



**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**

**Trabajo de Investigación sobre la aplicación de la RSE
en la 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, 18 de enero de 2008



Índice

Introducción.....	3
Antecedentes de la empresa.....	4
Etipres Sociedad Anónima	4
Historia	4
Estructura Organizacional	5
Enfoque estratégico	5
Responsabilidad Social Empresarial.....	6
Actividades de la empresa en el tema de RSE	6
Clientes	6
Proveedores.....	7
Colaboradores.....	7
Comunidad.....	8
Medio Ambiente	9
Sostenibilidad Económica	10
Análisis del impacto de las actividades de RSE en la comunidad objetivo.....	10
Consumidores	10
Colaboradores.....	11
Proveedores.....	12
Medio Ambiente	12
Transparencia, valores y prácticas anticorrupción	13
Sostenibilidad Económica	13
Comunidad.....	14
Impacto del programa de RSE en la estrategia de la empresa	14
Consumidores	14
Colaboradores.....	15
Proveedores.....	15
Medio Ambiente	16
Transparencia, valores y prácticas anticorrupción	16
Sostenibilidad económica.....	16
Comunidad.....	17
Conclusiones.....	18
Recomendaciones.....	19



Introducción

Partiendo del concepto de responsabilidad social empresarial (RSE) como una estrategia adoptada por las empresas para aplicar principios relativos a los derechos humanos, normas laborales, medio ambiente, desarrollo sostenible, desarrollo comunal, entre otros, para su desempeño como una entidad comprometida con su entorno, es como se da inicio a esta investigación realizada en una empresa que ha venido aplicando este concepto en los últimos años.

Como requisito para el “Programa de movilidad internacional para estudiantes latinoamericanos ALAFEC-UDUAL” es que se desarrolla la solicitada investigación en la empresa “Etipres S.A.” ubicada en La Granada, Guararí de la provincia de Heredia, Costa Rica. La intención, por tanto, es primeramente reseñar la naturaleza de la empresa; para ello se exponen aspectos generales de la misma: sus antecedentes, misión, visión, su estructura, en fin, su descripción organizacional.

Una vez que se hayan reseñado estos puntos se procederá a presentar lo acordado según el programa, esto es, analizar desde el punto de vista de la RSE, el papel que ha desempeñado “Etipres” a través de actividades o programas que han sido puestos en práctica. Es así como se identificarán elementos trascendentales para exponer el grado de contribución que Etipres ha logrado en la sociedad de Guararí para convertirla en una mejor y con un medio ambiente más limpio.

Además se analizará el impacto de las actividades de RSE en la comunidad objetivo, para ver que tan exitosa está siendo la combinación de lo social, lo ambiental, y la economía, tanto de la propia empresa como de la nacional e incluso mundial. La intención es crear una armonía entre esos elementos para mejorar el bienestar humano y material de la población y, en dado caso, de la comunidad latinoamericana.

Finalmente se mostrará el impacto que tienen estos programas de RSE en la empresa, tratando de que tales normas y principios sean compatibles con las legislaciones existentes; para luego, aportar una serie de conclusiones y recomendaciones con los que se concluiría esta investigación.



Antecedentes de la empresa

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. Elabora adhesivos de seguridad para condiciones extremas de humedad, papel térmico y de transferencia térmica o térmico directo, en papel y plástico, adhesivo removible para etiquetado temporal, entre otros tipos de producto.

Actualmente cumple con los más altos estándares de calidad y especialización a nivel mundial y materiales reconocidos en el campo, cuenta con la más alta tecnología, altas definiciones en la impresión y la capacidad de imprimir materiales especiales en diferentes formatos, innovación continua y tiempos de entrega únicos en el mercado costarricense.

Cuentan con 60 empleados, 200 clientes activos y aproximadamente 7000 tipos de etiquetas.

Historia

Etipres S.A. inició sus operaciones en Octubre de 1985 en San José. Se ha caracterizado por ser pionera en el sistema de troqueles planos de formas diversas, fabricadas en forma inmediata. A partir del año 1988 operan bajo un sistema *Just in time*.

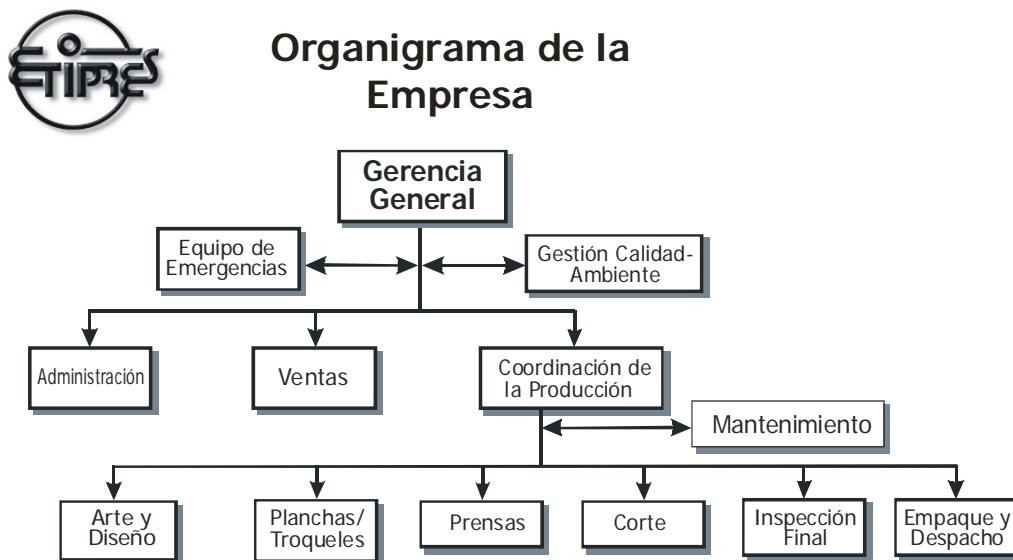
Desde 1997 se trasladó a La Granada de Heredia y desde ese entonces ha enfocado sus esfuerzos en el desarrollo de sistemas y procesos controlados, que permitan garantizar a los clientes la más alta calidad y satisfacción total de sus necesidades, así como en la incorporación de la más alta tecnología, a nivel latinoamericano, en el área de la impresión.

En ese año se inició el desarrollo del Sistema Calidad-Ambiente, el primer sistema integrado basado en la norma ISO 9001 e ISO 14001 del país, el cual incorpora todos los lineamientos vigentes en el área ambiental y de

calidad, y que ha incorporado a la cultura de comunicación, una estrategia en la que se mezclen la innovación y la participación de los empleados.

Ejemplo del nivel de calidad y compromiso ambiental alcanzado, son los reconocimientos y premios obtenidos, tales como: el premio Bandera Ecológica y Sello Verde del Ministerio de Ambiente y Energía, el premio a lo Mejor de la Industria Gráfica en etiquetas por la Asociación de la Industria Gráfica de Costa Rica y el premio a la excelencia de la Cámara de Industrias de Costa Rica. Premios que constituyen reconocimiento nacional y motivación para todos los miembros de Etipres para seguir desarrollando una empresa dinámica, ordenada, de excelencia y comprometida permanentemente con el.

Estructura Organizacional



Enfoque estratégico

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.

Valores

- Ser un equipo innovador que trabaja con honestidad, comprometidos con la satisfacción de los clientes para ofrecer calidad, forma y puntualidad y así establecerse como líderes en el mercado, contribuyendo con la protección del medio ambiente.
- Mejorar continuamente con disciplina, respeto, confianza mutua y colaboración, motivando al empleado como clave del éxito.
- Realizar un trabajo seguro para su bienestar, el de sus familias y la comunidad en general.

Política

Ser la gente que lo hace todo posible, para dar a los clientes las mejores etiquetas, entregándoles calidad, servicio y puntualidad, y a los hijos un mejor ambiente en que vivir.

Responsabilidad Social Empresarial

Actividades de la empresa en el tema de RSE

Clientes

La empresa se enfoca en ir más allá las necesidades de los clientes, por lo cual trabajan con los estándares de Calidad ISO 9000. Además manejan un riguroso control de calidad en todo el proceso productivo y de una alta repetibilidad en los procesos de impresión, y un producto final que los avale dentro del mercado de etiquetas.

Tienen el compromiso de realizar un producto novedoso y de mejor calidad. Por lo cual cuentan con:

- Departamento de Arte y Diseño, totalmente gratuito para los clientes.



- Materias primas de excelente calidad, resistencia y durabilidad.
- Programas de cómputo de última tecnología.
- 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. La empresa se capacita con la Legislación de Propiedad Intelectual, Ley de Marca y Otros signos distintivos; además se les permite a los clientes firmar un contrato de confidencialidad.

Se cuenta con una página de Internet (<http://www.etipres.com>) en donde se tienen disponibles las especificaciones técnicas de almacenamiento, aplicación de las etiquetas y materiales.

Proveedores

Cuentan con 45 proveedores nacionales e internacionales, de los cuales el 27% son internacionales; estos brindan un servicio oportuno y se evalúa su desempeño por lo menos dos veces al año.

Colaboradores

Se trabaja con 39 colaboradores, de los cuales el 35% 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; las personas que tienen poco tiempo de trabajar en la empresa se debe a la creación de puestos nuevos por el crecimiento de la empresa en los últimos años.

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). Con esta legislación se regula el trabajo infantil, salarios mínimos, la discriminación, la igualdad de oportunidades, los derechos humanos, los derechos de los trabajadores, entre otros. Cuentan con políticas para la gestión de recursos humanos, como un control de inasistencia, llegadas tardías, uso del celular, equipo de protección, áreas de fumado, hostigamiento sexual, entre otras.

Entre otros compromisos que se tienen con los empleados se encuentra la capacitación, ya que conocen la importancia de los aportes de los colaboradores al progreso de desempeño de la empresa, por lo cual se cuenta con un programa de concientización y entrenamiento anual.



Un programa de Salud Ocupacional promueve y proporciona un ambiente de trabajo seguro para los colaboradores; el equipo de protección necesario se verifica constantemente. Se tiene en planta, un equipo de cuatro colaboradores que participan activamente en la Respuesta ante Emergencias y aspectos de Salud y Seguridad Ocupacional.

Comunidad

La empresa tiene una política de puertas abiertas hacia todas las empresas, instituciones educativas y la comunidad en general que desee conocer un poco más acerca de la empresa. Se enfocan en la ayuda de la comunidad de Los Lagos, Guararí de Heredia y a todas las instituciones educativas.

En lo que respecta a la comunidad de Los Lagos 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, que es un proyecto de la Asociación de Guías Scouts de Costa Rica del Grupo Wak Dule Kalon Grupo Búfalís 79, que consiste en la colocación de basureros en la Comunidad de los Lagos.

Se trata de ayudar en todo lo posible a la Escuela de la Comunidad de Guararí y al Colegio Técnico Profesional de Flores mediante las donaciones de uniformes, cuadernos, ropa en general y equipo de cómputo. 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, ejemplo de ello la compra de tarjetas y donaciones de libros a la Asociación de Lucha contra el Cáncer Infantil, Fundación Pro Unidad de Cuidados Paliativos, además de ciertos proyectos para ayudar a la Escuela de Guararí.

Medio Ambiente

Etipres inició desde hace ya algunos años la planeación de un sistema de gestión ambiental; el cual no impacte sus costos y a su vez sea sostenible. Esta meta ha empezado a brindar frutos. Desde ya hace más de un año han alcanzado logros importantes en el campo ambiental, 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. En los últimos años han sido trasladados a la categoría de patrocinadores, como empresa modelo en esta área a nivel nacional. Las acciones que se tomaron para obtener tal distinción, han sido la puesta en marcha del Sistema Gestión Ambiental.

No hay alguna queja por parte de la comunidad con respecto a la operación de la planta y sus repercusiones, más bien han recibido comentarios alentadores con respecto a los esfuerzos por mejorar zonas verdes e instalar el hidrante, reparar la carretera, colaborar con la Escuela local, apoyar a la comunidad y mejorar sus condiciones de manera frecuente.

Reconocimientos gubernamentales, reducciones importantes en el consumo y desperdicio de los procesos, una cultura de reciclaje y protección del medio ambiente en su personal, son claras evidencias de la evolución que ha alcanzado el sistema de gestión ambiental en Etipres.

La integración de los sistemas de calidad y ambiente a través de las normas ISO 9001 e ISO 14001, ha traído consigo la inmersión del área ambiental dentro de los procesos de calidad, lo cual se ve reflejado en los logros alcanzados y en el nivel de desarrollo que el sistema ha presentado.

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

La empresa dispone de un sistema contable y realiza la declaración de renta anualmente. El plan de crecimiento y mejora continua ha llevado a la empresa a realizar múltiples inversiones y definir otras en el corto plazo. Se hacen esfuerzos para buscar nuevos mercados y se busca participar en ferias como Expoindustria, además se empiezan a realizar más. Esto, motivados ante el aumento de las ventas conforme transcurren los años y el anhelo de seguir creciendo y avanzando conforme pase el tiempo.

Análisis del impacto de las actividades de RSE en la comunidad objetivo

Las actividades de Etipres están enfocadas casi en su totalidad hacia la RSE, esta empresa introduce en el mercado costarricense un sistema bastante innovador como se verá a continuación, ya que dentro de su política empresarial se contempla el bienestar de los consumidores, proveedores, medio ambiente, colaboradores e incluso la comunidad y aspectos, así como la transparencia empresarial.

Es por tanto, importante analizar el impacto que generan las distintas actividades que desarrolla la empresa con respecto a la comunidad objetivo de cada una de ellas. Los Objetivos a analizar serán los consumidores, colaboradores, proveedores, medio ambiente, Transparencia, valores y prácticas anticorrupción, Sostenibilidad Económica y por supuesto el impacto sobre la comunidad.

Consumidores

Etipres responde a estrictos estándares de calidad para que el compromiso con sus consumidores, clientes, este reflejado tanto en el producto como en el trato personal y confidencial que brinda la empresa. El primer punto que afirma el compromiso con el cliente es el trabajo realizado en torno a los estándares de la ISO 9001, que representa un compromiso serio con las exigencias del cliente, el aumento en la productividad, la reducción de rechazos e incidencias en la producción o prestación del servicio de etiquetado y el



proceso de mejora continua, cuestiones clave ante la percepción externa a la empresa.

La compañía maneja un sistema de asesoramiento sobre la información que deben contener las etiquetas de acuerdo a las leyes existentes dentro del país, y basan su análisis de acuerdo a los derechos de propiedad intelectual y la ley de marcas y otros signos distintivos para brindar una mejor asesoría en el tema, esto ofrece un valor agregado al servicio prestado, ya que el cliente que incursiona en el mercado costarricense por lo general no tiene el conocimiento de dichos estándares, reduciendo así gastos en tiempo, recursos y esfuerzo al consumidor.

Un tercer tema es el relativo al contrato de confidencialidad, cuestión que además de dar soporte a la seriedad de la empresa representa un seguro para el consumidor. Por último, se cuenta con sistema de tiraje bajo la más alta tecnología debido a que los tiempos de entrega son imprescindibles en el negocio, no solo para cumplir con los pedidos de los clientes sino para incrementar la competitividad. Todos estos aspectos se traducen en un buen clima de negocios entre empresa-cliente para mantener una relación más que laboral de cooperación.

Colaboradores

Es importante recalcar el apego a las leyes laborales, el Código de Trabajo y a la Constitución Política de Costa Rica; Etipres es una empresa con una gran responsabilidad para con sus colaboradores tanto a nivel laboral como a nivel personal. Brinda cursos de capacitación a sus empleados con la intención de crear bienestar tanto a la compañía como a sus trabajadores. Es primordial mantener actualizados a los colaboradores con respecto a seguridad laboral, temas de medio ambiente y capacidad de reacción ante situaciones inesperadas por medio de iniciativas propias.

Es en este aspecto en el que se desarrolla un sistema de incentivos o beneficios para los colaboradores ya que es oportuno premiar la labor que estos realizan por la empresa. Así Etipres dedica tiempo para realizar paseos, fiestas de cumpleaños, incorpora a los trabajadores en los reconocimientos que



recibe la empresa; todo en aras de mejorar el clima organizacional, la productividad y el buen ambiente de trabajo.

El empleado es primordial para que la compañía funcione correctamente, por lo que se ofrecen una serie de incentivos extra como clínica privada, un fondo común para realizar actividades, llamado fondo de reciclaje y un convenio con una Universidad para facilitar a los trabajadores la continuidad y mejora en los estudios. La empresa pone a disposición buzones de sugerencias donde los trabajadores pueden realizar sus recomendaciones sobre temas diversos, bajo la constante de que si su idea es buena se le brinda un premio por la misma, cuestión que obliga a los colaboradores a estar pensando constantemente en cómo mejorar la calidad y la eficiencia.

Proveedores

Etipres mantiene una percepción de confidencialidad debido a lo reñido de la competencia, sin embargo, el principal compromiso con ellos está referido a la evaluación de desempeño con respecto al producto que es entregado a la empresa.

Medio Ambiente

Hace más de un año Etipres ha conseguido logros importantes en el campo ambiental, los cuales han incentivado el compromiso del personal y por ende el desarrollo del sistema, esos logros ya se mencionaron el capítulo anterior (reconocimientos gubernamentales, por ejemplo).

La compenetración del área ambiental de forma natural dentro de los procesos de calidad, se dio con la integración de los sistemas de calidad y ambiente a través de las normas ISO; esto ha desembocado en una serie de logros importantes en el campo ambiental (premios diversos) y en el nivel de desarrollo que el sistema ha presentado, a tal punto que en algunos casos el desarrollo ambiental ha excedido el nivel de crecimiento del sistema de calidad.

La producción limpia tiene en el mediano plazo, grandes reducciones en desperdicios de materiales, y es a su vez una herramienta de mercadeo muy importante, que respalda el proceso productivo y adiciona a la imagen institucional un elemento humanitario.

Transparencia, valores y prácticas anticorrupción

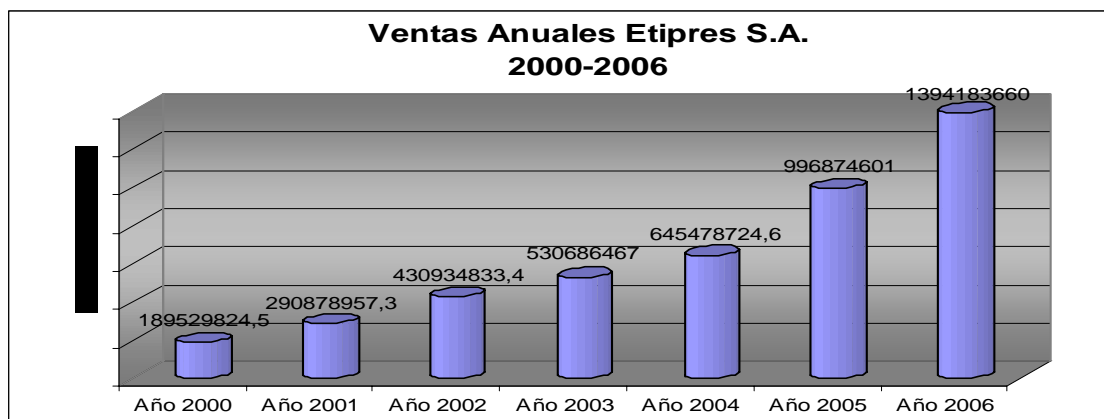
La compañía trabaja bajo principios de honestidad, respeto, colaboración y confianza mutua; comprometida con la satisfacción de los clientes para ofrecer calidad, forma y puntualidad, busca establecer a la empresa como una compañía líder en el mercado y que a la vez contribuya con la protección del ambiente y la transparencia institucional. Se ha definido una Matriz de Responsabilidades en la cual se documentan las responsabilidades directas e indirectas del personal que dirige, efectúa y verifica el trabajo que incide en la calidad y en la gestión ambiental.

Sostenibilidad Económica

El plan de crecimiento y mejora continua ha llevado a la empresa a realizar diversas inversiones además de definir otras en el corto plazo (situación importante si se busca expansión). La exploración de nuevos mercados como la participación en ferias tales como la Expo industria, Misión de Compradores (PROCOMER), entre otras, es un tema vital para introducir el producto en nuevos nichos; esto con el fin de buscar la expansión que solo una solidez de capital puede brindar.

Durante el año 2005 se realizaron distintos estudios de mercado en otros países y una reorganización en el personal de ventas durante año 2004. Las ventas han ido aumentando a través de los años como se muestra en el siguiente gráfico efectuado al año 2006.

Gráfico Nº 1
Ventas Anuales Etipres
S.A.



Esto es reflejo no solamente de la capacidad de atracción de clientes, ni de la capacidad de producción, sino, más bien es el resultado de todos los



esfuerzos realizados en las distintas áreas en las que la compañía ha invertido y apostado por un sistema de RSE correcto y efectivamente eficiente.

Comunidad

El compromiso con la comunidad se ve reflejado en la Política Calidad-Ambiente, donde Etipres plantea como propósito “...dar a nuestros hijos un mejor ambiente en que vivir”. Hacen mención de proyección a la comunidad por medio de los valores mencionados, donde se establece realizar un “trabajo seguro para nuestro bienestar, el de nuestras familias y la comunidad en general”.

Dicha Política es publicada y comunicada al personal y a la comunidad en general, a través de afiches, la página Web, tarjetas de presentación y publicidad en general. En Etipres la constante ha sido la proyección a la comunidad, para esto siempre ha tomado iniciativas importantes en pro de hacer más agradable la comunidad en la que opera.

En Los Lagos, Heredia, el esfuerzo se realizó para ayudar y mejorar la calidad de vida de los vecinos, como ya fue mencionado en el apartado anterior, con los basureros, hidrantes, donaciones, facilidades para los estudiantes al abrirse en el campo laboral, cuestión que facilita de sobremanera el aprendizaje de dichos estudiantes; el sistema de Comunicación “Se Busca”, donde se persigue que los mismos trabajadores se involucren con la causa y que la empresa colabore por iniciativa de los mismos empleados.

Impacto del programa de RSE en la estrategia de la empresa

Consumidores

La RSE implementada en Etipres con respecto a los consumidores se remite directamente a la calidad y el desempeño de la empresa en lo que son los productos brindados al mercado.

Este tipo de RSE se vincula con la estrategia de la empresa y tiene un claro impacto en esta, ya que, como vimos anteriormente, tanto la misión y la visión están definidas en términos de calidad hacia el cliente. El impacto de la



aplicación de un programa de RSE hacia los consumidores hace que la calidad que se promete brindar sea lograda a través de procesos respaldados por el ISO 9001 y 14 001. Al tener RSE hacia los consumidores, la empresa se asegura que todos los productos sean estandarizados, con alta calidad, y con un excelente desempeño para el cliente. Si Etipres logra cumplir con estos requisitos, sin duda alguna se va a convertir en la empresa líder en el mercado de etiquetas lo que significaría cumplir con la visión establecida, fomentando los valores y principios de calidad y sostenibilidad sobre los que está cimentada la organización.

Colaboradores

La estrategia de Etipres incluye en su declaración de visión que quieren *“tener un personal que da lo mejor de sí en una excelente organización”*. Para lograr cumplir con esta visión, la empresa ha establecido, como se ha descrito anteriormente, RSE enfocada a los colaboradores. Para tener calidad en el producto y brindar un servicio excepcional es necesario tener empleados motivados. En el caso de Etipres, el cumplimiento de todos los reglamentos nacionales con respecto a prestaciones y derechos laborales, además de la capacitación continua y el involucramiento de los empleados en la toma de decisiones de la empresa traen consigo como resultado, un ambiente laboral satisfactorio para los empleados y por ende también trabajadores con actitudes positivas hacia la empresa, su trabajo y sus clientes. Cada una de estas iniciativas realizadas por la empresa contribuye al cumplimiento de uno de sus valores más importantes, que es la satisfacción del cliente a través de la satisfacción del colaborador.

Proveedores

El RSE relacionado con los proveedores tiene que ver con la evaluación de su desempeño. Su relación con la estrategia se presenta porque parte de la calidad prometida al cliente mediante la misión, visión y valores de Etipres no sólo se asegura a través del proceso de producción dentro de la empresa sino también por los insumos recibidos para ejecutar este proceso. Si la materia prima recibida es deficiente, entonces el producto final también lo será; y la



promesa de calidad no se cumpliría. Por lo tanto, la evaluación del desempeño de los proveedores fomenta la calidad, base de la estrategia competitiva de Etipres en el mercado costarricense.

Medio Ambiente

Parte de los valores y políticas de Etipres se refieren a la prevención y reducción de la contaminación ambiental, además de la protección del ambiente. Para cumplir a cabalidad con estos principios fundamentales de la organización, Etipres se ha preocupado por el cumplimiento de las normas ISO y ha recibido varios premios nacionales con respecto a la RSE ambiental. Al ser una empresa socialmente responsable ambientalmente, tiene la seguridad de que se está previniendo la contaminación ambiental y se protege el ambiente, ambas circunstancias íntimamente relacionadas con la estrategia empresarial. Además, este tipo de RSE fomenta y fortalece la imagen de una empresa responsable, considerada y que se preocupa por algo más que sólo sus recompensas monetarias, lo que redundará en beneficios de imagen para el producto y la empresa.

Transparencia, valores y prácticas anticorrupción

El organigrama de Etipres es sumamente plano, indicando a nivel estratégico, que se fomenta la transparencia y se evita la corrupción teniendo menos niveles jerárquicos y por lo tanto menos burocratización dentro de la empresa. Implementar RSE que fomente este tipo de prácticas en Etipres colabora con un clima organizacional estable y ayuda al cumplimiento de las metas establecidas para la empresa. Al tener transparencia y evitar la corrupción, la gerencia se asegura de mejorar la calidad de vida del empleado desde el punto de vista laboral dentro de la empresa, y esto se alinea con la estrategia de Etipres, que sabe que el empleado es la clave del éxito de ésta.

Sostenibilidad económica

Toda empresa está en el mercado para generar ganancias y brindarle un valor al accionista o dueño de esta. Parte del RSE debe enfocarse en generar



utilidad para la empresa y los diversos públicos interesados. Claramente, la sostenibilidad económica se vincula con la estrategia de Etipres, ya que la empresa genera valor económico a sus dueños y accionistas, finalidad de la empresa como tal.

Dado el hecho de que la empresa lleva 22 años de existencia, podemos notar que su sostenibilidad económica es estable e inclusive aumenta con cada año que transcurre.

Comunidad

Uno de los valores en la estrategia de Etipres como se ha dicho anteriormente, es el de *“realizar un trabajo seguro para nuestro bienestar, el de nuestras familias y la comunidad en general”*. Para llevar este valor a la práctica, Etipres se ha preocupado por brindar apoyo y por contribuir con la mejora de la comunidad que rodea a la empresa. Todos estos esfuerzos de parte de la organización para devolverle a la comunidad mucho de lo que esta le ha dado fomentan la responsabilidad social dentro de Etipres y se alinean con su declaración de misión y visión. Además, se debe resaltar que para cualquier empresa es sumamente importante llevar a cabo esta área del RSE, ya que mejora la imagen de la empresa con un público que ha sido, hasta los últimos años, olvidado por parte de la orientación estratégica empresarial y que igual constituye un público que influye en el desempeño organizacional.

Conclusiones

- Etipres es una empresa que ha aplicado de manera exitosa el concepto de RSE, logrando un compromiso continuo con la sociedad. Se ha comportado de una manera ética y responsable en el proceso de contribuir con el desarrollo económico, con la mejora de la calidad de vida de los trabajadores, de sus familias, así como de la comunidad local.
- La empresa que se eligió para el desarrollo de esta investigación ha creado medios de control para mantener sus funciones y actividades dentro de ciertos parámetros; así mismo, ha trabajado fuertemente para darle solidez a su trabajo, sus productos y seguridad a sus trabajadores. Ejemplo de ello es el respaldo que se logra con las normas ISO 9001 y 14 001 y las diferentes leyes, requisitos que protegen sus productos y a sus trabajadores (Código de Trabajo, por ejemplo).
- La influencia que ejerce sobre la comunidad es sumamente positiva, así como sobre la competencia ya que le motiva a aplicar los mismos procesos para alcanzar tal grado de estabilidad en el mercado. Para ello, se tiene el Sello Verde (que fue mencionado en la investigación), los basureros, y la trascendencia de sus donaciones en los colegios; propicia la participación de la comunidad.
- Aplican una relación costo-beneficio en la que se ayuda a la comunidad sin que ello afecte a la economía de la empresa. Lo anterior deja ver como se establecen una serie de principios relativos al desarrollo tanto de la empresa como de las relaciones de confianza entre la empresa y las sociedades en las que desarrolla su actividad.



Recomendaciones

- El no desistir en la expansión a otros mercados a nivel internacional para continuar con la idea de empresas mas concientes de su entorno; sería sumamente beneficioso para el país poder exportar esta calidad de servicio, con la intención de dar credibilidad del carácter conservacionista que tiene Costa Rica, creado a lo largo del tiempo por su riqueza animal y vegetal. Es así como el expandir sus negocios a otros territorios es clave para aumentar el éxito que se ha logrado a nivel nacional.