba de un sistema Justo a Tiempo, el cual no parece funcionar adecuadamente ya que cuentan con una bodega muy amplia para su materia prima, lo cual indica que tienen gastos de mantenimiento de inventario que claramente no son parte del sistema Justo a Tiempo.
- Finalmente, se considera que los aspectos en que la empresa muestra las mayores debilidades son con respecto al fortalecimiento institucional, la transparencia, los valores y las prácticas anticorrupción. En realidad esto no es algo sorprendente ya que en nuestro país es muy común que la RSE se relacione principalmente con aspectos como el medio ambiente, los consumidores y los trabajadores. No obstante, son aspectos de suma importancia que resultan necesarios para la aplicación óptima de las prácticas de RSE en la empresa.

Recomendaciones

- ✓ Un punto en que la empresa debe de mejorar considerablemente es con respecto a los proveedores ya que no se conoce si estos desarrollan algún tipo de responsabilidad social.
- ✓ La empresa podría adaptar sus instalaciones para las personas con discapacidad, ya que hoy en día no poseen ninguna facilidad para estos.
- ✓ Deben implementar un código de ética, este lo podrían realizar con la ayuda de sus colaboradores para que estos adquieran un mayor compromiso.
- ✓ La auditoria interna genera un gran valor agregado a la empresa. Si bien, el presupuesto para este tipo de acciones es elevado, la retribución y retroalimentación que puede recibir la empresa es elevado de igual manera pero ayuda a generar un equilibrio en las actividades de la misma.
- ✓ Es importante que la empresa no sólo realice las actividades de responsabilidad social empresarial, sino que también mida el impacto de estas en los públicos en las cuales lo ha aplicado. De esta manera, se asegura que su inversión realmente ha retribuido a la comunidad, clientes, proveedores y la sociedad en general.