

## **PYMES, RESPONSABILIDAD SOCIAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE**

### **SMES SOCIAL RESPONSIBILITY AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT**

Diego Campos-Campos<sup>1</sup>

Luis Alberto Bermúdez-Carrillo<sup>2</sup>

Recibido: 06.12.19	Aprobado: 30.04.20
--------------------	--------------------

DOI: 10.15517/isucr.v21i43.41989

---

#### **Resumen**

En el presente artículo se identifican y analizan las acciones o actividades concretas que realizan las pymes en materia de responsabilidad social y empresarial que puedan facilitar el desarrollo sostenible, de tal forma que, conociéndolas, se puedan implementar programas de capacitación y orientación en favor de ellas en esta temática. Para obtener la información requerida se les aplicó una encuesta a 72 pymes de la zona de Guanacaste, específicamente a las de los cantones de Santa Cruz, Carrillo y Liberia. La encuesta permitió lograr el objetivo de determinar dichas acciones en tres niveles: ambiental, social y económico. Como resultado de la investigación se puede afirmar que las pymes estudiadas desarrollan muy poca labor que favorezca el desarrollo sostenible, lo que a la vez muestra que en ellas existe la necesidad de programas de capacitación y apoyo en los campos mencionados, la responsabilidad socio-empresarial, mediante los cuales se pueda inculcar la relevancia de prácticas efectivas para favorecer el desarrollo sostenible. Aunado a lo anterior, los resultados en efecto ponen en evidencia la necesidad de plantear una orientación integral que les asegure la enseñanza y la aplicación de más conocimientos en el tema.

**Palabras claves:** Micro y pequeñas empresas; ambiente; mejoramiento social; desarrollo económico; impacto ambiental.

#### **Abstract**

This article aims to determine the specific actions that SMEs develop in the field of corporate social responsibility that facilitates sustainable development. In order to implement training programs and guidance to SMEs on the subject. To gather the information, a survey was applied to 72 SMEs in the Guanacaste area, specifically in the cantons of Santa Cruz, Carrillo and Liberia. The survey allows to determine actions in three dimensions: environmental, social and economic. As a result of the study, it can be concluded that the studied SMEs have very few actions that promote sustainable development. For that reason, it is clear that there is a need in SMEs for training and support on issues related to corporate social responsibility, that would lead to a reflection about the relevance of these practices in favor to sustainable development. In addition to the above, results

---

<sup>1</sup> Profesor de la Universidad de Costa Rica, Sede Guanacaste, Liberia, Costa Rica. Universidad Nacional, Sede Regional Chorotega, Liberia, Costa Rica. Email: diego.campos.campos@una.cr

<sup>2</sup> Profesor de la Universidad de Costa Rica, Sede Guanacaste, Liberia, Costa Rica. Universidad Nacional, Sede Regional Chorotega, Liberia, Costa Rica. Email: luisbecar@gmail.com

highlight the need to consider a comprehensive orientation, which ensures the teaching and application of more knowledge on the subject.

**Keywords:** SMEs; environment; social improvement; economic development; environmental impact.

## Introducción

El tema del desarrollo sostenible en los negocios ha tomado importancia últimamente en el contexto mundial. Actualmente muchos países están amparados a criterios comerciales relacionados con la sostenibilidad y las prácticas amigables con el ambiente. Esto implica que quienes fomenten y desarrollen dichas prácticas pueden lograr un trato preferencial, diferenciado, en el momento de hacer negocios. La sostenibilidad tiene como objetivo asegurar el éxito de los negocios en el largo plazo por medio de procesos de desarrollo económico, social y ambiental.

Respecto al tema del ambiente, se han hecho esfuerzos de nivel mundial por comprometer a los países y a sus empresas en proteger y realizar prácticas amigables con el ambiente. Dentro de estos esfuerzos destaca el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el cual propone tres principios fundamentales relacionados con la forma de hacer negocios, entre ellos: favorecer el cuidado del ambiente, adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental, y alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el ambiente. (Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 2007, p. 4).

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es catalogado como la mayor iniciativa de sostenibilidad empresarial en el nivel mundial, dado que ofrece a las empresas una plataforma integral que les permite alinear sus operaciones y cadenas de valor con objetivos sociales y de sostenibilidad más amplios. La iniciativa cuenta con más de 8.000 participantes, 55% de ellos pymes. Colabora con organismos de las Naciones Unidas, como el Centro de Comercio Internacional y la Organización de la ONU para el Desarrollo Industrial (ONUDI), a fin de incorporar a las pymes en el mundo de la sostenibilidad. (<http://www.intracen.org/>, 2015).

Muchas de las iniciativas relacionadas con el desarrollo de las pymes, entre ellas el financiamiento, la capacitación y la mejora continua, dejan de lado el tema del desarrollo sostenible, a pesar de que este puede ser una de las claves para la auténtica competitividad y persistencia en el mercado. En relación con las iniciativas se ha avanzado considerablemente en materia de formación, asesoramiento e inyección de capital; pero no se ha priorizado en inculcar culturas empresariales

arraigadas a una visión de desarrollo sostenible desde el principio, a fin de dar sostenibilidad en el largo plazo y dejar una estructura que pueda defenderse ante las exigencias mundiales marcadas por el tema de la globalización.

Bajo esa perspectiva, cabe mencionar que la sostenibilidad debe tratarse tanto en lo interno como en lo externo. Externamente le compete al gobierno velar por promocionar y desarrollar campañas de desarrollo sostenible; pero en lo interno se trata de un proceso de gestión empresarial que ha de entenderse como de responsabilidad social corporativa. No obstante, aún es frecuente encontrarse con empresas que se preocupan por la productividad, la calidad, la seguridad y el ambiente de forma aislada. (Fernández, 2006, p. 19). De este modo, es evidente que se necesita incentivar en las pymes la gestión práctica del desarrollo sostenible. Para ello se deben fortalecer los programas de atención, apoyo gubernamental e institucional y desarrollo de capacidades que mantengan la sostenibilidad en el largo plazo; pero, además, se deben promocionar acciones en lo interno de la empresa que fortalezcan dicho desarrollo.

Los resultados de las acciones que la empresa desarrolla responsablemente internamente tienen impacto directo en la sociedad, el ambiente y la economía; por tanto, tener conocimiento de dichas acciones y de su interacción con el entorno permite relacionar a la empresa con procesos sostenibles o no sostenibles.

En el mercado costarricense las pymes representan 75% del total de las empresas del país. Estas contribuyeron a la generación de 25% del empleo. La mayor parte de ellas se concentran en los sectores de servicio (43%) y de comercio (41%). (Ministerio de Economía, Industria y Comercio., 2016, pp. 14-16). Estos datos evidencian que las pymes forman parte de un grupo importante de empresas que contribuyen significativamente en el desarrollo del país, con lo que se conforma un grupo de interés económico que representa la mayor fuerza empresarial para generar desarrollo sostenible.

Dentro de ese contexto, la presente investigación toma relevancia al indagarse en ella sobre las acciones responsables que desarrollan las pymes en los ámbitos social, ambiental y económico, y que tienen estrecha relación con el desarrollo sostenible en sus actividades comerciales. Para ello se plantean los siguientes objetivos:

- ✓ Indagar, mediante la aplicación de un cuestionario, cuáles acciones realizan las pymes relacionadas con los ámbitos social, ambiental y económico que permitan ubicar su operación bajo una perspectiva de desarrollo sostenible.

- ✓ Crear un índice estadístico mediante la agrupación de los datos obtenidos, que permita valorar las acciones que desarrollan las pymes como positivas o negativas, para calificarlas como acciones que contribuyen o no al desarrollo sostenible.
- ✓ Determinar, con base en las calificaciones asignadas en el índice estadístico, cuáles acciones de las emprendidas por las pymes contribuyen con el desarrollo sostenible y cuáles no.

Conviene dejar claro que al hacer referencia al tema de acciones desarrolladas por las pymes se hace alusión a todas aquellas vinculadas con la actividad productiva y operativa que tienen, pero para que dichas acciones sean consideradas como contribuyentes del desarrollo sostenible deben desarrollarse de forma responsable y correcta, en razón de ser coincidentes con las actividades de negocios desarrolladas y solidarias con las futuras generaciones.

### Marco teórico

En el presente apartado se hace una descripción teórica de los conceptos abordados en la investigación. En primer lugar, se hace un desarrollo conceptual acerca de la responsabilidad social. Como segundo punto se desarrollan las bases teóricas del desarrollo sostenible y, por último, se hace una descripción teórica del entorno de las pymes relacionada con la responsabilidad social. La investigación busca una relación entre las acciones que desarrolla la empresa (acciones de responsabilidad social empresarial) y su calificación para ser consideradas propiciadoras de desarrollo sostenible.

### Responsabilidad social empresarial

Cuando se habla de responsabilidad social empresarial se hace hincapié en la forma en que las empresas hacen negocios responsablemente. Ese nivel de responsabilidad tiene que estar apegado a una serie de principios éticos y morales y estos, sobre todo, a lo que dicta la ley. El rol de la responsabilidad social empresarial tiene relevancia en la acción del desarrollo sostenible de las empresas. Esto quiere decir que debe haber un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y la utilización de los recursos naturales y del ambiente. Según Martínez (2011), el concepto de responsabilidad social:

Es el conjunto de acciones innovadoras de una organización basadas en el cumplimiento de las leyes y en los valores éticos, para institucionalizar un gobierno corporativo transparente que integre en las actividades en curso de la organización la generación de riqueza respetuosa de los derechos

humanos, y con las responsabilidades de sus actividades ante la sociedad y el ambiente. De todas estas acciones debe rendir cuenta a la sociedad. (p. 7).

De acuerdo con la definición de Martínez, uno de los objetivos principales que persigue la responsabilidad social empresarial radica en la imagen positiva que expone en relación con las acciones positivas que desarrolla una empresa en los diferentes ámbitos con los que se relaciona, al mismo tiempo que contribuye con la competitividad y sostenibilidad de la empresa. Otra concepción de la responsabilidad social empresarial es la expuesta por Rodríguez (2005), quien argumenta:

La responsabilidad social de la empresa puede enfocarse en construir una solución, promover una herramienta, apoyar a una población vulnerable. Actuar en la búsqueda de trascender lo mercantil propio del negocio, en marcar una impronta que busca hacer el bien. Sin vergüenza, es permitir decir la verdad, sin negar las múltiples que pueden existir. (p. 116).

Rodríguez, a diferencia de Martínez, se enfoca más en la acción fuera de la empresa, particularmente en la relación con el medio externo, llámese naturaleza o sociedad. Sin embargo, en ambas definiciones hay una concepción en común, y lo son las acciones transparentes enfocadas siempre en fortalecer el bien común, pensando en las buenas prácticas ejercidas, tanto dentro como fuera de la empresa. El ambiente en el que se desarrolle la actividad relacionada con la responsabilidad social es particular del tipo de acción en la cual la empresa hace su aporte. Fernández (2011) expone tres tipos de responsabilidad social empresarial, considerando sus relaciones con los trabajadores y con la comunidad:

1) responsabilidades primarias inherentes, específicamente, a las actividades de la empresa, que son todas las buenas prácticas relacionadas con la operación y el buen desempeño de la empresa. 2) responsabilidades secundarias, que consisten en mejorar los resultados de las actividades específicas de la empresa, pero con un efecto en los grupos sociales interdependientes de la empresa. 3) responsabilidades terciarias, que son las que se extienden más allá de las actividades específicas de la empresa y tienen como objetivo mejorar aspectos del entorno social. (p.36).

Cuando se habla de responsabilidades primarias inherentes a las actividades de la empresa, un propósito es que el producto que se está ofreciendo al cliente tenga un valor real, que demuestre un efecto no nocivo y que se comercialice en condiciones justas. Respecto a las responsabilidades secundarias, un patrón de ellas puede ser el de las buenas relaciones que la empresa tenga con los

trabajadores, al ofrecer salarios competitivos y asegurar una estabilidad en los puestos, lo mismo que en permitir la reinserción laboral. Por último, en lo que corresponde a responsabilidad terciaria, un ejemplo de ella es participar en proyectos de desarrollo local y regional.

Por otro lado, Fernández (2011) se refiere a la responsabilidad social empresarial como “la obligación de responder por las acciones pasadas, presentes y futuras ante la sociedad que se realizan por alcanzar un fin, ya sea el bien común, el interés general o la propia contribución a la sostenibilidad global”. (p.18). En apoyo a lo anterior, la responsabilidad social empresarial va más allá del cumplimiento pleno de los requerimientos legales obligatorios. Esta parte del supuesto de que las empresas cumplen con las exigencias normativas y, adicionalmente, invierten de forma voluntaria en capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores o multistakeholders<sup>1</sup>(Morrós & Vidal, 2005, p. 107). Finalmente, para armonizar los conceptos sobre la responsabilidad social, Galán & Sáenz de Miera (2012) hacen la siguiente reflexión:

No hay responsabilidad social empresarial sin demanda social a las empresas. Se supone que entre prácticas sostenibles y mercado hay una relación de causa-efecto. La idea es que la responsabilidad social empresarial está concebida sobre la existencia de una sociedad que demanda a las empresas unas relaciones laborales dignas, la defensa de un modelo democrático y de Derechos Humanos y el compromiso ecológico con el planeta, y que es capaz de premiar en el consumo y en las inversiones financieras a esas empresas, así como de castigarlos en caso contrario. Hasta hoy la realidad de la responsabilidad social empresarial responde más a una cultura de previsión de la empresa y a una política de oferta a los mercados, mucho más que a una realidad de demanda social. Pero todo apunta a que la sociedad será capaz de articular y materializar esa exigencia. (p. 26).

En conclusión, el tema de la responsabilidad social empresarial implica reconocer que las empresas deben actuar responsablemente con la sociedad, el ambiente y la economía, y con la misma empresa. Sus actividades deben realizarse con seriedad y compromiso y verse como una inversión y no como un costo, a la vez que proyectarlas en el largo plazo.

---

<sup>1</sup> Sujetos que participan en el entorno de la empresa, colaboradores, socios, instituciones, gobierno, proveedores, entre otros.

## Desarrollo sostenible

El desarrollo sostenible se define “como la satisfacción de «las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades»”. El desarrollo sostenible ha emergido como el principio rector para el desarrollo mundial en el largo plazo. Consta de tres pilares y con él se trata de lograr de manera equilibrada el desarrollo económico, el desarrollo social y la protección del ambiente. (Asamblea General de Naciones Unidas, 2017).

El concepto de desarrollo sostenible hizo eco en el nivel internacional en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Ambiente Humano realizada en Estocolmo, en 1972. Dicha conferencia dio lugar al Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y a “la Declaración y Plan de Acción de Estocolmo”. En ellos se definieron los principios para la conservación y mejora del ambiente natural. (Garrido, 2005, p. 15)

En la década de los ochenta, la Organización de Naciones Unidas instituyó la Comisión Mundial para el Medio Ambiente y Desarrollo, también llamada comisión Brundtland. En dicha comisión se redactó el informe Brundtland. En este se determina la necesidad de lograr un desarrollo sostenible, y para ello se parte de la necesidad de que el crecimiento económico sea compatible con la cohesión social y con la protección del ambiente. Todo esto con la finalidad de no comprometer la supervivencia de los ecosistemas y de las generaciones futuras, y de permitir el acceso global a una digna calidad de vida. (Garrido, 2005, p. 16).

Posteriormente se dieron algunos eventos de importancia en materia de desarrollo sostenible, entre ellos: la Agenda 21 celebrada en 1989, en la cual se declaran los principios para el manejo sostenible de los bosques; la Conferencia del Medio Ambiente y Desarrollo, celebrada en Río de Janeiro en 1992, en la que se plantearon firmemente los problemas de ambiente y desarrollo. En 1997 la Asamblea General de Naciones Unidas reconoció que las tendencias en el desarrollo sostenible estaban peor que en 1992. Por tanto, se propone urgentemente implementar los componentes de la agenda 21. Actualmente se siguen haciendo grandes esfuerzos por fortalecer programas de desarrollo sostenible de nivel mundial, pero los avances no han sido tan esperanzadores. (Garrido, 2005, pp. 21-24).

Aunque el concepto de “desarrollo sostenible” ha tenido una dimensión de nivel mundial tiene un significado distinto en cada país, sector, empresa e individuo. Sus dos ideas principales, según la definición de la Comisión Brundtland, son:

1) El desarrollo tiene dimensión económica, social y ambiental y solo será sostenible si se logra el equilibrio entre los diferentes factores que influyen en la calidad de vida. 2) Las generaciones presentes tienen la obligación de dejarles a las generaciones futuras suficientes recursos para que puedan disfrutar al menos del mismo grado de bienestar que tienen ellas en la actualidad. (Fernández, 2011, p. 23).

Por otro lado, en relación con lo propuesto por la Comisión Brundtland, Urquidi (2007), expone:

En relación con los factores determinantes del deterioro ambiental, de las tendencias de desarrollo y de la situación ambiental de la que se parte, en particular el uso de la energía de origen fósil –el carbón, el petróleo y sus productos, y el gas natural, en sus respectivas significaciones relativas en cada país– constituye, conforme al Índice Brundtland, el meollo. (p. 538).

Con base en esa exposición, Urquidi señala como actividades que no contribuyen al desarrollo sostenible aquellas relacionadas con el petróleo. Esto debido a que ellas son las mayores causantes del efecto invernadero y sus consecuencias. Por tanto, es prioridad para cada país proponer capacitación e incentivos a las pymes, para que puedan iniciar operaciones en el caso de las nuevas, o dar un giro en el caso de las que ya operan con prácticas comerciales amigables con el ambiente, y para que estén comprometidas con un desarrollo sostenible, pero sin comprometer los bienes, recursos y oportunidades de las generaciones futuras.

En referencia a lo anterior, se establece una relación entre las acciones de responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible. Para ambos conceptos los objetivos en común son el desarrollo responsable de los ámbitos económicos, sociales y ambientales. Por tanto, una empresa que desarrolle acciones responsablemente debería contribuir con el desarrollo sostenible.

### Pymes y responsabilidad social

Actualmente se considera que el sector de las pymes es uno de los sectores productivos más importantes de la economía mundial. Su producción tiene relevancia tanto en países desarrollados como en países en desarrollo. Hoy por hoy, muchas empresas de nivel mundial están en sintonía con la idea del desarrollo sostenible; no obstante, además del conocimiento que ellas tienen, deben comprometerse en sus acciones con la consecución de dicho desarrollo. Todas las empresas, por más productivas que sean, requieren cuidar los entornos social, ambiental y económico para seguir manteniendo su productividad. Por ende, es responsabilidad de ellas tener un compromiso con las



actividades que desarrollan, y eso las promueve y las hace partícipes de las propuestas e iniciativas de responsabilidad social empresarial.

En Costa Rica el desarrollo de las pymes está a cargo del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). Esta institución de gobierno fue creada en junio de 1977 mediante la Ley N.º 6054, en la que se le dio la potestad de participar en la formulación de la política económica del Gobierno y en la planificación nacional en los campos de su competencia; así como en la de ser el ente rector de las políticas públicas del Estado en materia de fomento de la iniciativa privada, el desarrollo empresarial y la extensión de la cultura empresarial de los sectores de la industria, el comercio y los servicios; lo mismo que del sector de las pequeñas y medianas empresas. (Ministerio de Economía Industria y Comercio, 2016).

En materia de responsabilidad social el MEIC impulsa dos proyectos de alcance nacional. Uno es el del Código de prácticas responsables de la cadena de valor, que impulsa la relación entre los participantes en la cadena de valor: proveedores, distribuidores y clientes, y para que entre ellos se promueva el trato justo. Otro es el “Plan nacional de responsabilidad social”, con el cual se pretende concienciar a las empresas en cuanto a sus responsabilidades y a los efectos sociales y ambientales de las operaciones que llevan a cabo. (Ministerio de Economía Industria y Comercio, 2016).

Las pymes, a diferencia de las grandes empresas, no suelen afrontar demandas de índole social en relación con la responsabilidad social empresarial; sin embargo, el entorno social y todos los participantes en sus procesos operativos y productivos, y en la cadena de valor, por lo general mantienen relaciones estrechas y tienen un impacto directo en la promoción de la empresa en aspectos de identidad, prestigio y acciones responsables.

El tema de la responsabilidad social en las pymes supone una forma de gestionar y de poner en práctica los valores personales y las actitudes empresariales de quienes participan en su operación. Por lo tanto, la responsabilidad social empresarial desarrollada de forma estratégica le permite a la empresa y al recurso humano ser competitivos, sostenibles, y situarse en el camino de la excelencia y de la calidad empresarial.

## Metodología

Con el fin de alcanzar los objetivos del presente estudio se utiliza la investigación exploratoria de tipo descriptivo. Según Namakforoosh, (2005), “el objetivo principal de la

investigación exploratoria es captar una perspectiva general del problema. Este tipo de estudios ayuda a dividir un problema muy grande y a llegar a subproblemas más precisos hasta en la forma de expresar las hipótesis”. (p. 89). Este tipo de investigación es muy útil cuando no se tiene gran conocimiento del tema tratado y se quiere aclarar los conceptos vinculados con la investigación, lo cual contribuye a tener una visión general, aproximada, de una determinada realidad.

La presente investigación centra su objetivo en conocer las acciones de las pymes en los ámbitos social, ambiental y económico, y en asignar valores positivos o negativos que permitan relacionar dichas acciones con una calificación que propicia o no el desarrollo sostenible; esto último utilizando índices estadísticos. Para tal fin se aplicó un instrumento con preguntas que permiten conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes de las acciones normales de las pymes; ello por medio de la descripción de sus actividades y procesos. Las acciones se generalizan en las tres variables anteriormente mencionadas, todas bajo una estructura de responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible.

En Costa Rica las investigaciones realizadas sobre desarrollo sostenible en las pymes son escasas. Por eso se justifica que el tipo de investigación por emplear sean el exploratorio y el descriptivo, pues se requiere conocer sobre el tema y relacionarlo con otros conceptos. Sin embargo, las indagaciones que se hagan en la presente investigación tendrán un desarrollo mixto, cualitativo y cuantitativo.

#### Instrumento de la investigación

El instrumento de investigación fue adaptado del proyecto de investigación titulado “Percepción sobre el desarrollo sostenible de las Pymes en Perú”, elaborado por el doctor Nelson Hernani Merino y la profesora Antonieta Hamann Pastorino. (2012). Los ítems utilizados en el original fueron sometidos a diversas pruebas por parte de jueces para conformar un instrumento final de 46 preguntas, distribuidas en los ámbitos social, ambiental y económico. La adaptación debió hacerse porque los sujetos de estudio eran diferentes. En la investigación de Hernani y Hamann se explora la percepción de los estudiantes universitarios acerca del desarrollo sostenible de las pymes. La presente investigación permite explorar directamente las acciones de las pymes y calificarlas como facilitadoras del desarrollo sostenible o no.

La encuesta fue aplicada a 72 pymes. La medición de cada uno de los ítems se hizo por medio de la escala de Likert, con la siguiente numeración: 1, discrepa totalmente; 2, discrepa; 3, ni

discrepa ni concuerda; 4, concuerda, y 5, concuerda totalmente. Para la adaptación en cuanto a lenguaje del instrumento se les hizo una prueba piloto a 10 pymes ubicadas en el cantón de Santa Cruz de la provincia de Guanacaste. Con ello se logró determinar que el instrumento era apropiado para aplicarlo a una muestra de 72 pymes en los cantones de Santa Cruz, Carrillo y Liberia.

El muestreo utilizado fue intencional. Según Namakforoosh M. (2005), “en el muestreo intencional todos los elementos muestrales de la población serán seleccionados bajo estricto juicio personal del investigador. En este tipo de muestreo el investigador tiene previo conocimiento de los elementos investigados” (p. 189). El hecho de realizarlo intencionalmente responde a que las pymes seleccionadas están identificadas y son de fácil acceso y localización.

La formalidad de las pymes en su actividad productiva, y por sus años de operación, pues han estado por más de tres años, fueron otros los elementos considerados para incluirlas en la muestra. La investigación se realizó entre marzo y diciembre del 2016. Para calificar las acciones de las pymes como contribuyentes del desarrollo sostenible primero se elabora un índice total por acción realizada, con sus respectivas distribuciones de frecuencia. Segundo, se utiliza la información total de las respuestas y, mediante datos estadísticos descriptivos (promedio, mediana, moda, asimetría), se analiza si dichas acciones pueden calificarse como actividades que promueven el desarrollo sostenible.

Para realizar las distribuciones de frecuencia se establece un índice compuesto por la sumatoria de los puntos obtenidos en cada respuesta. El instrumento se aplicó a 72 pymes con 46 preguntas en total, 14 en la dimensión ambiental, 17 en la dimensión social y 15 en la dimensión económica. En cada pregunta el encuestado debía responder en una escala de 1 a 5. Si todos los encuestados respondían con un valor de “1”, el total de puntos era de 72 ( $1 * 72$ ), que representa el valor mínimo. Por otro lado, si todos los encuestados respondían con “5”, la suma de puntos sería de 360 ( $5 * 72$ ), que representa el valor máximo.

Para que una acción se considere positiva y se pueda decir que contribuye al desarrollo sostenible, debe obtener un valor mínimo de 252 puntos ó 70%, de tal forma que el puntaje de aceptación sería mayor o igual a 252 ( $360 * 70\%$ ). Si el valor es inferior a 252 puntos la acción o actividad desarrollada por la pyme no aporta al desarrollo sostenible.

Respecto al procedimiento de estadísticos descriptivos, en cada pregunta el valor máximo de respuesta es 5 (concuerda totalmente) y el mínimo es 1 (discrepa totalmente). En cualquier escala

el porcentaje que refleja el nivel aceptable es 70%, que en este caso significa que en cualquiera de las dimensiones el puntaje aceptado sería 3,5 ( $5 * 70\%$ ).

#### Análisis de resultados

El análisis de los resultados se hizo con base en los datos obtenidos de la encuesta. Las pymes consultadas realizan productivas de comercio, que representan 69%; artesanía 15%, servicios 10% y turismo 6%. (Véase la tabla 1).

**Tabla 1:** Cantidad de empresas por cantón según su actividad comercial

	Liberia	Carrillo	Santa Cruz	Total	Porcentaje
Comercio	22	12	16	<b>50</b>	<b>69%</b>
Artesanía	4	2	5	<b>11</b>	<b>15%</b>
Servicio	2	0	5	<b>7</b>	<b>10%</b>
Turismo	2	0	2	<b>4</b>	<b>6%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pymes consultadas, Santa Cruz, Carrillo y Liberia, 2016.

De las pymes encuestadas 80% están organizadas como persona física, 14% son sociedades anónimas, 3% son de responsabilidad limitada y el 3% restante son asociaciones. (Ver la tabla 2).

**Tabla 2:** Forma de organización de las pymes

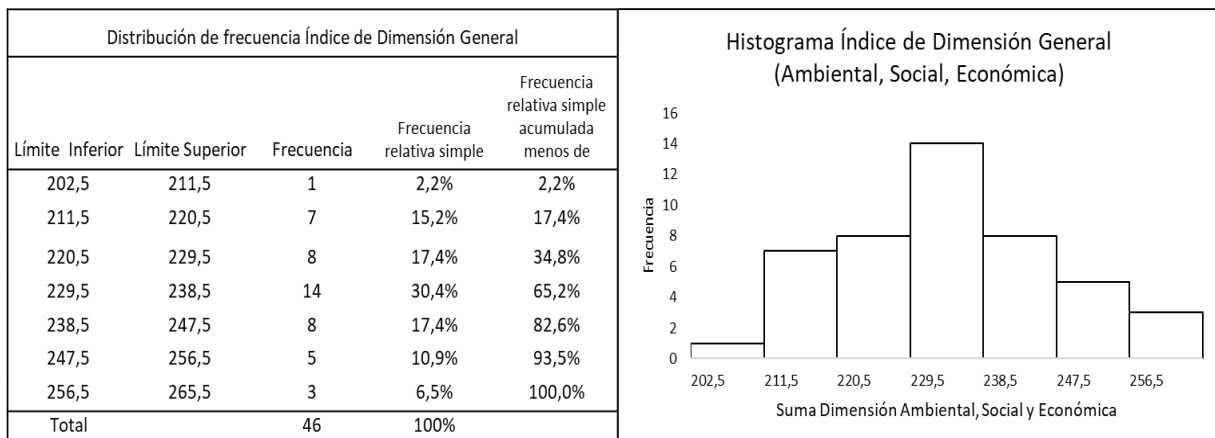
	Cantidad	Porcentaje
Persona física	58	80%
Sociedad anónima	10	14%
Sociedad de responsabilidad limitada	2	3%
Asociaciones	2	3%
	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pymes consultadas, Santa Cruz, Carrillo y Liberia, 2016.

Para el primer análisis se construyeron cuatro distribuciones de frecuencia con su respectivo histograma, una para la totalidad de las respuestas y las otras por cada actividad (ambiental, social y económica). En la figura 1 se presentan la distribución de frecuencia y el histograma para el total de las respuestas, figura en la que se puede observar que más de 82,6% de las respuestas se encuentran por debajo de 252 puntos, o sea, 70%. La distribución de frecuencia muestra una

concentración de las respuestas a la izquierda del puntaje de aceptación, con un promedio de 234,5, inferior a 252.

Figura 1. Distribución de Frecuencia e Histograma del Total de las Dimensiones

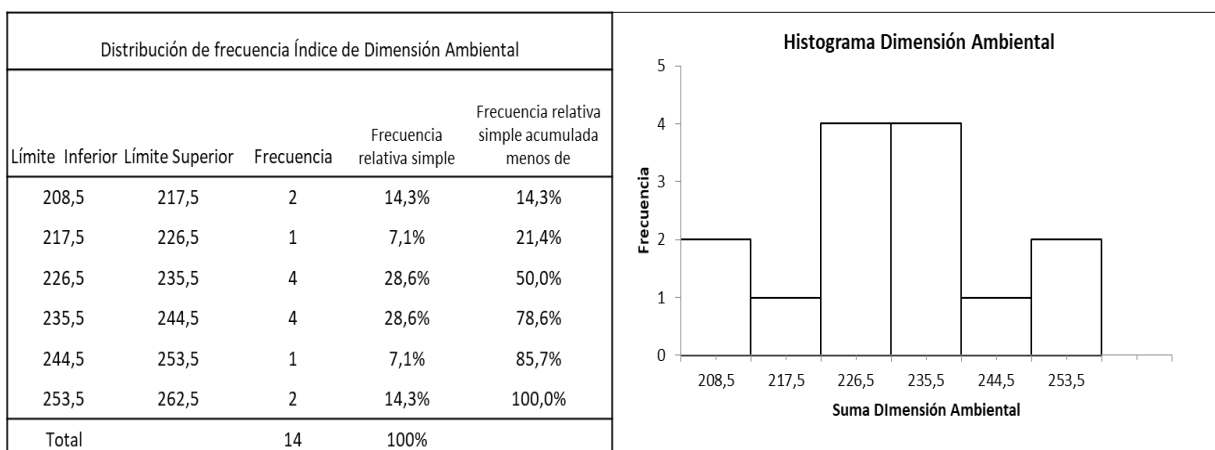


Fuente: Elaboración propia

Los puntajes obtenidos al analizar la totalidad de las respuestas sin considerar dimensiones específicas (ambiental, social y económica) muestran que las acciones de responsabilidad social por parte de las pymes aquí analizadas son escasas. Los resultados no llegan al puntaje mínimo de 252 puntos ó 70%. Siguiendo con el análisis, en la figura 2 se muestra la distribución de frecuencia e histograma de los datos obtenidos en la dimensión ambiental. En ella se observa que el puntaje promedio obtenido es de 234,6 ó 65,16%, lo que indica una baja calificación en las actividades o acciones realizadas, específicamente en lo ambiental.

Las acciones de las pymes en lo que respecta a la dimensión ambiental no alcanzan el mínimo aceptable, lo que significa que no hay acciones concretas ni representativas en materia ambiental por parte las pymes analizadas.

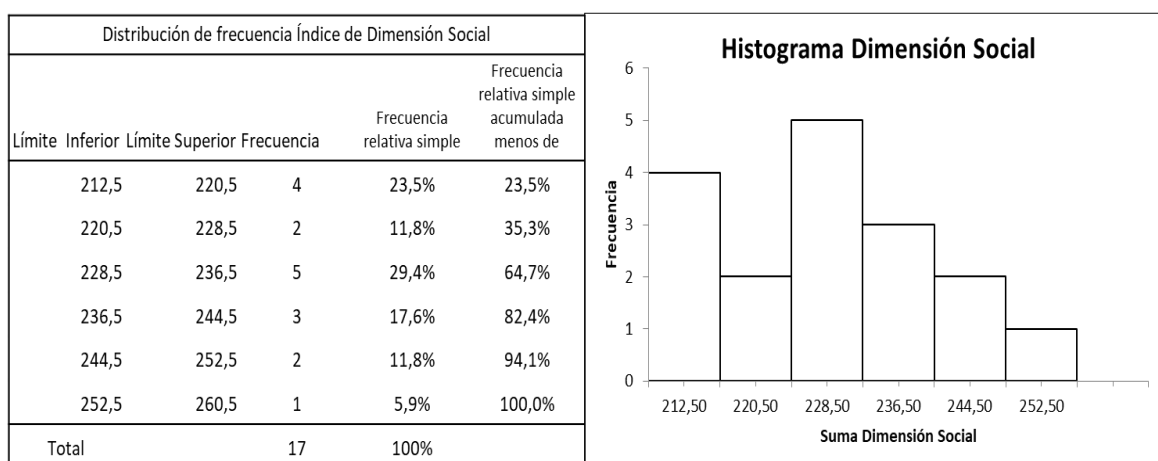
Figura 2. Distribución de Frecuencia e Histograma de la Dimensión Ambiental



Fuente: Elaboración propia

Seguidamente, en la figura 3 se presentan la distribución de frecuencia y el histograma de la información referente a las acciones consideradas como actividades de dimensión social. Los resultados muestran que 94% de la información se encuentra a la izquierda del valor de aceptación, 252 ó 70%, lo que indica una baja calificación referente a las actividades realizadas en el campo social que concuerdan o aportan al desarrollo sostenible. La distribución de frecuencia muestra una concentración de las respuestas a la izquierda del valor de aceptación, con un puntaje de 233, que es inferior a 252.

Figura 3. Distribución de Frecuencia e Histograma de la Dimensión Social

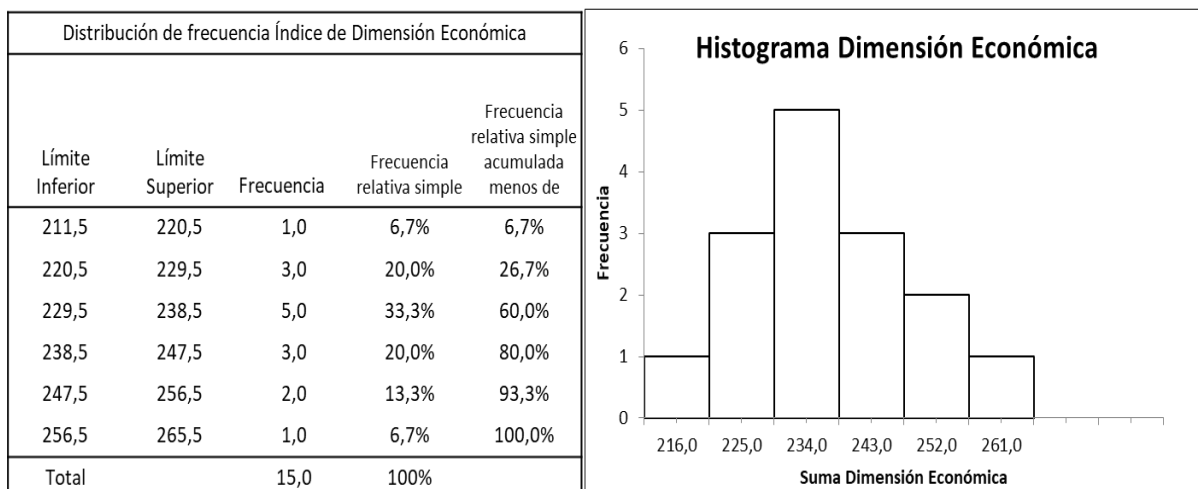


Fuente: Elaboración propia

En la figura 4 se presentan la distribución de frecuencia y el histograma de la información que representa las acciones realizadas dentro de la dimensión económica. Se observa que 93,3% de la

información se encuentra a la izquierda del valor de aceptación, 252 ó 70%. Esto muestra una baja calificación para las acciones o actividades desarrolladas en el ámbito económico. La distribución de frecuencia muestra una concentración de las respuestas a la izquierda del valor de aceptación, con un puntaje de 236,2, inferior a 252.

Figura 4. Distribución de Frecuencia e Histograma de la Dimensión Económica



Fuente: Elaboración propia

Las actividades realizadas por las pymes en materia de las dimensiones ambiental, social y económica presentan el mismo comportamiento que el indicado por el total, en el que se manifiesta un nivel bajo de acciones o actividades que funcionen como facilitadoras del desarrollo sostenible. De las actividades que realizan las pymes y que en este análisis dieron resultados positivos mayores al promedio de 70% destacan: la práctica del reciclaje, el control de las actividades que causan ruido excesivo, el otorgamiento de beneficios sociales completos a los empleados y el cumplimiento de las leyes y normas éticas relacionadas con las estrategias de *marketing*. Para corroborar los resultados anteriores se realizó un segundo análisis, que se presenta en la tabla 3, mediante los datos estadísticos descriptivos de las respuestas de las pymes. Dicho análisis refleja lo siguiente:

**Tabla 3:** Datos estadísticos descriptivos. Dimensiones ambiental, social y económica.

Indicador	Dimensión ambiental	Dimensión Social	Dimensión Económica	Total Dimensiones	Nivel aceptable 70%
-----------	---------------------	------------------	---------------------	-------------------	---------------------

Promedio	3,3	3,2	3,3	3,3	3,5
Mediana	3,3	3,2	3,4	3,3	
Moda	3,4	3,3	3,4	3,4	
Asimetría	-0,1	0,0	-0,1	0,13	

Fuente: Encuesta aplicada a pymes de los cantones de Santa Cruz, Carrillo y Liberia.

Utilizando el argumento de los estadísticos descriptivos es posible observar que, en ninguna de las tres dimensiones, ni en el total de ellas, se obtiene 3,5 ó 70%. Además, el coeficiente de asimetría para el total de respuestas y para cada dimensión se encuentra en el rango de -1 y 1. Esto indica que las distribuciones son aproximadamente simétricas, lo cual le permite al promedio ser un buen indicador del comportamiento de las respuestas.

Al analizar el total de las respuestas se observa que el promedio de todas las dimensiones (ambiental, social y económica) es de 3,3, que no llega a 3,5, o sea, al 70% aceptable. En la dimensión ambiental el promedio es de 3,26 y por tanto las acciones ejecutadas no llegan al mínimo aceptable. Entre ellas se encuentran: ahorro de energía y agua, reducción de gases, manejo y clasificación de residuos, uso de reciclado, uso de tecnologías limpias, conocimiento de daño ambiental ocasionado, discusión y capacitación en temas ambientales, campañas de educación ambiental y apoyo de proyectos educativos.

En la dimensión social el promedio es de 3,2 y las acciones que no alcanzan el mínimo aceptable son: convenios colectivos, comunicación sobre rotación de personal, programas de salud, programas de prevención de salud, programas de formación profesional, evaluación de desempeño, pago de salarios justos, códigos de ética, conocimiento del concepto de responsabilidad social, conocimiento de necesidades comunitarias y participación en actividades sociales, respeto a la propiedad intelectual, divulgación de procesos productivos.

Por último, en lo relativo a la dimensión económica el promedio es de 3,3 y las acciones que no obtienen la calificación mínima aceptable son: creación de valor económico para la sociedad, buenas relaciones con proveedores, acceso al sistema financiero, suficiente ayuda del Estado, generación de empleo formal, impacto positivo en la economía del país, cumplimiento en el pago de impuestos, contabilidad transparente y cumplimiento de leyes nacionales.

## Discusión y conclusión

Una vez evaluado el primer índice, los puntajes de las acciones de responsabilidad social por parte de las pymes en cada una de las dimensiones no alcanzan el mínimo aceptable de 70%,



de forma que permitan establecer una relación general de dichas acciones con la facilitación del desarrollo sostenible. Sin embargo, dentro de todas las acciones de las pymes hay cuatro específicas que sí alcanzan un puntaje igual o mayor al mínimo aceptado. Ellas son: fomentar la práctica del reciclaje, controlar las actividades que causan ruido excesivo, otorgar beneficios sociales completos a los empleados, cumplir con las leyes y normas éticas relativas a la comunicación de *marketing*, como publicidad, promoción y patrocinio. Resulta claro entender por qué de 46 acciones posibles realizadas por las pymes únicamente cuatro logran una calificación positiva. Una de las razones de estas pocas acciones encaminadas al fortalecimiento del desarrollo sostenible tiene que ver con la cantidad de dinero necesaria para su ejecución. De esta forma, las bajas calificaciones se deben a que las pymes no tienen recursos suficientes para invertir en dichas acciones y a que, contrariamente, las evaluaciones positivas se dan en aquellas que no requieren ninguna inversión en efectivo.

El segundo índice utilizado corresponde a los estadísticos descriptivos. En este caso, igual que en el anterior, el porcentaje mínimo aceptable es 70%, correspondiente a un promedio de 3,5. En el total de los datos el promedio es de 3,3, que representa 66%. En las dimensiones ambiental y económica se obtuvo 3,3, respectivamente, lo que representa 66%, y en la dimensión social, 3,2, que representa 64%. Al igual que en el índice anterior, el análisis de los estadísticos descriptivos permite ver que las dimensiones analizadas bajo esta metodología tampoco alcanzan el mínimo aceptable, lo cual indica que las acciones de responsabilidad social por parte de las pymes analizadas no son facilitadoras de desarrollo sostenible.

El problema general de las pymes es de gestión y el desarrollo sostenible es uno de los retos más complicados que enfrenta en lo que a sostenibilidad se refiere. Cabe destacar que las pymes estudiadas son empresas, en su mayoría, de subsistencia. Por tanto, no tienen políticas claras ni la cultura adecuada para realizar actividades de responsabilidad social. Dentro de la muestra utilizada se encuentran pulperías, minisúperes, licorerías y panaderías. En artesanía destaca la producción de artículos de barro; en servicios, salones de belleza, manicure, pedicura, y en turismo transporte de turistas. Todas estas actividades muestran que, dentro de las políticas de gestión, el tema de la responsabilidad social no representa una prioridad. Sin embargo, es importante indicar que no es que del todo no se realicen actividades de responsabilidad social, sino que los esfuerzos no alcanzan para que puedan ser catalogados como generadoras de desarrollo sostenible.

Desde esa perspectiva, es necesario impulsar programas de capacitación que les permitan a las pymes desarrollar actividades de responsabilidad social e incluir otras que contribuyan con las prácticas de desarrollo sostenible. Ejemplos de estas otras actividades pueden ser: ahorrar energía (electricidad, combustible, agua), tratamiento responsable de los residuos sólidos (basura), reciclaje, reconocimiento del daño ambiental resultante de sus actividades productivas, discusión de temas ambientales juntamente con el gobierno y la comunidad, control de las actividades que causan ruido excesivo, búsqueda de capacitación en temas ambientales, generación de beneficios sociales, medición del desempeño de los colaboradores, orientación y educación en principios de ética, buenas relaciones con sus proveedores, pago puntual de impuestos, contabilidad formal y transparente y cumplir con las leyes nacionales. Todas estas actividades las pymes las pueden realizar sin que generen grandes erogaciones y alcanzar así una gestión acorde con los principios de la responsabilidad social.

En conclusión, el análisis realizado refleja que las pymes encuestadas no realizan actividades suficientes de responsabilidad social y empresarial y por eso su contribución al desarrollo sostenible es poca. Actualmente el Estado apoya a las pymes de diversas maneras, por ejemplo con banca de desarrollo, capacitación por medio del INA, capacitación por medio del MEIC, entre otros; sin embargo, es necesario fomentar prácticas que a la vez generen actividades de responsabilidad socio-empresarial y de desarrollo sostenible en los distintos niveles empresariales, desde pymes hasta grandes empresas.

El desarrollo sostenible debe tener prioridad en la estrategia empresarial de las pymes y en ese sentido requiere la participación y el apoyo de todos los niveles jerárquicos. Por ello es necesario que cada elemento del recurso humano esté suficientemente capacitado y tenga conciencia de cuáles son sus responsabilidades dentro de la empresa. Además de la capacitación y la concienciación, las pymes deben establecer mecanismos de control en cada una de las acciones que llevan a cabo y procurar el cumplimiento de aquellas que son beneficiosas para la organización.

## Referencias

- Asamblea General de las Naciones Unidas. (18 de 07 de 2017). *Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <http://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml>
- Cueto Cedillo, Carlos. (2014). *Análisis de la responsabilidad social corporativa en las grandes ciudades de España*. España: Área de Innovación y Desarrollo, S, L.
- Fernández García, Ricardo. (2006). *La dimensión económica del desarrollo sostenible*. Alicante: Editorial Club Universitario.

- Fernández García, Ricardo. (2011). *La dimensión económica del desarrollo sostenible*. España: Editorial Club Universitario.
- Galán, José Ignacio & Sáenz de Miera, A. (2012). *Reflexiones sobre la responsabilidad social corporativa en el siglo XXI*. España: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Garrido, Francisco Javier. (2005). *Desarrollo sostenible y agenda 21 local: Prácticas, metodologías y teoría*. Madrid, España: CIMAS.
- Martínez Herrera, Horacio. (2011). *Responsabilidad social y ética empresarial*. Bogotá, Colombia.: Ecoe Ediciones.
- Ministerio de Economía Industria y Comercio. (02 de abril de 2016). *Historia*. Obtenido de <http://www.meic.go.cr/web/53/meic>
- Ministerio de Economía Industria y Comercio. (05 de abril de 2016). *Responsabilidad social*. Obtenido de <http://www.meic.go.cr/web/512/pymes/responsabilidad-social>
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (2015). *Estado de situación de las Pymes en Costa Rica*. San José: MEIC.
- Morrós Rivera, Jordi & Vidal Martínez, Isabel. (2005). *Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid, España: FC Editorial.
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas. (2007). *Guía operativa del pacto mundial de las Naciones Unidas para medianas empresas*. Argentina: Red Pacto Mundial.
- Quintanilla Pardo, Ismael. (2015). *Empresas y personas. Gestión del conocimiento y capital humano*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Rivera Camino, Jaime; Arellano Cueva, Rolando, & Molero Ayala, Víctor. (2009). *Conducta del consumidor. Estrategias y políticas aplicadas al Marketing*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Rodríguez, Alberto. (2005). *Cómo hacer responsabilidad social empresarial para la gente*. Venezuela: Editorial Texto, C.A.
- UNESCO. (2012). *Educación para el Desarrollo Sostenible*. París Francia: UNESCO.
- Urquidi, Víctor. Luis. (2007). *Desarrollo sustentable y cambio global*. México: El Colegio de México.

Anexo: Encuesta Aplicada

Estimado microempresario, el presente estudio tiene como objetivo indagar sobre las acciones que realizan las pymes en relación con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social. El siguiente cuestionario consta de una serie de preguntas a las cuales deberá darle un puntaje de 1 a 5 (1, discrepa totalmente; 2, discrepa; 3, ni discrepa ni concuerda; 4, concuerda, y 5, concuerda totalmente). Agradecemos de antemano su valiosa colaboración.

Cantón: \_\_\_\_\_

Tipo de actividad económica que desarrolla: \_\_\_\_\_

Forma en que está organizada la empresa:

Persona física \_\_\_\_\_ Sociedad anónima \_\_\_\_\_ Responsabilidad limitada \_\_\_\_\_ Otras \_\_\_\_\_

N° de pregunta	Pregunta	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión ambiental</b>					
1	¿Ahorra la empresa energía (electricidad, combustible) para la conservación del ambiente?					
2	¿Cuidan de no desperdiciar el agua en sus procesos productivos?					
3	¿Realizan acciones para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, el calentamiento global, etc.?					
4	¿Se tiene un manejo responsable de los residuos sólidos (basura)?					
5	¿Se clasifican en su empresa los residuos sólidos (basura) para reciclaje?					
6	¿Utilizan materiales reciclados en la elaboración de sus productos?					
7	¿Fomentan el uso del reciclaje en la empresa?					
8	¿Utilizan en su empresa tecnologías limpias (gas natural, paneles solares)?					
9	¿Se conoce en su empresa el daño ambiental resultante de sus actividades productivas?					
10	¿Promueve la empresa la discusión de temas ambientales juntamente con el gobierno y la comunidad?					
11	¿En su empresa se controlan las actividades que causan ruido excesivo?					
12	¿Recibe la empresa capacitación sobre temas ambientales con el objetivo de reforzar su conciencia ecológica?					
13	¿Se desarrollan campañas de educación ambiental para los familiares de su personal y la comunidad inmediata a la empresa?					
14	¿Apoya o participa la empresa en proyectos educativos en asociación con organizaciones protectoras del ambiente?					
	<b>Dimensión social</b>					
15	¿En la empresa se otorgan beneficios sociales completos a sus empleados?					
16	¿Tiene la empresa convenios colectivos que favorecen a sus empleados?					

17	¿En la empresa se les comunica a sus empleados cuando realizan cambios de puestos de trabajo (rotación de empleados)?					
18	¿En la empresa hay programas de salud y seguridad para sus empleados?					
19	¿Tiene la empresa programas de prevención de salud que se otorguen a los familiares de los empleados y a la comunidad?					
20	¿Tienen las empresas programas de formación profesional para sus colaboradores?					
21	¿En la empresa se evalúa el desempeño de los colaboradores?					
22	¿La empresa les paga un salario justo a los colaboradores de acuerdo con su nivel profesional?					
23	¿La empresa posee códigos de ética?					
24	¿La empresa orienta y educa a su personal en relación con los principios éticos?					
25	¿En la empresa se conoce el concepto de responsabilidad social empresarial?					
26	¿La empresa conoce y se preocupa por las necesidades de la comunidad en la que opera?					
27	¿Los colaboradores de la empresa participan en actividades de voluntariado o acción social?					
28	¿En la empresa se respeta y promueve la propiedad intelectual (derechos de autor, software, patentes entre otros)?					
29	¿La empresa presenta propuestas de carácter social a las autoridades de gobierno con el objeto de su aprobación e implementación?					
30	¿La empresa informa a sus clientes sobre el proceso de elaboración de sus productos y servicios?					
31	¿Las empresas cumplen con las leyes y normas éticas relativas a la comunicación de marketing como publicidad, promoción y patrocinio?					
	<b>Dimensión económica</b>					
32	¿La empresa crea valor económico para la sociedad?					
33	¿Tiene buenas relaciones con sus proveedores?					
34	¿Tienen acceso al sistema financiero nacional?					
35	¿Reciben suficiente ayuda del gobierno?					
36	¿Su empresa genera empleo formal?					
37	¿Las pymes producen un impacto positivo en la economía del país?					
38	¿Son las pymes parte de la formalización de la economía del país?					
39	¿La ley en Costa Rica favorece que las pymes se formalicen?					
40	¿Cumple su empresa puntualmente con los pagos de impuestos de ley?					
41	¿Favorecer el desarrollo de las pymes crea valor a la economía de un país?					
42	¿Cree usted que las pymes son empresas con alta productividad en Costa Rica?					
43	¿La empresa recibe ayuda de las organizaciones no gubernamentales?					
44	¿La empresa lleva una contabilidad formal y transparente?					
45	¿La empresa cumple con las leyes nacionales de su sector?					
46	¿La legislación actual busca la creación y el desarrollo de PYMES y fomenta la competitividad, el empleo sostenible, la productividad y la rentabilidad?					