

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL
(UCI)

DESARROLLO DE UNA HERRAMIENTA PARA LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN PYMES COSTARRICENSES.

SIGRID MARTÍNEZ PICADO
ANA MARÍA SOLER GALÁN

PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO
PARCIAL PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MÁSTER EN ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS SUSTENTABLES

San José, Costa Rica

Junio 2017

HOJA DE APROBACIÓN

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL
(UCI)

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por la Universidad como
Requisito parcial para optar al grado de Máster en Administración de Empresas
Sustentables

Dr. Bernardo López González, MAP
PROFESOR TUTOR

Tania Moreno Ramos, MAP
LECTOR No.1

Dra. María Vanessa Zamora González, MAP
LECTOR No.2

Sigríd Martínez Picado & Ana María Soler Galán
SUSTENTANTES

DEDICATORIA

A todos aquellos que me han acompañado en este camino,

A esa gran familia que está ahí a pesar de todo,

Al apoyo incondicional que todos me han brindado,

A todas esas palabras de aliento en los momentos interesantes les digo:

Lo logramos juntos.

Sigrid M.

DEDICATORIA

A mi Familia,

Por siempre estar presente.

Por su apoyo incondicional.

Por acompañarme en esta aventura y haber compartido todos mis éxitos y desafíos.

Ana M. Soler

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por darme la oportunidad de concluir este proceso en el que me encaminé.

A Mami y a Paula por ser mi apoyo, mi pan y mi sustento, su asistencia fue el bastón que me sostuvo a través de este proceso.

A todas las personas las cuales me han hecho crecer a través de esta maestría, las compañeras y a los profesores cuyos aportes han sido tan enriquecedores en perspectivas distintas que engrandecieron el conocimiento mutuo por el bienestar de todos.

A la vida y las causalidades que generaron de una reunión de aclaración de dudas con el Dr. Bernardo López y Ana María, una posibilidad, una chispa que encendió nuestras ideas para realizar en conjunto este proyecto de graduación, que ha sido la mejor prueba para determinar el gran valor que hemos acumulado a través de este más de un año de estudios.

Gracias a la vida que me ha dado tanto....

Sigrid M.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por permitirme lograr esta meta en mi vida. Por los triunfos y momentos difíciles que me han enseñado a valorar cada día más.

A mis padres y abuelos que, durante toda mi vida, con sus ejemplos me enseñaron la importancia de la perseverancia y el esfuerzo. Que la paciencia “es la madre de todas las ciencias”.

A mis hermanos por apoyarme, a Irene por empujarme a tomar este nuevo reto y a Lourdes por alentarme durante “todo” el proceso.

A mis compañeras de la Maestría, especialmente a Sigrid y Elva, por todos los minutos de Skype que compartimos mañanas, noches y madrugadas desarrollando proyectos para mejorar la sostenibilidad y poner nuestro granito de arena para contribuir con los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Les deseo bendiciones y éxitos en su futuro.

A Sigrid por apuntarse a desarrollar este proyecto juntas, esperando que nuestro trabajo traiga muchos beneficios al sector Pyme costarricense y que les motive a incorporar las prácticas de Responsabilidad Social en sus actividades diarias.

Al Dr. Bernardo López González, MAP, por toda su valiosa guía, ayuda y orientación durante el programa y asesoramiento con las tesis de graduación. A todos los profesores que fueron parte de nuestro programa y todo el personal de la Universidad para la Cooperación Internacional por su apoyo.

Ana M. Soler

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| HOJA DE APROBACIÓN | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| DEDICATORIA | v |
| AGRADECIMIENTOS | vi |
| AGRADECIMIENTOS | vii |
| ÍNDICE | viii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xi |
| ÍNDICE DE CUADROS | xii |
| ÍNDICE DE TABLAS | xiii |
| ÍNDICE DE ABREVIACIONES..... | xiv |
| RESUMEN EJECUTIVO | xvi |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1 Antecedentes | 1 |
| 1.1.1 Micro, pequeñas y medianas empresas | 1 |
| 1.1.2 Relación pymes y sostenibilidad..... | 1 |
| 1.1.3 Responsabilidad Social Empresarial..... | 3 |
| 1.2 Problemática..... | 5 |
| 1.3 Justificación del problema | 7 |
| 1.4 Objetivo general | 8 |
| 1.5 Objetivos específicos | 8 |
| II. MARCO TEÓRICO | 8 |
| 2.1 MARCO REFERENCIAL | 8 |
| 2.1.1 Definición de las pymes | 9 |
| 2.1.2 Marco Regulator de las pymes en Costa Rica | 10 |
| 2.1.3 Las pymes en Costa Rica | 11 |
| 2.1.4 RSE herramienta para el Desarrollo Sostenible | 14 |
| 2.1.5 Teorías básicas de la RSE | 16 |

| | |
|--|----|
| 2.1.6 Pilares de RSE | 18 |
| 2.1.7 RSE en Costa Rica | 21 |
| 2.1.8 Responsabilidad Social Empresarial y las pymes | 22 |
| 2.2 MARCO METODOLÓGICO | 24 |
| 2.2.1 Métodos de Investigación | 24 |
| 2.2.2 Fuentes de Información..... | 26 |
| 2.2.2.1 Fuentes Primarias..... | 27 |
| 2.2.2.2 Fuentes Secundarias | 28 |
| 2.2.3 Límites y restricciones | 30 |
| 2.2.4 Entregables | 32 |
| III. DESARROLLO..... | 33 |
| 3.1 Formulación de la Herramienta | 33 |
| 3.1.1 Opiniones de expertos (Proceso de construcción de la herramienta) | 34 |
| 3.1.2 Valoración de herramientas de RSE | 35 |
| 3.2 Descripción de la Herramienta de Autoevaluación | 38 |
| 3.2.1 Estructura del cuestionario | 38 |
| 3.2.2 Planeación y selección de preguntas para herramienta | 39 |
| 3.2.2.1 MiNormativa | 41 |
| 3.2.2.2 MiGente | 42 |
| 3.2.2.3 MiAmbiente | 43 |
| 3.2.2.4 MiAmigo..... | 45 |
| 3.3 MiReporte ¿Cómo voy?, Sección resultados de autoevaluación | 46 |
| 3.4.1 Prueba piloto: Descripción de Proceso | 48 |
| 3.4.2 Empresas participantes | 49 |
| 3.4.3 Tablas de Resultados | 50 |
| 3.4.4 Resultados por empresa y eje | 52 |
| 3.4.5 Interpretación de los datos recibidos | 54 |
| 3.4.5.1 Observaciones durante la prueba piloto | 54 |
| 3.4.5.2 Comentarios sobre respuestas de las empresas | 55 |
| 3.5 Evaluación de la herramienta por parte de las empresas consultadas | 57 |
| 3.6 Divulgación del piloto | 58 |

| | |
|--|-----|
| IV CONCLUSIONES..... | 60 |
| V. RECOMENDACIONES | 63 |
| VI BIBLIOGRAFÍA | 67 |
| VII ANEXOS | 71 |
| Anexo 1: Acta de constitución..... | 71 |
| Anexo 2: Cuestionario: Entrevista a funcionarios relacionados con pymes | 78 |
| Anexo 3: Entrevistas personeros organizaciones relacionadas con pymes ... | 79 |
| Anexo 4: Cuestionario MiEmpresaSostenible | 83 |
| Anexo 5: Formato de envío de respuesta a empresas participantes | 88 |
| Anexo 6: Encuesta a Empresas Piloto sobre la autoevaluación | 90 |
| Anexo 7: Cuestionario ¿con quién compartir MiEmpresaSostenible? | 91 |
| Anexo 8: Acuses de Recibo Presentación Herramienta Entidades | 92 |
| Anexo 9: Recomendaciones para empresas..... | 97 |
| Anexo 10: Folleto introductorio sobre RSE para pymes | 104 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Costa Rica: Composición parque empresarial 2014-2015 | 12 |
| Figura 2. Costa Rica: Distribución de pymes por Región 2015 | 13 |
| Figura 3. Costa Rica: Empleos generados por Región por pymes 2015 | 13 |
| Figura 4. Etapas de la Investigación | 26 |
| Figura 5. Ejes y Puntuación Empresas Prueba Piloto | 57 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|---|----|
| Cuadro 1. Criterios definición de pymes para Región Centroamérica | 9 |
| Cuadro 2. Definiciones de pymes por Organismos Internacionales | 10 |
| Cuadro 3. Costa Rica: Criterios definición pymes. | 11 |
| Cuadro 4. Fuentes de información utilizadas | 30 |
| Cuadro 5. Límites y Restricciones | 31 |
| Cuadro 6. Entregables | 33 |
| Cuadro 7. Resumen de Entrevistas | 34 |
| Cuadro 8. Herramientas de RSE evaluadas en PFG | 36 |
| Cuadro 9. Relación ejes y Norma ISO 26000 | 39 |
| Cuadro 10. Enfoque del tipo de respuesta | 40 |
| Cuadro 11. Descripción MiReporte ¿Cómo voy? | 46 |
| Cuadro 12. Empresas participantes del piloto | 49 |
| Cuadro 13. Cambios realizados en preguntas | 54 |
| Cuadro 14. Organizaciones contactadas para divulgar piloto | 59 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Resultados Eje MiNormativa | 50 |
| Tabla 2. Resultados Eje MiGente | 51 |
| Tabla 3. Resultados Eje MiAmbiente | 51 |
| Tabla 4. Resultados Eje MiAmigo | 52 |
| Tabla 5. Resultados en ejes por Empresa (Prueba Piloto) | 53 |

ÍNDICE DE ABREVIACIONES

| | |
|------------------------|---|
| AED | Asociación Empresarial para el Desarrollo |
| ADN | Ácido Desoxirribonucleico |
| ALIARSE | Fundación para la Sostenibilidad y Equidad |
| BID | Banco Internacional de Desarrollo |
| CEGESTI | Centro de Gestión Tecnológica e Informática Industrial |
| CEPAL | Coalición Económica para América Latina |
| DEE | Directorio de Empresas y Establecimientos |
| DIGEPYME | Dirección General de Pequeña y Mediana Empresa |
| FODEMIPYME | Fondo para el Desarrollo de micro, pequeñas y medianas empresas |
| GAM | Gran Área Metropolitana |
| GRI | Global Reporting Initiative |
| INA | Instituto Nacional de Aprendizaje |
| INbio | Instituto Nacional de Biodiversidad |
| INCAE | Instituto Centroamericano de Administración de Empresas |
| IndiCARSE | Sistema de Indicadores de sostenibilidad para la región Centroamérica |
| ISO (siglas en inglés) | Organización de Normalización Internacional |
| INTECO | Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica |
| MEIC | Ministerio de Economía, Industria y Comercio |
| OCDE | Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos |
| ODS | Objetivos de Desarrollo Sostenible |
| OIT | Organización Internacional para el Trabajo |
| ONG | Organización NO Gubernamental |
| ONU | Organización de las Naciones Unidas |

| | |
|-------------------------|--|
| PROCOMER | Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica |
| PROPYME | Programa de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa |
| PYMPA | Pequeño y mediano productor agropecuario |
| PYMES | Micro, pequeña y mediana empresa |
| RSE | Responsabilidad Social Empresarial |
| TI | Tecnología Interna |
| UCI | Universidad para la Cooperación Internacional |
| UNEP (siglas en inglés) | Programa de las Naciones Unidas para el Ambiente |

RESUMEN EJECUTIVO

Las pymes juegan un rol crucial en el equilibrio y vigor de la economía mundial, el 95% de las empresas pertenecen a este rango (Thompson, 2014). En Costa Rica, el 93.4%¹ de las empresas son pymes (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, MEIC, 2016, p. 18) y se considera que al integrar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se podría modificar comportamientos en el factor humano (mejor disposición de residuos, posible disminución de consumo del agua y de la electricidad, mayor atención a las necesidades de los trabajadores, etc.), creando beneficios en las áreas sociales, económicas y de biodiversidad, generando oportunidades para que se favorezca la globalidad por inclusión de prácticas que apoyan el desarrollo sostenible (Cortés, 2015). Debido a lo anterior, se considera importante crear una herramienta gratuita, de uso amigable, que contenga un lenguaje sencillo y que esté orientada específicamente a que las pequeñas empresas (sin intervención de terceras partes) puedan realizar una evaluación inicial del desempeño de sus operaciones, desde el punto de vista del desarrollo sostenible.

El objetivo general del presente Trabajo Final de Graduación es construir una herramienta de autoevaluación de la RSE que posea un lenguaje sencillo, que tome en cuenta los requisitos legales para que sea utilizada por las pymes costarricenses y que fomente la sostenibilidad del sector. Para su desarrollo se usa como referencia los modelos que mejor se adaptan a los objetivos planteados y que sirvan para estimular las prácticas de RSE. Con este fin, se analizarán sistemas de autoevaluación de RSE existentes, se valorarán, caracterizarán y se formulará una nueva herramienta. Se pretende que el producto sea amigable para los empresarios que deseen autoevaluar su empresa en el tema de RSE y que les ayude a tomar las decisiones necesarias para incorporar mejores prácticas o cambiar comportamientos según sea conveniente. Al finalizar, se informará a algunas organizaciones que dan apoyo al sector pyme, haciendo un envío oficial de la herramienta para que estos se encarguen de divulgarla a sus interesados según sus planes estratégicos.

La metodología que se emplea es la documental y se enfoca en la búsqueda de información digital, bibliográfica y la aplicación de entrevistas para determinar datos relevantes que ayuden a construir una herramienta útil para las pymes que deseen realizar una autoevaluación inicial sobre RSE. Se realiza una prueba piloto a empresas diez (10) pymes para tomar en cuenta sus opiniones y recomendaciones en el mejoramiento y ajustes de la herramienta.

¹ Según datos de empresas contempladas en Directorio Empresas y Establecimientos (DEE)

Se concluye que la RSE puede estimular a las empresas a tener prácticas positivas para el desarrollo sostenible. Se propicia introspección empresarial al realizar la autoevaluación. Esta es una herramienta inicial que puede servir como complemento del factor social para empresas que ya están inscritas en programas como Bandera Azul o Certificado de Sostenibilidad Turística. Al no existir una difusión sobre RSE enfocada a pymes, no hay concepciones claras con respecto a lo que abarca el tema y los posibles beneficios que las empresas pueden obtener al integrarlo a su desarrollo empresarial. El cuestionario al igual que las recomendaciones propuestas, puede tener variaciones, pero es vital que su vocabulario, costo y difusión permanezcan al alcance de muchos empresarios a través de medios electrónicos y que su acceso no sea restringido.

Se recomienda que se distribuya MiEmpresaSostenible en páginas de instituciones nacionales como MEIC, INA y el sistema de banca nacional, privada, así como incubadoras de negocios y cooperativas. El desarrollo de una aplicación (*App*) puede estandarizar la presentación de la herramienta. El INA debe incluir y promocionar el tema de RSE en sus plataformas educativas virtuales. Este cuestionario puede ser utilizado como sistema de medición y programación de actividades anuales, por los empresarios. Cuando las empresas tengan varios departamentos, es recomendable que respondan las preguntas de forma grupal, lo cual genera un análisis integral de la empresa con respecto al tema. DIGEPYME puede colaborar con las empresas que llegan al nivel máximo de la herramienta propuesta al proveer información sobre instrumentos adicionales que puedan implementar las pymes. Los bancos y otros entes de préstamos deberían tomar en cuenta MiReporte ¿Cómo voy?, para determinar el nivel de sostenibilidad de la empresa y otorgar créditos.

El facilitar a los empresarios de las pymes una herramienta para la medición de los indicadores de sostenibilidad, puede resultar en el incremento de acciones que fortalezcan la calidad de vida de las personas que se relacionan con este tipo de empresas. Al integrar la RSE a los negocios se abren oportunidades que impactarán no solo en el factor económico, sino también, en el ambiental y el social, los cuales son la base del ciclo del desarrollo sostenible, que a la postre, busca el crecimiento y mejoras a nivel global.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

El propósito de este trabajo es construir una herramienta de medición de la RSE para el uso de las pymes de Costa Rica, que sea de fácil aplicación y que no conlleve un costo monetario para los negocios que la quieran utilizar. Se presentan seguidamente datos con respecto a la importancia de las pymes en el país, al igual que un acercamiento al tema de la RSE.

1.1.1 Micro, pequeñas y medianas empresas

En Costa Rica existe una ley que apoya el fortalecimiento de las pymes (Ley No. 8262, 2002) y posee una serie de estatutos que enmarcan a este tipo de empresas las que, según el reporte de Estado de Situación de las Pyme en Costa Rica 2015, publicado por el MEIC (2016, p. 16), las empresas están divididas por tamaños conforme a la cantidad de colaboradores que tengan. Se conoce como micro empresa a la que posee menos de 15 personas, pequeña empresa a la que cuenta con 15 a 30 personas; mediana empresa a la que tiene de 30 a 100 personas y grandes empresas a las que poseen más de 100 empleados. El término pymes acuña entonces a los tres primeros grupos descritos anteriormente, es decir a la micro, pequeña y mediana empresa.

De acuerdo al Directorio de Establecimientos y Empresas del país, las pymes representan un 93,4% del total del parque industrial costarricense el cual está compuesto por 38501 empresas (MEIC, 2016, Cap. 1, p. 18). Este número refleja la importancia económica del sector para el desarrollo y bienestar del país.

1.1.2 Relación pymes y sostenibilidad

En Costa Rica el sector pyme es de suma importancia por su tamaño; Kattia Rojas, vocera de FUNDECOOPERACIÓN para el Desarrollo Sostenible, considera que las pymes deben ser socialmente responsables porque:

Costa Rica es un país que se cotiza en el mundo por la sostenibilidad y riqueza natural que representa, los turistas buscan productos y servicios amigables con el medio ambiente, innovadores y con identidad; por lo que se toman el tiempo de revisar las etiquetas de los productos y de participar en actividades que incorporen estas características. De igual manera, los costarricenses que consumen y utilizan productos sostenibles, saludables o con un buen manejo ambiental, están dispuestos a pagar el sobreprecio a cambio del beneficio que significa adquirirlo, exigen más y buscan una calidad garantizada (Revista Summa, 2016).

Declaraciones como la anterior indican que es de suma importancia para este sector del país cambiar prácticas e incorporar la RSE dentro de sus empresas para ser más competitivas y subsistir a las demandas del mercado. Thompson (2014), señala que existen una serie de situaciones que deben considerarse cuando se habla de las pymes, entre ellas está el impacto que causan las empresas al ambiente. De una u otra forma, todas las empresas utilizan recursos que nuestro planeta provee como son el agua, el aire, el suelo, la flora y la fauna. Muchos empresarios pueden pensar que su negocio no tiene impacto mayor, al ser comparado con una gran corporación, por ejemplo; esta situación es problemática ya que, como se mencionó anteriormente el porcentaje de pymes a nivel mundial es de 95%. El autor recalca, que el peso ecológico aislado de las pymes representa un pequeño impacto a la biodiversidad, por tanto, no son amenaza a menos que se sumen la totalidad de empresas y se valore la forma en que inciden en problemas globales como el cambio climático.

El cambio en las condiciones que el clima presenta a nivel global es una realidad, sus catastróficas consecuencias permean en todos los anillos del desarrollo sostenible (económico, social y biodiversidad) y afectan a países alrededor del mundo causando mayores heridas en los que menos tienen. Las pymes juegan un papel importante para el ambiente ya que prevalecen industrias que utilizan una cantidad relativamente alta de recursos y generan una importante intensidad de emisiones entre estas industrias están: los *“acabados en metalurgia, tinturas de cuero, lavado en seco, impresión, teñidos, destilación, procesos de alimentos, desarrollo de textiles y químicos”* (UNEP, 2003, págs. 3-5).

Es imprescindible resaltar que los cambios pro ambiente que las empresas realizan, son producto de un cambio en sus estrategias o políticas ambientales; las cuales involucran la acción de parte de colaboradores, proveedores, la comunidad y otros públicos de interés de la empresa. El tema social se incorpora a la ecuación; sin embargo, no todas las prácticas de RSE deben de enfocarse en el factor beneficios ambientales, paralelamente, las empresas deben seguir normas establecidas en el país con respecto a los beneficios personales e ir más allá propiciando un mejor ambiente laboral.

Al sugerir la utilización de una herramienta de autoevaluación para las pymes, se pretende que estas analicen sus prácticas y actividades empresariales, y que incluyan la RSE en sus estrategias de desarrollo. La sostenibilidad o permanencia en el tiempo debe de ser proyectada por medio del cambio de paradigma que cada empresa requiere, el enfoque debe ser en áreas como la innovación, la salud, la búsqueda de nuevas oportunidades, el trato justo de los colaboradores, al igual que el bienestar general de las relaciones económicas, con el medio y la sociedad que posea la empresa, todo esto por medio de la comprensión e incorporación de estos conceptos.

1.1.3 Responsabilidad Social Empresarial

Al enmarcar el tema de la RSE se debe tener en cuenta uno de los referenciales internacionales más importantes en la materia, la Norma ISO 26000 de la Organización Internacional de Normalización (ISO por siglas en inglés), esta sirve como guía a las empresas en el ámbito de RSE y ofrece dirección hacia mejores prácticas definiendo el término de responsabilidad social como:

Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y

— esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones (ISO, 2010, Cap. 2, Sección 2.18).

Algunas empresas confunden la RSE con una cultura de filantropía y esto no es correcto, ya que según la definición del Banco Mundial (World Bank, 2006, p. 1), la RSE es el: “*hacer negocios basados en principios éticos y apegados a la ley*”, donde la empresa (no el empresario) tiene un rol ante la sociedad y el entorno en el cual opera. Algunos de los beneficios que esto le puede traer a las empresas son:

- | | |
|------------------------|----------------------|
| 1. Mayor productividad | 3. Acceso a mercados |
| 2. Lealtad del cliente | 4. Credibilidad |

Reyno (2006, p. 26) considera que la RSE cambia el concepto de la empresa, que va más allá del tema económico donde se integra el desarrollo sostenible a la ecuación. La clave es cómo alcanzar la meta de ser una empresa sostenible, utilizando una estrategia empresarial apropiada con la finalidad de poder implantar la RSE y lograr el equilibrio. Además, sugiere Reyno (2006, Cuadro 1, p. 30) que los objetivos de la RSE están asociados a los grupos de interés que se relacionan con la empresa y los divide en dos: los internos que son los que se encuentran dentro de la empresa, por ejemplo: propietarios, empleados, gerentes y los externos, que se encuentran fuera, por ejemplo: clientes, proveedores, sociedad, etc.

El *Developing Sustainable Regions through Responsible SME's* (DESUR) (2009, pp. 5-7) en su Guía de Responsabilidad Social Empresarial: Buenas Prácticas y Recomendaciones, describe algunos de los beneficios que obtienen las empresas que implementan prácticas de RSE dentro de su organización:

- Mejor clima organizacional, genera un mejor ambiente laboral dentro de la empresa lo que produce mayor productividad y competitividad.
- Mejor imagen de la empresa, trae beneficios de fidelización de clientes y oportunidades con entidades financieras.

- Beneficios económicos, mayor aceptación de productos y/o servicios ante clientes y sociedad.
- Aporte al desarrollo sostenible.

La RSE no es solo para las empresas grandes, Flórez (2013, pág. 5) comenta que las pymes forman parte de un sector importante de la economía de cualquier país por ser una fuente vital de empleo, además de que su actividad en responsabilidad social no solo beneficia su gestión, sino que impacta en general a la sociedad y por eso es relevante que incorporen la RSE como parte de su ADN. Rivero (2006, págs. 77-78) considera que, aunque exista una necesidad de inclusión de prácticas de RSE en las empresas, hay dos grupos de razones fundamentales por las cuales no se implementan: la primera es porque las empresas estiman que no les trae ningún beneficio y el segundo grupo de razones incluye la falta de conocimiento, recursos limitados de personal y recursos económicos escasos.

Al inicio de la era comercial las empresas no veían a su fuerza laboral como parte importante de su crecimiento, con la integración de las políticas de RSE poco a poco se destaca a la empresa como factor de cambio. Las acciones que estas realizan tienen un impacto en el bienestar de la sociedad debido al gran número de personas que se entrelazan con las actividades que desarrollan en su día a día (Cortés, 2015).

Considerando la aseveración anterior, se estima que, debido a la cantidad de pymes que hay en el país, es urgente continuar con la promoción de la RSE a través del uso de diferentes mecanismos que incentiven el mejoramiento de las prácticas y que busquen alcanzar el bienestar de la sociedad costarricense.

1.2 Problemática

Desde la década de los noventa el tema de la RSE ha adquirido un alto alcance a nivel global, y como consecuencia surgen a través de los años diferentes modelos a seguir, indicadores, herramientas de autoevaluación y recomendaciones de mejores prácticas; los

cuales están respaldados por un sin número de gobiernos, instituciones financieras y organizaciones internacionales (Rivarola , 2013).

Según el estudio de Martínez, Brenes, & Araneda (2016, pág. 87), en Costa Rica el tamaño de la compañía afecta la implementación de prácticas de responsabilidad social, el mismo muestra que las empresas de más de 250 empleados son las que regularmente han emprendido el camino de la RSE, mientras que las que poseen menos de 50 empleados no lo han hecho. Conforme a datos suministrados en el informe del *Estado de Situación de las Pyme en Costa Rica* (MEIC, 2016, Cap. 1. p.18), las pymes juegan un papel importante en el parque industrial del país.

De acuerdo a la tesis desarrollada por Flórez (2013, pág. 51), “Análisis a Resultados de Aplicación de Herramientas a pymes” muchas veces la falta de información y conocimiento dentro de las pymes dificulta la implementación de políticas de Responsabilidad Social. Los modelos de indicadores de sostenibilidad existentes brindan un excelente apoyo a quienes los aplican, sin embargo, la gran mayoría de estos modelos, conlleva una inversión de recursos y tiempo, dificultando esta tarea especialmente a las empresas del sector pyme.

Cardozo, Velázquez, y Rodríguez (2012, p. 1630) consideran que las pymes son un componente significativo para el desarrollo económico de los países en vías de desarrollo, por tanto, la importancia de incorporar la RSE a las empresas. Es fundamental el uso de herramientas que integren el tema a la estrategia de las pymes, ya que esto no debe ser exclusivo para grandes empresas, Flórez (2013, pág. 5) estima que las pymes deben ser incluidas.

En Costa Rica no hay una herramienta de autoevaluación gratuita y de libre acceso que facilite a las empresas pymes la medición inicial de sus prácticas sin que exista la necesidad de que un profesional en esta área sea requerido.

Es necesario que existan herramientas sencillas que faciliten la medición de indicadores de sostenibilidad y que ayuden a los empresarios a dar sus primeros pasos en RSE, con el fin de

mejorar los impactos económicos, sociales y ambientales que las empresas realizan. Por lo anterior, la propuesta busca construir y promover el uso de una herramienta para medir la RSE, que sea de distribución libre y que sirva para concientizar o aumentar el compromiso de las pymes con el desarrollo sostenible.

1.3 Justificación del problema

Este estudio se elabora con el propósito de crear una herramienta de RSE tomando como referencia modelos establecidos, adaptada a las necesidades de las pymes para que sus administradores o gerentes se acerquen a las prácticas de RSE por medio de una autoevaluación sencilla, gratuita y de libre acceso.

Se ha identificado que las empresas que poseen más de 250 colaboradores son las que practican la RSE (Martínez et al, 2016, p. 87); en relación a esto, el promedio nacional de personas por empresa es de 8.94 en Industria, 6.13 en Tecnologías de información, Comercio con 5.02 y Servicios con solo 4.39 personas por empresa (MEIC, 2016, p. 61), estos datos sugieren que la mayoría de pymes no incluyen la RSE como parte integral de sus estrategias. Flórez (2013, págs. 10-11) menciona que las pymes se preocupan específicamente por la supervivencia y que gestionar fondos hacia un tema como el RSE es visto como un obstáculo.

Se considera necesario que las empresas pyme integren la RSE dentro de sus tareas diarias, y que para facilitar este proceso cuenten con la posibilidad de autoevaluarse, por medio del uso de una herramienta que esté escrita sin tecnicismos que confundan, que utilice un vocabulario comprensible y que no tome mucho tiempo al realizarla.

A través de la utilización de este instrumento, los empresarios pueden darse cuenta de los temas que contiene la RSE y diagnosticar el nivel de su empresa. Se propone este acercamiento al tema con la finalidad de incentivar introspección empresarial, y que como resultado las empresas actúen incorporando mejores prácticas, creando así bienestar general a sus grupos

de interés, así mismo, al poner en marcha el desarrollo sostenible se apoyan iniciativas como la Carbono Neutralidad que se desea alcanzar como meta país en el 2021.

1.4 Objetivo general

Construir una herramienta para la autoevaluación de la Responsabilidad Social de las pymes costarricenses, tomando como referencia el modelo que mejor se adapte a sus necesidades y que estimule las prácticas de RSE.

1.5 Objetivos específicos

1. Analizar sistemas de autoevaluación de RSE, por medio de la valoración de distintas herramientas ya establecidas para caracterizar una nueva herramienta que se encuentre enfocada a las pymes.

2. Elaborar una nueva herramienta a través de la selección de temas y criterios que permitan que un empresario de pyme pueda autoevaluar su empresa en el tema de RSE y que a partir de esto tome las decisiones necesarias para incorporar o realizar cambios a su estrategia.

3. Informar sobre la creación de la herramienta de autoevaluación a las organizaciones que dan apoyo al sector pyme, haciendo envío oficial de la herramienta construida para que estos se encarguen de divulgarla a sus interesados.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO REFERENCIAL

Para la formulación de la herramienta que se propone, se destacan dos temas, el primero son las pymes, para el cual se ahondará en su definición, el marco que las regula en Costa Rica y la descripción de la situación de estas empresas en el país. El segundo tema es la RSE, se plantea su importancia para el desarrollo sostenible, se ofrece un acercamiento a las teorías y

pilares que fomentan la RSE, para finalmente dar una descripción de la materia en Costa Rica. El último apartado relaciona los dos temas, enmarcando la situación que motiva la elaboración de este proyecto.

2.1.1 Definición de las pymes

El concepto de la micro, pequeña y mediana empresa varía de acuerdo a diferentes criterios: según el sector económico, las instituciones que apoyan el tema, el número de empleados entre otros.

Según Cardozo et al (2012, pp. 1631-1632), las pymes son de importancia para el crecimiento económico especialmente en los países en vías de desarrollo. Existen distintas definiciones para las pequeñas y medianas empresas para los países en Centroamérica, los principales criterios se enfocan en el número de trabajadores, el monto de ventas, los ingresos brutos anuales y de acuerdo al monto de los activos de la empresa. Para Guatemala y Nicaragua la definición de pyme incluye tres criterios (Cuadro 1), donde las empresas se clasifican de acuerdo al total de ventas, al número de trabajadores y al total de activos con que cuentan. El resto de los países de la región Centroamericana utiliza diferentes criterios.

Cuadro 1. Criterios definición de pymes para Región Centroamérica

| Países | Ventas (\$) | # Trabajadores | Activos | Ingresos brutos |
|-------------|-------------|----------------|---------|-----------------|
| Guatemala | X | X | X | |
| El Salvador | X | | | X |
| Honduras | | X | | |
| Nicaragua | X | X | X | |
| Costa Rica | X | | | |
| Panamá | | | | X |

Fuente: Elaboración propia, 2017 adaptada de Cardozo, Velásquez, & Rodríguez (2012, p.1635)

Las organizaciones internacionales han creado definiciones ajustadas a las realidades y necesidades de los países, la tendencia que practican es homologar el concepto pymes y uno de los criterios para hacer esto es usar el número de empleados (Cuadro 2). Para nuestro país hay un marco regulatorio que define a las pymes y se describe en el siguiente apartado.

Cuadro 2. Definiciones de pymes por Organismos Internacionales

| | |
|---------------|---|
| Banco Mundial | Micro < 10 empleados Pequeña < 50 empleados Mediana < 300 empleados |
| CEPAL | Pequeña 5 – 49 empleados Mediana 50 – 250 empleados Grande 250 empleados |
| OCDE | Muy Pequeña 0-19 empleados Pequeña 20-99 empleados Mediana 100 – 499 empleados Grande 500+ empleados |

Fuente: Elaboración propia, 2017.

2.1.2 Marco Regulator de las pymes en Costa Rica

En Costa Rica de acuerdo con la Ley No 8262 (2002) Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas en su artículo 3 se entiende por pyme: *“unidad productiva de carácter permanente que disponga de los recursos humanos, los maneje y opere, bajo las figuras de personas física o persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias”*. Basándose en esta Ley y de acuerdo con el Decreto Ejecutivo N°37121 el artículo 21 del MEIC otorga la condición Pyme a: *“aquellas unidades productivas que satisfagan las siguientes condiciones”*:

- a) Que estén registradas en MEIC, como micro, pequeña o mediana según establece este reglamento.
- b) Que de conformidad con la Ley No 8262 cumpla dos de los siguientes tres requisitos:
 1. Que cumplan obligaciones tributarias con Tributación Directa.
 2. Que cumplan con el pago de las cargas sociales de acuerdo con la Ley Constitutiva de CCSS.
 3. Que cumpla con las obligaciones laborales de acuerdo con el Código de Trabajo.

El siguiente cuadro muestra el criterio del MEIC (2016, p. 16) que asocia el tamaño de la empresa conforme al número de personas que emplean para definir el concepto pyme, el cual es utilizado en el país y es el que se utiliza como referencia de este proyecto.

Cuadro 3. Costa Rica: Criterios definición pymes.

| | |
|---------|---------------------------|
| Micro | ≤ 15 empleados |
| Pequeña | $+ 15 \leq 30$ empleados |
| Mediana | $+ 30 \leq 100$ empleados |
| Grande | $+ 100$ empleados |

Fuente: Elaboración propia, 2017 a partir MEIC, 2015 p.16.

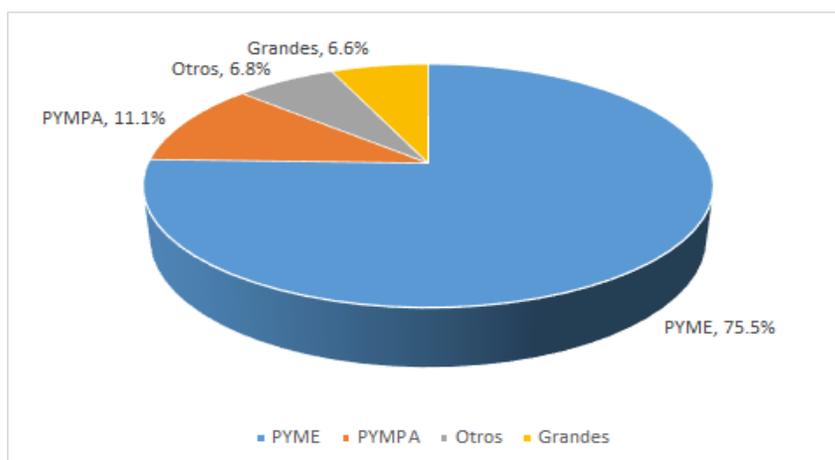
Si la mayoría de las empresas en el país son pymes, esto sugiere que poseen menos de 100 empleados, según el cuadro anterior, lo cual es un dato importante de sopesar al desarrollar políticas de desarrollo interno. Se debe apoyar y promover la asistencia para que las empresas integren conceptos relacionados al crecimiento sostenible y fomentar la RSE puede ser un buen inicio.

2.1.3 Las pymes en Costa Rica

El informe del Estado de Situación de las Pyme² en Costa Rica MEIC (2016, p. 18), presenta la composición del parque empresarial durante 2015. De acuerdo a la lista, en el país existen 38501 empresas, de las cuales el 75.5% pertenece a la categoría de micro, pequeña y mediana empresa (pyme). El 11.1% corresponde a PYMPA (pequeño y mediano productor agropecuario), 6.8% a otros (empresas con 100 o menos empleados dedicadas a otros sectores) y el restante a empresas grandes. La siguiente figura presenta la composición del Parque Empresarial y los cuatro grupos de empresas que lo componen.

² Para MEIC (2016) el concepto Pyme incluye la micro, pequeña y mediana empresa, para esta investigación se utiliza el término pyme para aclarar la inclusión de las micro empresas.

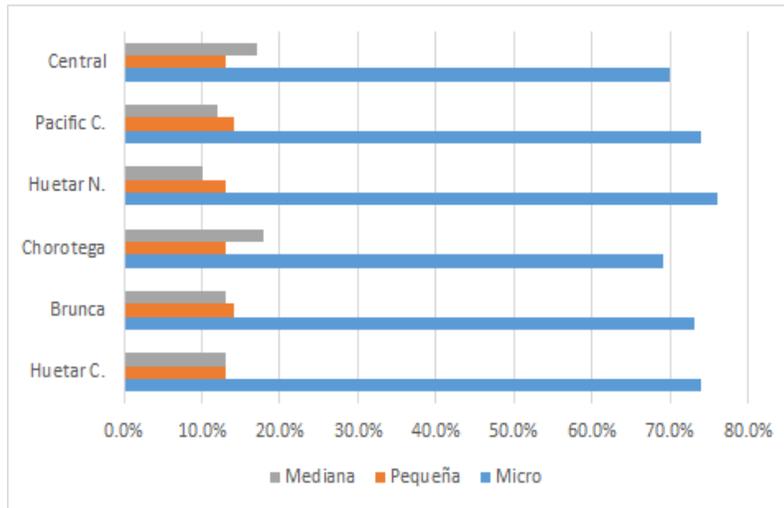
Figura 1. Costa Rica: Composición parque empresarial 2014-2015



Fuente: Elaboración propia, 2017 a partir de MEIC, 2016 p.18

El país está dividido en seis regiones compuestas por las siguientes áreas: región Central (compuesta por occidental y oriental) incluye las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago y es conocida como la GAM (Gran Área Metropolitana), región Huetar Caribe está compuesta por la provincia de Limón, la región Huetar Norte y región Brunca están compuestas por la provincia de Puntarenas y la región Chorotega incluye la provincia de Guanacaste, según esta división regional (Figura 2), la distribución empresarial muestra un mayor número de micro pymes en todas las zonas, y un relativo balance en los porcentajes de pequeña y mediana empresa alrededor del país, mostrando la relevancia de este sector de la economía.

Figura 2. Costa Rica: Distribución de pymes por Región 2015



Fuente: Elaboración propia, 2017 a partir de MEIC, 2016 p. 55-56

Según el informe MEIC (2016, p. 27), la concentración de la actividad económica mayoritaria de pymes del país se encuentra en la Región Central y por ende una parte importante de la generación de empleos en Costa Rica. La Figura 3 muestra la distribución de empleos por regiones de las pymes y la importancia de la Región Central, contiene un 78% de la totalidad de creación de empleos del país.

Figura 3. Costa Rica: Empleos generados por Región por pymes 2015



Fuente: Elaboración propia, 2017 a partir de MEIC, 2015 p.27

Las empresas pyme en Costa Rica están compuestas por cuatro sectores, Comercio, Industria, Tecnologías de Información (TI) y Servicios, según el informe *Estado de Situación de las Pyme en Costa Rica*. Este documento indica que el sector de servicios es el que posee el mayor número de empresas inscritas con un 54%, el siguiente en importancia es el sector de comercio con un 28.73%, industria posee un 12.68% y el sector de TI siendo el más pequeño con un 4.40% (MEIC, 2016).

Desde hace varios años se trabaja en apoyar a las pymes a través de una sola institución gubernamental, la cual se llamará PROEMPRESA. La creación de esta nueva institución está inspirada en la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER). La finalidad de esta institución es articular todas las entidades públicas y privadas que respaldan el desarrollo de las pymes (Avalos y Alfaro, 2014, p. 9-11). La inclusión de temas como la RSE en las mesas de trabajo interinstitucional puede beneficiar a las empresas y a la colectividad.

2.1.4 RSE herramienta para el Desarrollo Sostenible

La RSE es un movimiento que ha crecido en el mundo a través de las últimas décadas. Sus raíces se originan a principios del siglo XX con las luchas que los trabajadores realizaron por sus garantías, además, existieron movimientos en pro de los derechos de los accionistas y de los consumidores; la protección del ambiente también fue tema de protesta.

Después de 1980 se genera un cambio y se encauzan las acciones buscando el bienestar de generaciones futuras. El impacto de la globalización en países en desarrollo aumenta y se destaca el ineludible compromiso empresarial de reconocer y respetar la diversidad de las culturas, los géneros y los derechos de las personas (Vives y Peinado-Vara, 2011, p. 295).

La lucha por los derechos de las generaciones futuras ha sido un aspecto de importancia internacional. El término desarrollo sostenible es uno de los más mencionados desde finales de los años 80, donde la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo o Informe Brundtland (1987) definió el término como: *“El desarrollo duradero es el que satisface las*

necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”, con esta afirmación, se consolida la trascendencia de incluir la RSE al proceso de desarrollo.

Se escogen algunas de las definiciones que distintos autores proponen sobre RSE:

La RSE de acuerdo a la ISO 26000 (2010, Cap. 2, Sección 2.18), es la responsabilidad que las organizaciones tienen ante la sociedad y el ambiente, debido al impacto que generan en las actividades que realizan. Este compromiso debe basarse en un comportamiento ético y transparente, que contribuya al alcance del desarrollo sostenible, la salud y el bienestar de la sociedad. Es importante que las empresas consideren a sus *stakeholders*, al marco regulatorio y que sus acciones sean congruentes con los acuerdos internacionales. La ISO señala que el conjunto de departamentos que componen las empresas debe practicar este concepto en todas las relaciones empresariales e integrarlo como parte del ADN organizacional.

La Organización Internacional para el Trabajo (OIT, 2010) define la RSE como una iniciativa voluntaria que ratifica los valores y principios que dirigen las empresas, donde las actividades empresariales y los efectos que estas desencadenan en la sociedad deben ser analizados. Esta Organización aclara que la RSE no sustituye las leyes y convenios del país.

De acuerdo a la visión planteada por Guillermo Caravedo, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2010, p. 3):

Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de la empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de influencia de las empresas. En otras palabras, es una perspectiva que no se limita a satisfacer al consumidor, sino que se preocupa por ir más allá y se preocupa también por el bienestar de la comunidad con la que se involucra.

La propuesta por IntegraRSE es relevante para este trabajo, ya que presenta una visión de lo que significa RSE para la región de Centroamérica, su herramienta el Sistema de

Indicadores de Sostenibilidad para la Región Centroamericana (IndiCARSE), define el término como: *“el compromiso de hacer negocios competitivos, basados en el estricto cumplimiento de la ley y en principios éticos, respetuosos de las personas, familias, comunidades y el medio ambiente”* (Morataya, Monroy, & Pineda, 2008, p. 2).

Vives et al (2011, p. 34), señala que al implementar RSE se plasman sentidos como el humanitario y el altruista por parte de los dueños de la empresa. A través de este tipo de acciones se benefician todos los involucrados, se asegura la lealtad de la comunidad, la productividad laboral, la conservación del ambiente y se retribuyen las exigencias de los inversionistas bajo un concepto de estabilidad y permanencia. El tipo de criterios que se apliquen tienen que ver con el concepto de RSE que esté plasmado en la empresa, algunas utilizan sus propias definiciones para promover los valores que poseen y poder alcanzar las metas que se proponen.

2.1.5 Teorías básicas de la RSE

La RSE posee una serie de orientaciones distintas y cada grupo o empresa decide enfocar sus pilares, principios o temas dependiendo de los intereses que les parezca más relevante desarrollar. Garriga y Melé (2004, págs. 52-61), desarrollaron una hipótesis que asocia en cuatro grupos las distintas teorías basadas en los beneficios, los valores éticos, la actuación política y las demandas sociales³. Las definiciones de estas teorías son las siguientes:

I. El primer grupo de teorías son las instrumentales donde: Empresa = Instrumento para riqueza y Actividades sociales = Medio para alcanzar resultados económicos.

Este grupo posee cuatro teorías:

- a) Las actividades sociales de la empresa se definen por el valor que estas aportan al accionista; el mercadeo con causa, para aumentar ventas o para mejorar visión por parte de clientes (por medio de mejoras éticas o en el campo de la responsabilidad social); y para lograr que la empresa obtenga ventajas competitivas deben plantearse estrategias.

³ Todo el apartado de Teorías de RSE está ligado al trabajo realizado por Garriga y Melé. (2004)

- b) Actividades filantrópicas de la empresa = ventaja competitiva = valor social mayor \geq trabajo de donantes individuales a la sociedad.
- c) Capacidad empresarial = ventaja competitiva = generación de valor. Debido a recursos humanos + organización + tiempo invertido total + rutinas e integración de estrategias = creación de valor.
- d) Base de la pirámide económica = creación de nuevos productos para nuevas aplicaciones o con menos complicación con una producción de bajo coste y adaptados a las necesidades de la población.

II. El segundo grupo de teorías son las políticas, las cuales se refieren al poder empresarial en una sociedad debe de ser ejercido consciente en el ámbito político. Entre estas:

- a) Constitucionalismo corporativo: una empresa debe ejercer poder juiciosamente ya que es una institución social.
- b) Contrato social integrador: las responsabilidades se derivan de acuerdos contrato macro social (todos los contrayentes racionales) y contrato micro social (miembros de comunidades locales) inspirada en J. Locke (1690).
- c) Ciudadanía corporativa que relaciona un sentido de la responsabilidad hacia la comunidad local, la importancia de asociarse o aliarse y el interés por el medio ambiente.

III. Con respecto al tercer grupo de teorías, las integradoras se enfocan en la capacidad de las empresas en percibir, identificar y darle respuesta a las peticiones sociales, a través de esto pretenden ser aceptadas, incrementar su prestigio social y ser legitimadas. Estas teorías hablan:

- a. Gestión de asuntos sociales: empresa responde a situaciones que le puedan afectar significativamente;
- b. Responsabilidad pública: cuando la política empresarial de la empresa es relevante y también que incluya la forma en que las empresas direccionan y manifiestan sus actividades hacia la sociedad;
- c. Gestión de *stakeholders*.

d. La acción social que la empresa realiza.

IV. El cuarto grupo de teorías se fundamentan en los compromisos éticos hacia la sociedad que tienen las empresas. Entre estos están las obligaciones de la empresa con sus *stakeholders*, los derechos humanos universales; el desarrollo sostenible (que tenga en cuenta economía, sociedad y ambiente) y el enfoque sobre el bien común, al cual las empresas deben contribuir ya que son parte de la colectividad Garriga y Melé (2004, págs. 51-71).

El grupo de teorías éticas es el que se utilizará en este proyecto, ya que se considera que, al basar las acciones de una empresa en la ética, se gestionan relaciones comerciales que integran una serie de valores positivos como lo son el respeto, la buena comunicación, el buen trato, por nombrar algunos valores que mejorarán el desarrollo sostenible en una empresa.

Para que una empresa se mantenga en el tiempo debe tener prácticas éticas, el emplear una herramienta de autoevaluación es un ejemplo de esto, el empresario que la utilice deberá tomar la decisión de dar respuestas verdaderas a las preguntas que se le hagan con el fin de revelar claramente su estado actual. Se considera que estas suposiciones tienen relevancia para el sector empresarial, donde factores como: la localización, el tamaño y el tipo de pyme no importa en el momento de realizar la elaboración y la aplicación de la herramienta.

La siguiente sección presenta los distintos pilares que conforman la RSE según lo definen diferentes organizaciones.

2.1.6 Pilares de RSE

Hay puntos clave o pilares que integran la RSE en los cuales se enfocan las empresas al elaborar programas o actividades que desean promover. Algunos de los más utilizados como referencia son los siguientes:

- La CEPAL (2010) afirma que los valores (RSE) están enfocados en materias relacionadas al medio ambiente, los derechos humanos, el lugar de trabajo los valores y la ética de la empresa, las relaciones con el mercado y la inversión social.
- El Pacto Global, el cambio del paradigma empresarial se promueve utilizando cuatro grandes temas: anticorrupción, derechos humanos, trabajo y ambiente, de ellos se desglosan el siguiente grupo de 10 principios que enmarcan la RSE para las empresas que deciden seguir esa filosofía (Organización Naciones Unidas, 2016):

Derechos Humanos

Principio 1: “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”

Principio 2: “Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”

Normas Laborales

Principio 3: “Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”

Principio 4: “Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”

Principio 5: “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”

Principio 6: “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”

Medio Ambiente

Principio 7: “Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”

Principio 8: “Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”

Principio 9: “Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente”

Anticorrupción

Principio 10: “Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”

- La ONU propuso en 2015, Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), esta nueva iniciativa acuña intenciones previas para apoyar el crecimiento en positivo de los pueblos, está basada en 17 puntos y algunos de ellos se relacionan intrínsecamente al impacto que producen las empresas en su medio, los ODS son:

1. Fin de la pobreza.
2. Hambre cero.
3. Salud y bienestar.
4. Educación de calidad.
5. Igualdad de género.
6. Agua limpia y saneamiento.
7. Energía asequible y no contaminante.
8. Trabajo decente y crecimiento económico.
9. Industria innovación e infraestructura.
- 10.Reducción de las desigualdades.
- 11.Ciudades y comunidades sostenibles.
- 12.Producción y consumo responsable.
- 13.Acción por el clima.
- 14.Vida submarina.
- 15.Vida de ecosistemas terrestres.
- 16.Paz, justicia e instituciones sólidas.
- 17.Alianzas para lograr los objetivos.

- Para el área Centroamericana y del Caribe el Sistema de Indicadores

Centroamericanos de Responsabilidad Social Empresarial toma en cuenta cinco principios:

1. La legalidad.
2. La ética.
3. La RSE tiene que iniciar dentro de la empresa.
4. La RSE es compartida, es una responsabilidad de todos los que forman parte de la organización.
5. La RSE es voluntaria, y su práctica debe tener en cuenta el beneficio de mutuo de las partes interesadas (Morataya et al, 2008, p. 8).

Parte importante de la propuesta que se plantea es simplificar en pocos ejes los puntos anteriormente mencionados, para que una empresa inicie sus primeros pasos e integre la RSE a su negocio. La siguiente sección presenta información de la evolución que el tema ha tenido a través de los años en el país.

2.1.7 RSE en Costa Rica

A pesar de que la RSE no se conoce con ese nombre específico desde el inicio de los tiempos, a través de los años han existido varias iniciativas que apoyan los pilares y los conceptos antes mencionados. Desde los años 30 existieron varios procesos relacionados con la búsqueda del bienestar de las personas, la seguridad social y en los años 40 se dio la lucha por los derechos de los trabajadores (Alpizar, 2011, p. 22, 27,28). Con respecto al ambiente, el gobierno puso un interés especial en los años 70 a 90, a la preservación de los recursos naturales, creó zonas protegidas y parques nacionales con el fin de que las *“las áreas silvestres protegidas deben cumplir con el objetivo de conservar la mayor cantidad de biodiversidad del país, así se asegura que permanezca para uso y bienestar de las próximas generaciones”* (Inbio, párr. 1, 2004).

El desarrollo empresarial ha ido incorporando paulatinamente los cambios de paradigmas a la forma en que se realizan los negocios, Sibaja y Mora (2009, p. 19), señalan que actividades como pintar una escuela, reparar mesas y sillas, fueron parte inicial de la integración del RSE. Era también común que se otorgaran regalos como juguetes al final del año o el patrocinio de eventos deportivos, a lo cual declaran que algunas contribuciones se hacían para alcanzar *“presencia de marca”*.

En Costa Rica a través de los años varias organizaciones del sector privado empezaron a gestar movimientos en pro de la RSE, entre ellos están: el Centro de Gestión Tecnológica e Informática Industrial (CEGESTI) creada en 1990, organización sin fines de lucro que impulsa varios conceptos relacionados al ambiente y desarrollo, negocios responsables y finalmente la responsabilidad social. Otra institución privada es Aliarse que inició en el año 2007, siendo su

concepción promulgada por varias empresas del sector privado y algunas instituciones públicas. Su espíritu promueve la incorporación de RSE a la estrategia organizacional que sobrepasan las actividades del sitio laboral con el propósito de mejorar el desarrollo del país, para lograr esto, busca realizar alianzas entre las empresas, ayuda a que se desarrollen los intercambios de conocimiento y demás que se requieren para que el país siga avanzando (Aliarse, 2013).

El Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) diseñó en 2012, una adaptación de la ISO 26000 para Costa Rica (INTE 350101:2012). La norma incluye prácticas de responsabilidad social con un enfoque sostenible, el cual puede ser utilizado en cualquier tipo de organización, siempre buscando la mejora continua. Los temas que cubre son derechos humanos, prácticas laborales, ambiente, comunidad, gobernanza en otros y su finalidad es fomentar el desarrollo sostenible a través del compromiso de las empresas (Forbes A., 2014).

El gobierno ha apoyado la RSE a través la creación del Código de Prácticas Responsables en La Cadena de Valor y el Plan Nacional de Responsabilidad Social, impulsado por el MEIC y empresas privadas (MEIC, 2014); otras organizaciones gubernamentales como el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) también respaldan el tema.

Se han desarrollado alianzas en favor de las pymes con algunas ONG y empresas privadas, siendo una de las más importantes es la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED) la cual es la representante en Costa Rica de varias iniciativas como: *Global Reporting Initiative*, *IntegraRSE* y la herramienta *IndiCARSE*, que es una de las herramientas de evaluación de la sostenibilidad más conocidas de la región.

2.1.8 Responsabilidad Social Empresarial y las pymes

La RSE forma parte del ADN de la mayoría de las empresas grandes a nivel mundial porque estas reconocen los beneficios económicos y sociales que estos le traen. Como, por ejemplo: mejor rendimiento, apertura de mercados, reconocimiento/posicionamiento de la marca y

productos, uso más eficiente de los recursos. Según Vives et al (2011, p. 50), en el caso de las “PyMEs”⁴ la RSE no parece tener tanto impacto, a pesar de que son más del 60% de las empresas en Latinoamérica y aportan más de la mitad de los empleos de la región por lo cual son una fuerza importante de la economía del área.

Por su naturaleza, las empresas “PyMEs” tienen necesidades distintas de las grandes empresas, la mayoría de los conceptos y metodologías sobre RSE han sido creadas y enfocadas alrededor de las grandes empresas y esto dificulta su implementación. Las corporaciones grandes buscan la maximización de ganancias (presionados por sus grupos de interés integran nuevas estrategias), en las pymes las tácticas empresariales y los no suelen tener el mismo peso y la promoción de prácticas responsables suelen tener menos importancia en el argumento empresarial debido a que las necesidades son diferentes (Vives et al 2011, p. 345).

Como se mencionó anteriormente, la mayoría de las empresas del mundo son pymes y contribuyen enormemente a la economía, sobre todo en las áreas de producción y creación de empleos. (Vives et al 2011., p. 345), hace referencia a este punto y considera que, aunque el impacto de la producción de bienes y servicios de parte del sector “PyMEs” no es tan voluminoso como el de las empresas grandes, sus prácticas en el campo de la RSE pueden tener un mayor impacto para la sociedad, por tener una mano de obra más intensiva. El sector “PyMEs emplea a un sector de la población con más necesidades económicas y menos preparación profesional y de esta manera contribuye a la estabilidad social del área donde operan, facilitando la distribución más equitativa del ingreso.

Para las pymes implementar la RSE es un ganar-ganar, García (2010), comenta que el impacto positivo es que esto afecta aspectos internos y externos, por ende, a todas las partes

⁴ Vives et al (2011), describe el ámbito de las micro, pequeñas y medianas empresas como “PyMEs” en su estudio por tanto las secciones donde se hace referencia a este grupo de autores se escribe el tema de esta forma y entre comillas.

interesadas de la gestión de las empresas. Adicionalmente entre los principales beneficios que se pueden obtener menciona los siguientes:

1. Incrementa valor de la empresa generando nuevas oportunidades comerciales.
2. Fidelización del cliente.
3. Mejora de relaciones con grupos de interés.
4. Mejora de imagen empresarial y consolidación cultura empresarial.

Según Vives et al (2011, p. 346), las empresas “PyMEs” tienden a quedarse en un mismo lugar por mucho tiempo y esto hace que como parte de sus prácticas responsables se involucren en los problemas sociales y ambientales de sus comunidades. Por lo general estas empresas tienden a batallar contra muchas regulaciones, lo cual genera condiciones de negocios adversas y tienden a ver esto como una carga por la falta de recursos. La RSE puede añadir beneficios a las operaciones de las pymes, sin embargo, la falta de información no permite la evolución de muchos de estos negocios.

2.2 MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico describe los diferentes métodos seleccionados para realizar el desarrollo del proyecto. Incluye procedimientos, técnicas de observación, recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, Arias (2006, pág. 110) explica el marco metodológico como el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”.

2.2.1 Métodos de Investigación

El trabajo de investigación emplea un sistema cualitativo, se realizará un análisis documental de distintas fuentes bibliográficas, utilizando bases de datos, libros, tesis de grado, documentos y reportes publicados por organizaciones internacionales y entidades de gobierno; y adicionalmente se realizarán entrevistas.

De acuerdo a los objetivos planteados se realizarán las siguientes actividades divididas en tres etapas. La figura 4 describe brevemente las principales etapas en las cuales se desarrolla este documento.

I. Etapa. Análisis de las herramientas de autoevaluación existentes.

Caracterizar una herramienta de autoevaluación que se ajuste a las necesidades de las pymes costarricenses. Se realizarán entrevistas a personas dentro de diferentes organizaciones que ofrecen soporte o se relacionan con el sector pyme. Una serie de preguntas abiertas previamente estructuradas (Anexo 3), exploran temas o aspectos que se puedan incluir en la nueva propuesta.

II. Etapa. Elaboración de una nueva herramienta de autoevaluación específica para las pymes, tomando como referencia modelos de autoevaluación diseñados por distintas entidades. Por medio del método de observación y análisis teórico, se evalúa la información y los datos relevantes obtenidos.

- Realizar descripción de la herramienta.
- Montar cuestionario base de la nueva herramienta (Anexo 3).
- Analizar formato de preguntas y verificar que haya coherencia. Confirmar que no quede fuera información clave en cuestionario. Peritar producto final.
- Puntualizar formato, criterios de selección y diseño de cuestionario y determinar su tabulación a la hora de realizar encuestas.
 - Determinar mejor sistema o aplicación a utilizar para enviar encuesta vía electrónica, preferiblemente una aplicación que no tenga un costo asociado. Ejemplo: *SurveyMonkey*, *Google Docs*, *Survey Nuts*.
 - Seleccionar diez empresas bajo los siguientes criterios: pymes que tengan un número de colaboradores >100. Se contactará a encargados del Centro de Emprendimiento e Innovación de la Universidad para la Cooperación Internacional (UCI), con el propósito de que provean listas de pymes para escoger las que concuerden con los criterios establecidos, esta solicitud realizará a otras entidades relacionadas con pymes.

- Contactar/hablar con empresas para verificar si están interesada en probar herramienta. Determinar quién es la persona idónea dentro de la empresa para completar cuestionario.
 - Enviar prueba piloto de la herramienta a las empresas escogidas, recuperar resultados y recomendaciones.
 - Interpretar datos obtenidos y crear conclusiones y recomendaciones basados en objetivos de la investigación.
- III. Etapa. Informar sobre creación de la nueva herramienta a entidades que dan apoyo a las pymes.

Figura 4. Etapas de la Investigación



Fuente: Mapeo de las etapas en que se desarrolla este Proyecto Final de Graduación.
Elaboración propia, 2017.

2.2.2 Fuentes de Información

Las fuentes de información son los diferentes tipos de documentos que se utilizan para desarrollar el proyecto de investigación (Biblioteca Universidad de Alcalá, n.d.). Existen varios tipos de fuentes de información, para este proyecto se usan fuentes primarias y secundarias.

2.2.2.1 Fuentes Primarias

Las fuentes de información primarias son las que contienen la información original que ha sido publicada por primera vez. Carvajal (2011) define a las fuentes de información primaria como “*las que contienen información original no abreviada ni traducida*” como, por ejemplo: revistas científicas, documentos oficiales de entidades públicas, informes técnicos, documentos originales. Las siguientes fueron las fuentes que se utilizan en este PFG:

Herramientas de autoevaluación:

- *Global Reporting Initiative (GRI)*
- IndiCARSE Pyme
- ISO 26000:2010
- INTE 35-01-01:2012

Entrevistas a miembros de organizaciones:

- Banco Popular
- BAC San José
- COOPESERVIDORES
- Embajada de los Países Bajos
- Instituto Nacional de Aprendizaje

En el primer objetivo se analizan sistemas de autoevaluación de RSE para la confección de la “nueva herramienta”, se complementa con información recopilada por medio de entrevistas a personas de diferentes organizaciones y empresas relacionadas con el sector pyme.

Para el segundo objetivo se utiliza información recopilada de las diferentes fuentes documentales y la información compilada de las entrevistas se emplea para la elaboración de la nueva herramienta.

Para el tercer objetivo se contactan entidades que apoyan a las pymes, con el propósito de que estas se encarguen de divulgar a sus grupos de interés la nueva herramienta.

2.2.2.2 Fuentes Secundarias

Las fuentes de información secundarias o derivadas según Carvajal (2011) son las que contienen información organizada, re-elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que hacen referencia a documentos primarios originales, cuadros estadísticos elaborados con múltiples fuentes. Para este trabajo se emplea el uso de varios documentos los cuales se mencionan seguidamente:

Ministerio Economía, Industria y Comercio publicaciones

- Guía Certificación Pyme
- Reporte Estado de Situación de las Pyme en Costa Rica 2015
- Normativas Política de Fomento al Emprendimiento en Costa Rica 2014-2018
- Decreto Ejecutivo No.37122-MEIC Reforma Reglamento Ley No.8262
- Ley No.8262 Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas y sus Reformas
- Informe Mapeo de los principales programas e instituciones de apoyo al desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en Costa Rica

Organizaciones (Publicaciones)

- Aliarse
- CEGESTI
- Cepal
- Inbio
- *International Standard Organization (ISO)*
- Organización de Naciones Unidas
- Organización Internacional del Trabajo (OIT)
- *World Resources Institute*
- *United Nations Environmental Program (UNEP)*

- *World Bank*

Revisiones bibliográficas

- Libros
- Revistas
- Investigaciones

Tesis de Grado

Enlaces de Internet

- Blogs
- Videos

Las fuentes de información e instrumentos (herramientas) que se utilizarán en este proyecto para cumplir con los objetivos se resumen en el Cuadro 4.

Cuadro 4. Fuentes de información utilizadas

| Objetivos Específicos | Fuentes de información | | Instrumentos |
|--|---|---|---|
| | Primarias | Secundarias | |
| Analizar sistemas de autoevaluación RSE por medio de la valoración de las distintas herramientas establecidas. | Modelos de herramientas de autoevaluación de sostenibilidad existentes. | Materiales bibliográficos disponibles con respecto a indicadores de sostenibilidad en el área. | Entrevistas a miembros de diferentes organizaciones relacionadas con el sector pymes. |
| Elaborar una nueva herramienta que sea aplicable al sector pyme costarricense | Análisis teórico de diferentes documentos y publicaciones para elaborar encuestas. | Lectura de materiales varios con respecto a indicadores de sostenibilidad para RSE y la recomendación de pautas para mejorar desempeño. | Cuestionarios y entrevistas a personas involucradas en el tema pymes de Costa Rica y a empresarios que apliquen la herramienta y den recomendaciones. |
| Informar sobre creación de la herramienta a entidades clave de apoyo, para su posterior divulgación. | Entidades y organizaciones relacionadas al sector pyme costarricense. Miembros de DIGEPYME encargados del departamento de RSE. | Otras organizaciones y sectores que apoyen las pymes. | Divulgación de información por medios electrónicos. |

Fuente: Elaboración propia, 2017.

2.2.3 Límites y restricciones

El propósito de este documento es la elaboración de una herramienta que impulse el concepto de RSE en las pymes y que a través de la utilización de este puedan apoyar el crecimiento del país de una forma sostenible brindando beneficios a la colectividad. En el Cuadro 5 se ilustran los alcances y limitaciones que se tienen con respecto al fin propuesto y se hace una relación con los objetivos del proyecto final de graduación.

Cuadro 5. Límites y Restricciones

| Objetivos Específicos | Límites | Restricciones |
|--|--|--|
| <p>Analizar sistemas de autoevaluación de RSE, por medio de la valoración de distintas herramientas ya establecidas para caracterizar una nueva herramienta que esté enfocada a las pymes.</p> | <p>Carencia de tiempo para analizar las cuatro herramientas o normas, con el fin de obtener una noción sobre las características que estas poseen.</p> | <p>Que no se incluyan todas herramientas existentes.</p> <p>Que las personas participantes en las encuestas no tengan conocimiento de herramientas de autoevaluación</p> |
| <p>Elaborar una nueva herramienta a través de la selección de temas y criterios que permitan que un empresario pyme pueda autoevaluar su empresa en el tema de RSE y que a partir de esto tome las decisiones necesarias para incorporar o realizar cambios a su estrategia.</p> | <p>Crear nueva herramienta de autoevaluación de RSE para ser utilizado por sector pyme, que sea gratuita y que posea un vocabulario sencillo.</p> <p>Elaborar una complicación de recomendaciones para que después de que las pymes utilicen la autoevaluación tengan material de apoyo que les oriente y facilite incorporar cambios con respecto a este tema (Anexo 9).</p> <p>Probar autoevaluación con un grupo de empresas voluntarias.</p> <p>Analizar las respuestas, dar informe de resultados a los participantes.</p> <p>Re-ajustar la herramienta posterior a prueba piloto, a partir de encuesta de retroalimentación.</p> | <p>Que no se cubra la totalidad de los temas importantes con respecto al RSE debido a las características básicas que se desean proveer al cuestionario.</p> <p>Que el constructo sea difícil de usar y que las empresas tengan que invertir en recursos económicos/personal para completarlo.</p> <p>Que la realidad socio-económica y de educación impida a que las pymes emplear la herramienta.</p> <p>Falta de conocimiento por parte de las empresas piloto sobre sostenibilidad y RSE, lo cual disminuya la disposición de brindar información por no tener interés en el tema.</p> |
| <p>Informar sobre la creación de la herramienta de autoevaluación a las organizaciones que dan apoyo al sector pyme, haciendo envío oficial de la herramienta construida para que estos se encarguen de divulgarla a sus interesados.</p> | <p>Comunicar y compartir el producto final (herramienta) con las entidades y organizaciones que colaboraron con el desarrollo de la autoevaluación.</p> <p>Enfatizar promoción gratuita, por su contenido y sencillez permite a grupo empresarial pyme a dar los primeros pasos en el tema de RSE.</p> | <p>Falta o no divulgación y promoción de la herramienta por parte de las entidades u organizaciones a las cuales se les facilita la misma.</p> <p>Seguimiento y asesoría insuficiente para las pymes que decidan utilizar la herramienta, por parte de las entidades u organizaciones que la difundan. Si no existe compromiso para respaldar el instrumento (a través de charlas, talleres, capacitaciones u otros), es probable que las empresas no realicen cambios donde se integren los conceptos de RSE promovidos en la herramienta.</p> |

Fuente: Elaboración propia, 2017.

2.2.4 Entregables

Para el desarrollo de este estudio se elaboran varios documentos según los objetivos planteados, el detalle de estos se presenta en el Cuadro 6.

Entre estos documentos se destacan dos de ellos, los cuales son la base instrumental que soporta el estudio, el cuestionario de autoevaluación para las empresas y una lista de recomendaciones para las pymes que usen la herramienta (Anexo 9).

El cuestionario es considerado el producto final de esta tesis, es un cuestionario de autoevaluación, usado por los encargados de los distintos tipos de pymes para medir y analizar su relación con las prácticas de RSE, el cual consiste en una serie de preguntas mayoritariamente de respuesta cerrada. El cuestionario está dividido en secciones relativas a datos sobre la empresa y una serie de preguntas separadas en ejes vinculados a la forma en que la empresa trabaja con la gente, el ambiente, las leyes y otros *stakeholders*.

El segundo documento destacado es una lista de recomendaciones⁵ para mejorar prácticas de RSE dentro del sector pymes, dando así un apoyo básico para que las empresas incrementen la puntuación recibida en su evaluación inicial y continúen incluyendo prácticas que estimulen el desarrollo sostenible en la empresa.

⁵ El contenido de este documento se presenta en el Anexo 9 de este PFG, sin embargo, se realiza un documento aparte en Publisher, el cual es presentado en PDF para dar una idea de cómo se podría compartir esta información por parte de la entidad que se encargue de divulgar la herramienta.

Cuadro 6. Entregables

| Objetivos | Entregables |
|--|--|
| Analizar sistemas de autoevaluación de RSE, por medio de la valoración de distintas herramientas ya establecidas para caracterizar una nueva herramienta que esté enfocada a las pymes. | Definición del concepto de lo que es la herramienta. |
| Elaborar una nueva herramienta a través de la selección de temas y criterios que permitan que un empresario de pyme pueda autoevaluar su empresa en el tema de RSE y que a partir de esto tome las decisiones necesarias para incorporar o realizar cambios a su estrategia. | Descripción de la herramienta para los empresarios antes de su realización (Anexo 10) MiEmpresaSostenible, cuestionario para aplicar a las empresas. Cuadro de evaluación de resultados (MiReporte ¿cómo voy? Detalle de recomendaciones para que las pymes puedan desarrollar acciones que mejoren sus prácticas de RSE y continúen innovando. |
| Informar sobre la creación de la herramienta de autoevaluación a las organizaciones que dan apoyo al sector pyme, haciendo envío oficial de la herramienta construida para que estos se encarguen de divulgarla a sus interesados | Proyecto final de graduación, y la herramienta MiEmpresaSostenible. Lista de empresas consideradas para informar y que se encarguen de divulgar la herramienta (Anexo 8). |

Fuente: Elaboración propia, 2017.

III. DESARROLLO

3.1 Formulación de la Herramienta

Con el fin de acercar a las pymes a que participen activamente en el desarrollo sostenible del país, se plantea realizar una revisión a las herramientas y normas con respecto al tema de la RSE que son utilizadas en el país. Posteriormente, se utilizará esta información con el fin de elaborar un insumo que esté enfocado en las necesidades que se detecten a través del primer proceso de observación, el cual será puesto a examinado en una prueba piloto. Finalmente, se contactará a empresas consultadas en el inicio del Trabajo Final de Graduación, para realizar la entrega (formato electrónico) de la herramienta completa.

Al formular una herramienta para la autoevaluación se pretende estimular el pensamiento crítico empresarial, donde el empresario incluya cambios que mejoren la empresa y su entorno generando bienestar general por medio de la realización consciente e inclusiva de actividades cotidianas que propician el desarrollo sostenible. Existe una teoría que apoya esta percepción, *“La autoeficacia determinará en gran medida si las personas consideran cambiar sus hábitos de salud y la adopción de conductas saludables nuevas, así como el nacimiento del cambio”* Teoría de la Autoeficacia de Bandura (Maté, 2010).

3.1.1 Opiniones de expertos (Proceso de construcción de la herramienta)

Se elaboró un grupo de preguntas para obtener criterios de personas relacionadas con las pymes (Anexo 2), con el objetivo de considerar sus opiniones para crear una herramienta útil y beneficiosa que estimule a los empresarios pymes a cuestionar sus prácticas y plantear cambios necesarios para crecer en positivo.

Las entrevistas se realizaron en persona, por teléfono y a través de correos electrónicos, las entidades escogidas de forma aleatoria para este proceso fueron un banco público (Banco Popular) y uno privado (BAC San José), una cooperativa (COOPESERVIDORES), una institución educativa o capacitadora (INA) y una ONG (Embajada del Reino los Países Bajos). El Cuadro 7 resume las respuestas brindadas por los expertos que se consultaron, las entrevistas completas se encuentran incluidas en el Anexo 3.

Cuadro 7. Resumen de Entrevistas

| PREGUNTAS | RESPUESTAS | | | | |
|--|---|-----------------------------|-----------------------------------|-----------------|-----|
| | Embajada de los Países Bajos | Banco Popular | BAC | COOPESERVIDORES | INA |
| 1. ¿Conoce herramientas para la autoevaluación de la sostenibilidad que se utilicen en el país? ¿Cuáles conoce? | Sí, IndiCARSE | Sí, GRI ISO26000 INTE 35001 | Sí, ISO26000 INTE 35001 ISO 14000 | No | No |
| 2. Si tiene experiencia con el uso de alguna de estas herramientas, ¿considera que existe un sector o industria que utiliza más este tipo de herramientas? | No tiene. Considera puede ser usada por cualquier sector. | Cualquier sector. | Cualquier sector. | No | No |

| | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|
| 3. ¿Cuál es su opinión con respecto a que las pymes empleen este tipo de instrumento? | Beneficioso para pymes. | Beneficioso para pymes. | Beneficioso para pymes. | Piensa lo harían por compromiso. | Falta de objetividad de parte empresarios. |
| 4. ¿Qué considera que debe de incluir un cuestionario de autoevaluación de sostenibilidad que sea enfocado a pymes? ¿Por qué? | Visibilizar y valorar prácticas sostenibles. Identificar áreas de mejora. | Impacto operacional y afectación al entorno. | Cumplimiento leyes. Medio ambiente Misión y Visión empresarial. | Visión del empresario, importancia de ventas y rentabilidad. | Factores sociales y ambientales. |
| 5. ¿Qué cree que motivaría a las pymes a usar este tipo de instrumento? | Búsqueda de diferenciación con otras pymes. | Requisito para obtener crédito bancario. | Valor económico y ambiental. Ventaja competitiva. | Que se explique a las pymes significado sostenibilidad, | Que empresa obtenga un sello de reconocimiento. |
| 6. ¿Opina que es viable que empresas de menos de 50 trabajadores apliquen un cuestionario de autoevaluación que contenga menos de 100 preguntas y que esté redactado de forma sencilla? | Considera debe tener menos de 100 preguntas. | Si, empresas de >50 colaboradores. | Si, empresas de >50 colaboradores. | Cuestionario con pocas preguntas. | No opina ya que desconoce tema. |
| 7. ¿Considera que se podría incrementar dentro del sector pymes en Costa Rica mejores prácticas en sostenibilidad, si se utilizara una herramienta de autoevaluación más sencillo de utilizar para los dueños de pequeñas empresas? | Si, empresas serían más competitivas. | Definitivamente. | Si, y que sea distribuida por el MEIC. | Abre oportunidades para identificar tendencias de manejo de negocios. | No opina ya que desconoce tema. |
| 8. ¿Cree que esto tendría un impacto positivo para la industria y el país? ¿Por qué? | Si, tendría un impacto positivo para la sociedad. | Impacto positivo "hacer algo" al respecto. | Impacto positivo, mejores oportunidades de negocio. | No opina | No opina ya que desconoce tema. |
| 9. ¿Estaría su organización interesada en promover una nueva herramienta enfocada al sector de pymes? ¿Cómo? | Si por vía electrónica. | Si, otorgaría un valor agregado a los servicios de la institución. | Si por medio departamento de pymes. | No | La Institución no promueve actividades o cursos en este particular. |

Fuente: Elaboración propia, 2017.

3.1.2 Valoración de herramientas de RSE

A través de las entrevistas realizadas a personas que se encuentran asociadas al desarrollo de iniciativas que asisten a las pymes, se ha determinado que existen varias herramientas que

orientan a la inclusión de estrategias de responsabilidad social empresarial Cuadro 8. Herramientas de RSE evaluadas en el PFG.

Al observar las herramientas de evaluación y normas de RSE, se considera que existe una serie de características que pueden ser contrapuestas para formular un nuevo instrumento. Todas son de carácter voluntario; el vocabulario que emplean posee tecnicismos y términos que pueden confundir a un usuario no capacitado en temas de RSE; la mayoría contienen cuestionarios que requieren una inversión de tiempo superior a una hora para realizarlo. En algunos casos se les solicita a los empresarios que realicen una inversión de tiempo adicional asistiendo a cursos o entrenamientos antes de ponerlas en práctica. Otro tipo de costos son los monetarios, para adquirir una Norma, consultas a especialistas para realizar aclaraciones relacionadas a la inclusión de Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial y proceso para completar cuestionarios, o membresías para formar parte de organizaciones y así tener acceso a utilizar la herramienta.

Cuadro 8. Herramientas de RSE evaluadas en PFG

| Norma o herramienta | Descripción | Costo Asociado | Necesidad de Personal Calificado | Vocabulario Empleado* | Facilidad de utilización |
|---------------------|---|----------------|----------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| ISO 26000 | Norma internacional consistente con principios de Naciones Unidas y Derechos Humanos. Cubre aspectos como: gobierno organizacional, prácticas laborales, medioambiente, etc. Sirve de guía sobre responsabilidad social. Asiste a las empresas a establecer, implementar y mantener desarrollo sostenible dentro de sus operaciones. Reconocida internacionalmente. Cuestionario extenso con vocabulario técnico. | Sí | Sí | Técnico | Extenso |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|----|----|------------|--------------------|
| IndiCARSE Pyme | Usada en Centroamérica. Su objetivo es ofrecer al sector pyme un instrumento de gestión basada en principios de RSE. Contiene 7 ejes. Mide prácticas empresariales utilizando diferentes ejes. Contiene 3 niveles de preguntas sobre Indicadores basados en cumplimiento de ley, reflexión por encima de la ley y prácticas innovadoras en materia de RSE, con más de 300 preguntas. | Sí | Sí | Entendible | Complejo |
| INTE 35-01-01:2012 | Es un estándar costarricense que utiliza el concepto de responsabilidad social y lo integra a un sistema de gestión. Puede ser utilizada en cualquier tipo de empresa público/privada. Incluye 7 grandes temas divididos en 37 subtemas. | Sí | Sí | Estándar | Extenso |
| Global Reporting Initiative (GRI) | Guía utilizada mundialmente de uso voluntario. Facilita directrices a las organizaciones/empresas para que estas puedan informar sobre su impacto social, económico y medioambiental de sus actividades, productos y servicios a través de indicadores. Cubre 5 componentes: que contiene: Estrategia y análisis, perfil organización, parámetros memoria sostenibilidad, gobierno, compromisos y participación grupos de interés, gestión e indicadores de desempeño. Herramienta puede ser utilizada por cualquier tipo de organización sin importar su tamaño, sector o ubicación. | Sí | Sí | Técnico | Complejo y Extenso |

Fuente: Elaboración propia, 2017.

***Nota:** Los niveles de clasificación (nivel técnico, entendible y estándar) se estiman según capacidades promedio de comprensión de empresarios pymes.

3.2 Descripción de la Herramienta de Autoevaluación

La elaboración de la herramienta de autoevaluación considera las opiniones de los entrevistados, se toman en cuenta sus comentarios al seleccionar temas de relevancia y esbozar preguntas esenciales para hacer el cuestionario cuyo público meta son las pymes.

Se elabora un documento para presentarles a los empresarios dueños, administradores o encargados pymes para que tengan una noción con respecto al tema que trata la herramienta y como usarla (Anexo 10).

Se crea un cuestionario con 5 secciones o ejes (Anexo 4) y una sección final para análisis de los resultados, tomando como base los 7 ejes que conforman la Norma ISO 26000:2010 sobre Responsabilidad Social, los cuales son: gobernanza de la organización; derechos humanos; prácticas laborales; medio ambiente; prácticas justas de operación; asuntos de consumidores; participación activa y desarrollo de la comunidad. La sección final contiene la escala para determinar el nivel en que se encuentra la empresa, según esta herramienta.

Se desarrolla un material de apoyo con recomendaciones y datos de contacto para que las pymes puedan tener una referencia sobre dónde buscar información e iniciar prácticas más amigables de RSE en sus empresas (Anexo 9).

3.2.1 Estructura del cuestionario

La primera sección contiene preguntas relacionadas a datos generales de la empresa. Posee una mezcla entre preguntas abiertas y cerradas. La información que se solicita puede ser utilizada por quien distribuye la herramienta (incubadora, banco, organización o ente gubernamental u otro) para recopilar datos de control o monitoreo con respecto a la utilización de la autoevaluación.

Las siguientes cuatro secciones se vinculan con la Norma ISO 26000 y se nombran en referencia a los temas que se abordan en cada sección de preguntas.

Cuadro 9. Relación ejes y Norma ISO 26000

| | |
|------------|---|
| MiNorma | Gobernanza, Prácticas laborales |
| MiGente | Derechos humanos, Prácticas justas de operación |
| MiAmbiente | Medio ambiente, Asuntos de consumidores |
| MiAmigo | Participación activa con proveedores, entes relacionados a su sector y desarrollo de la comunidad |

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Cada una de estas secciones pretende crear consciencia en los empresarios sobre la relación de la RSE con las actividades diarias de las empresas, donde estos al realizar el cuestionario evalúen y analicen sus prácticas, ligadas a cada eje. Al finalizar la autoevaluación, el empresario podrá sumar sus respuestas positivas y obtener una puntuación que le permitirá determinar el nivel en que se encuentra su empresa utilizando la última sección del cuestionario MiReporte ¿cómo voy? Adicionalmente, se ha compilado una lista de recomendaciones básicas en formato PDF (Anexo 9), que pretende acercar a los dueños de pymes a la inclusión de la RSE.

3.2.2 Planeación y selección de preguntas para herramienta

La RSE es realmente amplia, se incluyen y escogen temas considerados como significativos para el desarrollo sostenible, para que las pymes cuestionen su comportamiento empresarial.

Las respuestas a las preguntas se asocian a: información general, tendencias y predictores sobre las actividades que desarrollan las pymes.

1. Información general sobre la empresa, lo que es, lo que hace y datos específicos con respecto a ella.
2. Tendencias empresariales, las cuales se definen como acciones o inclinaciones que se están dando dentro de la organización, debido a factores internos y externos que inciden en realizar o incluir esos cambios.

- Predictor empresarial, esta característica se les otorga a empresas que muestran un comportamiento específico, en este caso, relacionado a mejores prácticas empresariales.

Las preguntas del cuestionario pueden contrastarse con los aspectos anteriormente mencionados para precisar el nivel de interés y compromiso con respecto al nivel de RSE que la empresa muestra en el momento de realizar la autoevaluación. El Cuadro 10 separa las preguntas según el eje y las características mencionadas.

Cuadro 10. Enfoque del tipo de respuesta

| Característica | Información General | Tendencias | Predictor |
|-----------------------|----------------------------|---------------------|---------------------|
| Eje | | | |
| MiEmpresa | 01:10 | | |
| MiNormativa | | 5,6,8:14 | 01:10 |
| MiGente | | 02:14 | 1,2,8,9,12,14,15 |
| MiAmbiente | | 01:16 | 1,3,5,8,10,11,14,16 |
| MiAmigo | | 1, 4:6, 9:12, 14,15 | 1:3, 6:9, 12:14 |

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Los datos recopilados a partir de la realización del cuestionario, pueden utilizarse en estudios posteriores que se efectúen sobre las empresas que respondan la autoevaluación y los niveles de compromiso que tienen hacia el tema de la sostenibilidad.

Las preguntas que se plantean en las secciones de la dos a la cinco (2 a 5), están formuladas para que el empresario escoja una respuesta única. El formato posee un vocabulario sencillo para facilitar su comprensión. El número total de preguntas setenta (70) surgió aleatoriamente. Se toma en cuenta el punto de vista de los expertos entrevistados para la inclusión de temas y se exponen las razones por las cuales se considera importante incorporarlos en la autoevaluación.

3.2.2.1 MiNormativa

Esta sección está compuesta por 14 preguntas que cubren dos áreas de suma importancia para el buen funcionamiento de una empresa las cuales son: gobernanza y prácticas laborales.

La primera pregunta indaga sobre la existencia de una Misión y una Visión, es valioso para una empresa tenerlas porque definen la base de la empresa, la razón por la cual se ha establecido y donde quiere llegar, estos conceptos sirven de guía para todas las personas que se relacionan con la empresa.

Todas las empresas están sujetas a cumplir con las leyes y regulaciones del sector, las preguntas dos y tres (2 y 3) incorporan puntos sobre la constitución legal de la empresa y los permisos necesarios para operar. La pregunta catorce (14) es específica en cuanto si el establecimiento cumple con la Ley 7600 servicios/facilidades para personas con habilidades distintas. El cumplimiento de las observaciones anteriores sirve como un predictor que demuestra la intención de la empresa de mantenerse bajo el cumplimiento de las leyes.

Un registro contable sirve para poder visualizar los movimientos monetarios y proporcionan información valiosa para las empresas, la pregunta cuatro (4) explora si la empresa tiene algún control financiero establecido. La información sirve de termómetro para medir cómo se está desempeñando la organización en un periodo delimitado de tiempo.

Existen diferentes tipos de contratos, su elaboración sirve para garantizar términos claros, mayor transparencia y protección de las partes involucradas, evitando conflictos o malentendidos en el futuro, por eso la pregunta cinco (5) cuestiona si la empresa legaliza las relaciones con entidades comerciales por medio de algún tipo de convenio, mientras que la pregunta seis (6) hace referencia a contratos para formalizar el reclutamiento de nuevos colaboradores.

Por ley, todo empleador tiene la obligación de inscribir a sus empleados bajo el régimen de la Caja Costarricense de Seguro Social en los primeros ocho días después de haber ingresado a la empresa como trabajador, por eso se incluye la pregunta siete (7). En el tema de los seguros, la pregunta ocho (8) hace referencia a la Ley No. 6727 Sobre Riesgos del trabajo exige

que las empresas aseguren a sus trabajadores contra riesgos del trabajo por medio del Instituto Nacional de Seguros.

Estar inscrito ante el Ministerio de Economía Industria y Comercio (2015), brinda a las empresas beneficios como optar por los fondos del Programa de Apoyo para la Pequeña y Mediana Empresa (PROPYME), acceso a líneas de crédito y otros productos del Sistema de Banca para el Desarrollo y recursos disponibles en el Fondo para el desarrollo de las micro, pequeña y mediana empresa (FODEMIPYME), por eso la importancia de la pregunta nueve (9).

Las preguntas diez y once (10 y 11) están relacionadas a lineamientos internos o código de conducta, que sirven para marcar las pautas de las relaciones y comportamientos dentro y fuera de la empresa de los colaboradores, no sólo entre sí, sino también con los proveedores, clientes, comunidad, gobierno y medio ambiente. Es importante que sean compartidos con los grupos de interés y que se revisen periódicamente para realizar actualizaciones según se considere necesario.

La prevención de accidentes debe ser una prioridad para cualquier empresa, la pregunta doce (12) se refiere a si existe un plan de manejo de riesgos, ya que las empresas tienen la responsabilidad de cuidar a las personas y su entorno. Relacionado al mismo tema la pregunta (13) hace hincapié en la importancia de transmitir e instruir al personal acerca del plan de manejo de riesgos.

3.2.2.2 MiGente

MiGente está compuesta por quince (15) preguntas relacionadas a prácticas justas y los derechos de los colaboradores ambos asuntos importantes para que exista un ambiente que ofrezca buenas condiciones de trabajo, mejores oportunidades y beneficios.

Los conflictos más comunes entre colaboradores y empresarios se dan debido al no cumplimiento de parte de las organizaciones de requisitos laborales mínimos como lo son horas

extras, vacaciones, aguinaldos, etc. Es importante cumplir con esto por lo que se incluye el tema en la pregunta uno (1).

La pregunta ocho (8) hace referencia a la buena comunicación dentro de la empresa como un elemento clave de su éxito, diferentes métodos pueden ofrecer una comunicación abierta con los colaboradores ya sea por medio de pizarras, eventos empresariales, etc.

La igualdad de oportunidades promueve la equidad laboral, las empresas deben contratar colaboradores sin discriminar, a lo cual hace referencia la pregunta dos (2).

La prevención de accidentes y protección de los colaboradores es de alto interés para el bienestar empresarial, por esto, las preguntas tres a seis (3 a 6), indagan si existe un reglamento interno y equipo de protección para los colaboradores y si se provee el entrenamiento apropiado para desarrollar las labores asignadas.

Con respecto a incentivos laborales, las preguntas trece y catorce (13 y 14) hacen referencia a permisos (asuntos personales o emergencias, tiempo para estudiar durante horario laboral) y las preguntas siete y diez (7 y 10) a complementos adicionales a los exigidos por ley. Se estima que cuando las empresas brindan mejores condiciones de trabajo y oportunidades, los trabajadores proporcionan un mejor desempeño y como resultado incrementan el éxito de los negocios.

Las preguntas nueve, once, doce y quince (9, 11, 12 y 15) incluyen temas relacionados a entrenamientos, capacitaciones y promoción de los colaboradores. Las empresas deben ofrecer oportunidades de avance a sus colaboradores y buscar la fidelización hacia la empresa.

3.2.2.3 MiAmbiente

Esta sección contiene un total de dieciséis (16) preguntas las cuales cubren dos áreas: ambiente y asuntos relacionados con los consumidores. Las preguntas 1 y 2 cuestionan sobre el conocimiento de las leyes establecidas y el nivel de actualización con respecto a la nueva legislación, ya que, las leyes ambientales deben ser respetadas como parte importante del proceso de crecimiento de las empresas. El mantenerse al día sobre nuevas leyes procura

mantener un comportamiento ético que beneficia la colectividad en la que se relaciona la empresa.

Es necesario aclarar que el uso adecuado de los recursos puede reducir los costos de algunos servicios o actividades empresariales. Un consumo que se mide y monitorea ayuda a determinar tendencias de uso y facilita el establecimiento de actividades que minimicen el uso de recursos; lo cual se plantea en las preguntas 3, 4 y 5 que respectivamente indagan sobre el uso de los recursos que provienen de la naturaleza, y si existen métodos establecidos para reducir y medir los materiales que se utilizan.

El tema del reciclaje y su recolección por una compañía externa se plantea en las preguntas 6 y 7, debido a que el manejo apropiado de los residuos es parte de los requisitos según la Ley 8839 sobre Gestión de Residuos.

Sin importar el tipo de empresa, esta debe velar por el bienestar de quienes ahí trabajan, al igual que el lugar donde se encuentra, estas premisas son algunas de las acciones que deben considerarse. Por tanto, los empresarios deben valorar el ruido que realizan, los tipos de materias primas que utilizan, si existe un tratamiento correcto de las aguas, la forma en que dispone de residuos no tradicionales, y si se comparten nuevas ideas y otros con la colectividad relacionada a la empresa; todos estos temas se incluyen en las preguntas ocho hasta la trece (8/13).

Finalmente, las últimas 3 preguntas (14,15 y 16) corresponden al tema de los consumidores, se recalca que una pyme debe aprovechar las oportunidades para que sus productos sean reconocidos. Las empresas pueden resaltar por medio del mercadeo las buenas prácticas ambientales que poseen e incluir información relevante para los compradores, esto abre la posibilidad de comunicación con sus clientes y otros. Es necesario recalcar la significancia de monitorear la calidad de los artículos o servicios que se ofrecen.

3.2.2.4 MiAmigo

MiAmigo incluye los asuntos que tratan sobre la relación con el desarrollo de la comunidad, y la participación activa con entidades relacionadas al sector comercial de la empresa y sus proveedores.

Como parte de su responsabilidad con la zona donde se ubica la empresa, es necesario hacer una evaluación de posibles riesgos que puedan ser ocasionados por desastres, como, por ejemplo: riego de pinturas, incendio en taller u otros. La primera pregunta tiene como propósito que la empresa se cuestione los posibles riesgos y así diseñar un plan para disminuir los daños.

Brindar productos de buena calidad otorga a una empresa un buen nombre y prestigio, las preguntas dos (2) hasta la ocho (8) promueven el análisis de costo y beneficio, selección y retroalimentación de los proveedores (esto debido a su rol en el abastecimiento de materias primas que usa la empresa). Además, se plantea que las empresas evalúen si ha existido un crecimiento para ambas partes (proveedores y empresa) a través de su relación comercial por medio de la oferta de nuevos productos y servicios, lo cual ayuda a inferir si ha existido innovación a través del tiempo.

La ubicación que una empresa decida utilizar como base de sus operaciones es importante para su crecimiento. Es primordial que se consideren opciones para involucrar la comunidad adyacente a la empresa, las preguntas 9, 10 y 11 consultan si se realizan acuerdos, si se contribuye comprando o utilizando los servicios de miembros de la comunidad local, ya que este tipo de acciones influyen en generar unión entre las partes.

La pregunta 12 es una clave para determinar el nivel que una empresa le da a las opiniones y consejos que se le brindan. Relacionado con el tema de los consejos las preguntas 13 y 14 solicitan información con respecto a si existe relación con cámaras de comercio y si la empresa

estaría en disposición de comunicar datos sobre prácticas empresariales con estas, lo cual es una actividad que sirve al encadenamiento de empresas que se benefician al compartir experiencias.

La pregunta final de esta sección pretende incentivar a los empresarios para que ahonden más en el tema de la RSE, al igual a que inviten a otras empresas a involucrarse con respecto al mismo.

3.3 MiReporte ¿Cómo voy?, Sección resultados de autoevaluación

Debido a que la herramienta está presentada como un documento de texto, se espera que sean los propios empresarios los que al finalizar el cuestionario obtengan su propia calificación, al sumar los puntos obtenidos en cada eje (del dos al cinco).

La tabla está dividida en las tres calificaciones que se pueden obtener según esta herramienta (Cuadro 11), los valores asignados a cada nivel corresponden a un rango de respuestas positivas. Se utilizan los colores del semáforo para identificar más fácilmente la posición en que la empresa se encuentra.

Cuadro 11. Descripción MiReporte ¿Cómo voy?

| Puntuación | Color que lo identifica | Cantidad de Respuestas |
|-------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Milnicio en RSE | Rojo | 0 a 5 |
| MiRuta al RSE | Amarillo | 6 a 10 |
| MiLogro en RSE | Verde | 11 a 16 (dependiendo al eje) |

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Cada una de estas valoraciones sugiere que la pyme posee un cierto nivel de interés con respecto a temas relacionados a la RSE; es importante recalcar que ese interés puede ser basado en conocimiento sobre la materia o que el empresario sencillamente sigue patrones de conducta que se relacionan con el desarrollo sostenible. Seguidamente se plantea el

significado de cada una de estas valoraciones según los criterios de las desarrolladoras de esta herramienta.

1. Milnicio en RSE. (Puntuación de 0 a 5 respuestas positivas, color identificador Rojo).

Este nivel les corresponde a empresas que posiblemente están iniciando operaciones y/o que, hasta el momento no tienen conocimiento sobre RSE, puede ser que no tienen prácticas sostenibles implementadas, debido a la carencia de conocimiento o de motivación. La falta de ejecución de mejores prácticas, incide en el crecimiento empresarial y afecta a la organización, al igual que a todos los que se relacionan con ella. Es importante que su empresa se informe de cómo implementar mejores prácticas para crecer más sosteniblemente.

2. MiRuta al RSE (Puntuación entre 6 y 10 preguntas positivas, color identificador Amarillo)

Es el nivel intermedio de este sistema de medición, el cual caracteriza a una empresa que le da importancia al bienestar general empresarial y su relación con su entorno. Sin embargo, a pesar de que está tomando acciones con respecto al tema, el compromiso no es respaldado en un 100% en la gestión empresarial. En este nivel, muchas empresas comprenden la relevancia de incluir otros temas además del económico a la estrategia de negocios, debido a los impactos positivos que brindan al crecimiento empresarial. Esta empresa puede implementar cambios para seguir creciendo en el ámbito de Responsabilidad Social Empresarial y poner su granito de arena hacia una sociedad y país más sostenible.

3. MiLogro en RSE. (Puntuación entre 11 a 16 respuestas positivas, color identificador Verde).

El más alto nivel de esta herramienta, se adjudica a empresas que poseen un compromiso claro con respecto a su Responsabilidad Social Empresarial. Sus logros son respaldados por políticas empresariales claras que promulgan prácticas que respaldan la generación de servicios y/ o productos de calidad. Sus planes estratégicos ligan la empresa con su comunidad, clientes, proveedores y ambiente; sin dejar de lado su deber con las leyes del país, y su interés por mantener encadenamientos comerciales con otras empresas.

Este tipo de empresas pueden y deben continuar incluyendo nuevas iniciativas por medio del uso de herramientas de autoevaluación o monitoreo más complejas tales como: la Norma INTE-35001 u otras utilizadas en el área que les permita seguir innovando en el tema de la RSE.

Es de vital importancia mencionar que se considera que este sistema de calificación, en comparación a un sistema de porcentaje general, presenta características que ayudan a quien realiza el cuestionario a visualizar claramente las carencias que la empresa tiene. Es decir, si, por ejemplo, un empresario tiene una puntuación positiva en MiNormativa, en MiGente y en MiAmigo, pero no así en MiAmbiente, es más sencillo volver a ese eje y valorar los posibles cambios o acciones que la empresa debe implementar, con el fin de mejorar la puntuación y de esta manera incrementar los beneficios para la sostenibilidad del negocio.

3.4 Aplicación de herramienta

3.4.1 Prueba piloto: Descripción de Proceso

Para la realización de la prueba piloto, se solicita la participación de diez (10) empresas pymes, cuyos datos de contacto fueron proporcionados por diferentes organizaciones. Las empresas pertenecen a distintos sectores económicos y se evita contactar a las que hayan implementado programas como el Certificado para la Sostenibilidad Turística, Bandera Azul o similares. Las que están empleando estas iniciativas, ya han incluido el factor ambiental que se desea valorar en el cuestionario, por tanto, si participan en el piloto pueden ocasionar un sesgo para la prueba de la herramienta, otra razón para no incorporarlas es que se desea evitar las comparaciones que los empresarios puedan realizar con respecto a estos sistemas de evaluación, la finalidad del piloto es poner a prueba la utilidad del cuestionario para el empresario.

El primer paso: contacto inicial con empresas a través de correos electrónicos, para informar la razón por la cual se le contacta y se describe brevemente la finalidad del proyecto, se pregunta al empresario, si existe interés de participar en la prueba piloto. Cuando la respuesta es positiva y la empresa está de acuerdo con participar, se procede a enviar el cuestionario (montado en *Google Forms*).

El segundo paso: una vez recibidas las respuestas del cuestionario, se envía un correo electrónico agradeciendo la participación a los representantes de las empresas; a este correo se le adjuntan dos documentos, el primero, incluye la puntuación que se le otorga a las empresas (según sus respuestas en los distintos ejes), además, contiene una explicación sobre cada una de las valoraciones asignadas (Anexo 5), según el criterio de las desarrolladoras de esta herramienta. El segundo documento (Anexo 9) presenta recomendaciones y contactos para que las empresas los utilicen como referencia para que amplíen su nivel de sostenibilidad según la herramienta.

El último paso: consiste en el envío de una encuesta creada en *Google Forms* (Anexo 6) que contiene seis preguntas para evaluar la opinión que las pymes tengan sobre la herramienta *MiEmpresaSostenible* y su utilidad para las empresas. La información recopilada servirá para realizar adaptaciones o cambios a las preguntas de la herramienta, y se utilizará para plantear conclusiones sobre la utilidad del instrumento.

3.4.2 Empresas participantes

Durante la realización del piloto se solicitó la participación de un total de 27 empresas, algunas empresas no respondieron al correo de invitación y otras expresaron no tener tiempo para este tipo de actividades, se incluye la lista de las 10 empresas que respondieron. El listado de las empresas participantes se encuentra en el Cuadro 12.

Cuadro 12. Empresas participantes del piloto

| Nombre de la empresa | Colaboradores | Actividad económica | Sector económico |
|-----------------------------------|---------------|---|------------------|
| Integracom de Centroamérica S. A. | 31 o más | Instalación cableado y programación | Servicios |
| Emergency Care Costa Rica | 1 a 5 | Consultas primeros auxilios y emergencias | Servicios |
| Marquesa Foods | 6 a 15 | Producción, distribución refrescos y salsas | Distribuidora |

| | | | |
|----------------------------|--------|---|---------------|
| Anís Gourmet | 1 a 5 | Creación Salsas comestibles | Otro |
| SyS Albergue Las Vueltas | 6 a 15 | Albergue de Turismo | Servicios |
| ILi | 1 a 5 | Comercio zapatería y bisutería | Distribuidora |
| Dorikuk Gourmet | 1 a 5 | Elaboración, venta y distribución productos | Otros |
| Shirley Catering Service | 1 a 5 | Alquiler equipos y Catering Service | Servicios |
| Baker Tacos | 1 a 5 | Ventas de Tacos y Salchichas | Servicios |
| Carnicería Rafael 1, 2 y 3 | 6 a 15 | Venta de carnes | Comercio |

Fuente: Elaboración propia, 2017.

3.4.3 Tablas de Resultados

Las tablas siguientes muestran la información marcada por los empresarios que colaboraron con la prueba piloto. Cada una contiene los cuatro ejes que poseen puntuación (MiNormativa, MiGente, MiAmbiente y MiAmigo). Las tablas contienen el número de pregunta a la cual se refieren y se señala la opción marcada por la empresa.

MiNormativa

Tabla 1. Resultados Eje MiNormativa

| ¿ ? | INTEGRACOM | | SYS ALBERGUE | | EMERGENCY CARE | | Ili | | ANIS GOURMET | | MARQUESA FOODS | | DORIKUK GOURMET | | SHIRLEY CATERING SERVICE | | BAKER TACOS | | CARNICERÍA RAFAEL 1, 2 Y 3 | |
|-----|------------|----|--------------|----|----------------|----|-----|----|--------------|----|----------------|----|-----------------|----|--------------------------|----|-------------|----|----------------------------|----|
| | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No |
| 1 | x | | | x | x | | | x | | x | | x | x | | x | | x | | x | |
| 2 | x | | x | | x | | | x | | x | x | | x | | x | | x | | x | |
| 3 | x | | x | | x | | | x | | x | x | | x | | x | | x | | x | |
| 4 | x | | x | | x | | | x | | x | | | x | | x | | x | | x | |
| 5 | x | | | x | x | | | x | | x | | x | | x | x | | | x | | X |
| 6 | x | | x | | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | x |
| 7 | x | | x | | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | x |
| 8 | | x | x | | x | | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | x |
| 9 | | x | x | | | x | | x | | | x | | x | | | x | | x | | x |
| 10 | | x | x | | x | | | | x | | x | | x | | | x | | x | | x |
| 11 | | x | x | | x | | | x | | x | | x | | | x | | x | | x | |
| 12 | | x | x | | x | | | | x | | x | | x | | x | | x | | | x |
| 13 | | x | | x | x | | | | x | | x | | x | | x | | x | | | x |
| 14 | | x | x | | | x | | | x | | x | | x | | x | | x | | | x |
| - | 7 | 7 | 11 | 3 | 10 | 4 | 8 | 6 | 5 | 9 | 4 | 10 | 8 | 6 | 5 | 9 | 8 | 6 | 7 | 7 |

Fuente: Elaboración propia, 2017.

MiGente

Tabla 2. Resultados Eje MiGente

| ¿ ? | INTEGRACOM | | SYS ALBERGUE | | EMERGENCY CARE | | Iii | | ANIS GOURMET | | MARQUESA FOODS | | DORIKUK GOURMET | | SHIRLEY CATERING SERVICE | | BAKER TACOS | | CARNICERÍA RAFAEL 1, 2 Y 3 | | |
|-----|------------|----|--------------|----|----------------|----|-----|----|--------------|----|----------------|----|-----------------|----|--------------------------|----|-------------|----|----------------------------|----|----|
| | # | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No |
| 1 | x | | x | | x | | x | | | x | x | | x | | x | | x | | x | | |
| 2 | x | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | |
| 3 | | x | x | | x | | | x | | x | | x | | x | | x | | | | x | |
| 4 | x | | x | | x | | | x | | x | | x | x | | x | | x | | | | x |
| 5 | | x | x | | x | | | x | x | | | x | x | | x | | | x | | | x |
| 6 | | x | x | | x | | | x | | x | | x | x | | x | | x | | | | x |
| 7 | | x | x | | x | | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | | x |
| 8 | x | | x | | x | | | x | | x | x | | x | | x | | x | | | | x |
| 9 | x | | x | | x | | | x | | x | | x | x | | x | | x | | | | x |
| 10 | x | | x | | x | | | x | | x | | x | x | | x | | x | | | | x |
| 11 | x | | x | | x | | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | | x |
| 12 | x | | x | | x | | | x | x | | x | | x | | x | | x | | | | x |
| 13 | x | | x | | x | | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | | x |
| 14 | x | | x | | x | | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | | x |
| 15 | x | | x | | x | | | x | | x | | x | | x | | x | | | x | | x |
| - | 11 | 4 | 15 | 0 | 15 | 0 | 9 | 6 | 10 | 5 | 8 | 7 | 13 | 2 | 12 | 3 | 11 | 4 | 5 | 10 | |

Fuente: Elaboración propia, 2017.

MiAmbiente

Tabla 3. Resultados Eje MiAmbiente

| ¿ ? | INTEGRACOM | | SYS ALBERGUE | | EMERGENCY CARE | | Iii | | ANIS GOURMET | | MARQUESA FOODS | | DORIKUK GOURMET | | SHIRLEY CATERING SERVICE | | BAKER TACOS | | CARNICERÍA RAFAEL 1, 2 Y 3 | | |
|-----|------------|----|--------------|----|----------------|----|-----|----|--------------|----|----------------|----|-----------------|----|--------------------------|----|-------------|----|----------------------------|----|----|
| | # | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No |
| 1 | x | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | |
| 2 | | x | | x | x | | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | | x |
| 3 | x | | x | | x | | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | | x |
| 4 | x | | x | | x | | | x | | x | | x | x | | x | | | x | | x | |
| 5 | | x | x | | x | | | x | x | | x | | x | | x | | x | | | | x |
| 6 | x | | x | | x | | | x | x | | x | | x | | | x | | x | | | x |
| 7 | x | | x | | | x | | x | | x | | x | x | | | x | | x | | | x |
| 8 | | x | x | | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | | x |
| 9 | | x | x | | x | | | x | | x | | x | x | | | x | | x | | | x |
| 10 | | x | x | | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | | x |
| 11 | x | | x | | x | | | x | x | | | x | x | | x | | x | | | | x |
| 12 | x | | x | | | x | | x | x | | | x | x | | x | | x | | | | x |
| 13 | | x | x | | | x | | x | | x | | x | x | | | x | | x | | | x |
| 14 | | x | x | | | x | | x | x | | | x | x | | | x | | x | | | x |
| 15 | | x | x | | x | | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | | x |
| 16 | | x | x | | x | | | x | | x | | x | | x | | x | | x | | | x |
| - | 7 | 7 | 15 | 1 | 10 | 4 | 6 | 7 | 11 | 3 | 6 | 10 | 13 | 1 | 6 | 10 | 9 | 6 | 9 | 7 | |

Fuente: Elaboración propia, 2017.

MiAmigo

Tabla 4. Resultados Eje MiAmigo

| # | INTEGRACOM | | SYS ALBERGUE | | EMERGENCY CARE | | Iii | | ANIS GOURMET | | MARQUESA FOODS | | DORIKUK GOURMET | | SHIRLEY CATERING SERVICE | | BAKER TACOS | | CARNICERÍA RAFAEL 1, 2 Y 3 | | |
|----|------------|----|--------------|----|----------------|----|-----|----|--------------|----|----------------|----|-----------------|----|--------------------------|----|-------------|----|----------------------------|----|---|
| | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | | X | X | | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | |
| 2 | X | | X | | X | | X | | | X | | X | | X | | X | | X | | X | |
| 3 | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| 4 | | X | X | | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | |
| 5 | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| 6 | X | | X | | X | | X | | | X | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| 7 | X | | X | | X | | X | | | X | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| 8 | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| 9 | | X | X | | X | | | X | | X | | X | X | | | X | | X | | X | X |
| 10 | | X | X | | X | | | X | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| 11 | | X | | X | X | | X | | | X | | X | | X | | X | | X | | X | X |
| 12 | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| 13 | X | | | X | | X | | X | | X | X | | X | | | X | | X | | X | X |
| 14 | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| 15 | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| - | 10 | 5 | 13 | 2 | 12 | 3 | 11 | 4 | 7 | 8 | 11 | 4 | 13 | 2 | 11 | 4 | 11 | 4 | 10 | 5 | |

Fuente: Elaboración propia, 2017.

3.4.4 Resultados por empresa y eje

La siguiente tabla muestra el resultado final que obtuvo cada empresa, según los tres niveles de puntuación, los cuales reflejan el estado de la sostenibilidad que tiene la empresa en la actualidad. Una explicación fue enviada a las empresas con respecto a lo que significa cada una de las categorías (Milnicio, MiRuta, MiLogro), con el propósito de que entiendan su posición y realicen los ajustes que consideren necesarios para continuar incluyendo la RSE en el desarrollo de su empresa.

Tabla 5. Resultados en ejes por Empresa (Prueba Piloto)

| Puntajes | | | | Puntajes | | | |
|----------------------------------|-----------------|---------------|----------------|---------------------------------|-----------------|---------------|----------------|
| | MiInicio en RSE | MiRuta al RSE | MiLogro en RSE | | MiInicio en RSE | MiRuta al RSE | MiLogro en RSE |
| Integracom | | | | Marquesa Foods | | | |
| MiNormativa | | 7x | | MiNormativa | 4x | | |
| MiGente | | | 11x | MiGente | | 8x | |
| MiAmbiente | | 7x | | MiAmbiente | 5x | | |
| MiAmigo | | 10x | | MiAmigo | | | 11x |
| SYS Albergue Las Vueltas | | | | Dorikuk Gourmet | | | |
| MiNormativa | | | 11x | MiNormativa | | 8x | |
| MiGente | | | 15x | MiGente | | | 13x |
| MiAmbiente | | | 15x | MiAmbiente | | | 12x |
| MiAmigo | | | 13x | MiAmigo | | | 13x |
| Emergency Care Costa Rica | | | | Shirley Catering Service | | | |
| MiNormativa | | 10x | | MiNormativa | 5x | | |
| MiGente | | | 15x | MiGente | | | 12x |
| MiAmbiente | | 10x | | MiAmbiente | | 6x | |
| MiAmigo | | | 12 x | MiAmigo | | | 11x |
| Ili Musmanni | | | | Baker Tacos | | | |
| MiNormativa | | 8x | | MiNormativa | | 8x | |
| MiGente | | 9x | | MiGente | | | 11x |
| MiAmbiente | 5x | | | MiAmbiente | | 8x | |
| MiAmigo | | | 11x | MiAmigo | | | 11x |
| Anís Gourmet | | | | Carnicería Rafael 1,2,3 | | | |
| MiNormativa | 5x | | | MiNormativa | | 7x | |
| MiGente | | 10x | | MiGente | 5x | | |
| MiAmbiente | | 10x | | MiAmbiente | | 9x | |
| MiAmigo | | 7x | | MiAmigo | | 10x | |

Fuente: Elaboración propia, 2017.

3.4.5 Interpretación de los datos recibidos

La autoevaluación de RSE fue realizada por diez empresas, y a pesar de que, el objetivo de este documento no es categorizarlas o estimar en donde están sus fortalezas o carencias con respecto al tema, se interpretan observaciones de interés que cambiaron la propuesta original de las preguntas, se adjuntan los cuadros que muestran las respuestas que las empresas marcaron por eje y además se presenta la puntuación general obtenida por cada empresa.

3.4.5.1 Observaciones durante la prueba piloto

Después de recibir los resultados de la primera empresa a la cual se le envió el cuestionario, se realizan algunos cambios en la herramienta debido a que, en algunas preguntas planteadas originalmente, se encontró que, si le empresa contestaba negativamente a una pregunta, esta ocasiona una respuesta negativa en serie afectando varias respuestas. En total se enviaron 5 copias con las mismas preguntas, de las cuales solamente fueron 3 empresas que contestaron cuestionario inicial.

Los cambios en las preguntas se enfocan en dos ejes MiNormativa y MiAmbiente: (Cuadro 13).

Cuadro 13. Cambios realizados en preguntas

| Pregunta original | Pregunta modificada o cambiada | Razón de Inclusión o cambio |
|---|--|--|
| MiNormativa | | |
| 8. ¿Su empresa cuenta con un código de conducta? | ¿Su empresa tiene póliza de riesgos para sus trabajadores? | La pregunta era condicionante, su respuesta afectaba 3 más. Se integra otro beneficio para los trabajadores. |
| 9. ¿Se actualiza el código periódicamente? | ¿Su empresa está registrada ante el MEIC? | Se incluye un determinante de responsabilidad y cumplimiento de normas, que da acceso a entrenamientos, financiamiento y capacitaciones. |
| 10. ¿Se difunde el código de alguna manera? | ¿Su empresa difunde el código de conducta que posee y lo actualiza periódicamente? | La pregunta 8 original se transforma, y se fusionan las anteriores 8, 9, 10 con respecto al tema del código de conducta. |
| 11 ¿El código de conducta describe la forma en que se | ¿Existen lineamientos en la empresa donde se describe la forma en que se | Se cuestiona el tema de lineamientos internos sin que sean estos determinados |

| | | |
|--|---|---|
| espera que los colaboradores se comporten y relacionen entre sí...? | espera que los colaboradores se comporten y relacionen entre sí, con proveedores, clientes, comunidad, gobierno y medio ambiente? | por la realización de un código de conducta. |
| 12. ¿Su empresa tiene un plan de manejo de riesgos? | ¿Promueve el bienestar físico, social y mental de sus colaboradores? | La antigua pregunta era condicionante para la siguiente respuesta. Se integra la importancia de que los empresarios consideren el bienestar de sus colaboradores para subir su nivel productivo. |
| 13. ¿Comunica y entrenan en su empresa el plan de riesgos? | ¿Comunica y entrenan en su empresa el plan de manejo de riesgos (en caso de terremoto, inundación, incendio u otro)? | Donde directamente se asume que la empresa tiene un plan de riesgos. |
| MiAmbiente | | |
| 12. ¿Dispone de residuos no tradicionales de forma apropiada (llantas, baterías de carro)? | ¿Dispone de residuos no tradicionales de forma apropiada (cartuchos de impresión, llantas, baterías de carro)? | Se realiza un leve cambio incluyendo uno de los materiales más contaminantes del agua, los cartuchos de tinta. |
| 14. ¿Su etiquetado promueve y resalta las buenas prácticas ambientales que realiza su empresa? | ¿Su mercadeo promueve y resalta las buenas prácticas ambientales que realiza su empresa? | Debido a que muchas empresas de servicios podrán no tener un producto físico que otorgar, se cambia la palabra etiquetado por mercadeo. Proponiendo el mercadeo como tema importante al compartir buenas prácticas ambientales. |
| 15. ¿Sus productos tienen una etiqueta con sus datos de contacto? | ¿Sus productos o servicios incluyen sus datos de contacto? | No todas las empresas tienen un producto físico que otorgan a los clientes, se abre la pregunta incluyendo los servicios y se hace referencia a la inclusión de datos de cualquier posible forma. |
| 16. ¿Controla la calidad y o vencimiento de sus servicios o productos? | ¿Mide y monitorea la calidad de los productos o servicios que usted provee? | La pregunta original encajona a los empresarios, ya que el control de la calidad puede ser visto como un proceso cerrado y no como una opción de obtener la opinión con respecto al servicio. que se proporcionó. |

Fuente: Elaboración propia, 2017.

3.4.5.2 Comentarios sobre respuestas de las empresas

Para realizar la prueba piloto se contactaron un total de 27 empresas de las cuales diez (10) contribuyeron al estudio, el tamaño oscila en el rango de 1 a más de 31 personas. Varias de las empresas son nuevas y se están iniciando en el mercado, sin embargo, hay algunas que tienen más de 25 años de operar. El 80% de las empresas participantes son familiares y la mitad ofrece servicios. Seguidamente se presenta información considerada relevante de las respuestas que ofrecieron las empresas.

En la sección de MiNormativa se destaca que todas cuentan con las licencias y permisos necesarios para operar, en cambio, el 70% no poseen un código de conducta, lo cual se considera importante para el buen funcionamiento de una empresa, ya que esto incluye las expectativas empresariales con respecto al comportamiento y respeto de todos los miembros involucrados.

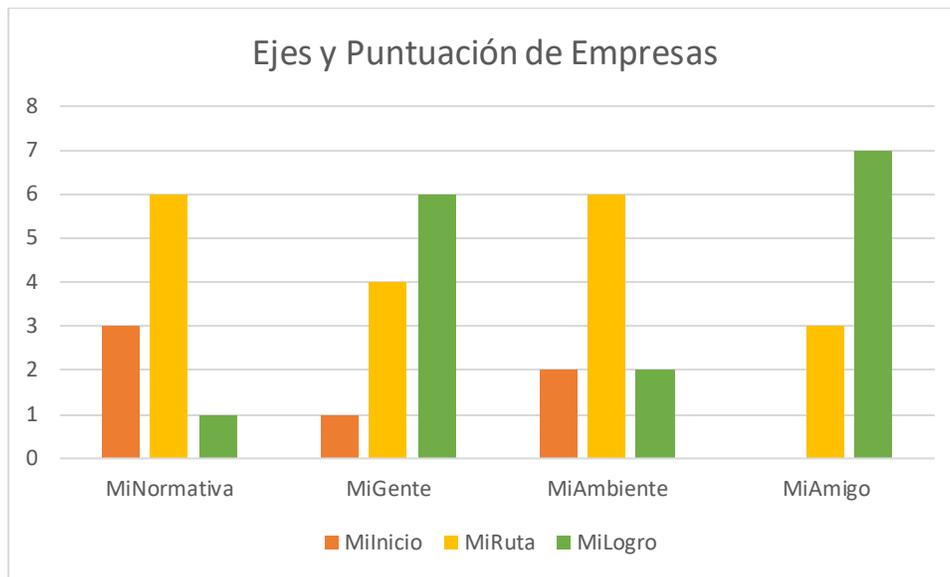
En el eje de MiGente sobresalen los beneficios laborales, por ejemplo, ya que muestran que un 90% de las empresas cumple con los pagos exigidos por ley a sus trabajadores y cuentan con un personal estable que permanece en su trabajo por más de tres años.

En la parte ambiental, el 80% de las encuestadas considera que hace un uso adecuado de los recursos tales como: agua, luz y papel; un 70% de los empresarios declara que sí recicla, lo cual es realmente positivo.

Las empresas le dan importancia al seguimiento de la calidad de sus productos y/o servicios; con respecto a sus relaciones con la comunidad, solo se observan cuatro de ellas realizando esfuerzos con este vínculo, lo cual es un tema importante para posicionar marca.

La puntuación que obtienen de forma general las diez empresas consultadas se representa gráficamente en la Figura 5, donde se muestran los cuatro ejes evaluables del cuestionario y las subdivisiones en los tres posibles rangos de puntuación. La escala numérica en el margen izquierdo señala el número de empresas. Se observa que la mayor puntuación está en los ejes relacionados a los beneficios de los trabajadores dentro de la empresa y a la relación que se mantiene con los clientes.

Figura 5. Ejes y Puntuación Empresas Prueba Piloto



Fuente: Elaboración Propia, 2017.

En general las pymes participantes se encuentran en ruta a la sostenibilidad, pero deben hacer cambios para poder alcanzar un nivel que permita que exista un desarrollo sostenible del país a futuro, lo cual podría generar bienestar en distintos ámbitos como lo son el socio-económico y el ambiental.

3.5 Evaluación de la herramienta por parte de las empresas consultadas

Después de que las empresas realizaron y obtuvieron la calificación de cada eje, se solicitó su opinión con respecto a la herramienta por medio de una pequeña encuesta de 6 preguntas (Anexo 6).

Se preguntó que, si consideraban que se utilizó un vocabulario y un contenido claro en las preguntas, y que, si les parecía valioso el difundir la herramienta a otras pymes, ambas respuestas fueron contestadas de forma positiva por todas las empresas.

Todas las consultadas están de acuerdo con que sí se pueden realizar cambios en las

estrategias empresariales para promover la RSE, debido a que las recomendaciones que se brindan (en el apartado de Recomendaciones MiEmpresaSostenible) son sencillas y prácticas.

Con respecto al formato utilizado la mitad de las empresas estuvieron de acuerdo con el formulario de *Google Forms*. Al preguntarles sobre el tiempo que les tomó realizar el cuestionario, las empresas participantes tomaron entre diez a veinticinco minutos en completarlo.

Dentro de las sugerencias y observaciones generales, se señala la necesidad de espacio para respuestas distintas o adicionales, esto no se ha incorporado ya que se selecciona la escogencia dicotómica con el propósito de generar puntos con cada respuesta positiva. Al mantener el formato mencionado, se permite sumar los puntos en cada eje y es más sencillo determinar el nivel en que la empresa se encuentra.

Algunas opiniones resaltan la introspección realizada por las empresas, donde por ejemplo comentan: *“muy buena para establecer una base para buscar crecimiento, revisar áreas que no se han tocado o se han dejado de lado”* y también mencionan que: *“...las preguntas que se hicieron porque nos dan un enfoque de la forma en que debería ser nuestra empresa y todos sus lineamientos.”*

Solamente una de las empresas recalca su preferencia de realizar la autoevaluación por medio de una entrevista (persona a persona) con la finalidad de aclarar dudas con respecto a los temas y de esta manera poder contestar adecuadamente.

3.6 Divulgación del piloto

La herramienta MiEmpresaSostenible se distribuye por medio de correos electrónicos a las organizaciones que fueron contactadas durante el proceso de formulación (Cuadro 14). Se envía la información en formato PDF para que se utilice y distribuya según lo determinen conveniente las entidades.

Cuadro 14. Organizaciones contactadas para divulgar piloto

| Nombre de Institución | Persona encargada | Puesto |
|---|--|--|
| COOPESERVIDORES | Luis Guillermo Brenes | Encargado de Proceso 1 Pymes |
| COOPESERVIDORES | Anabel Calderón Raquel Rivera Jorge Piedra | Gerente de Relaciones Corporativas Coordinadora Gestión Social Ejecutivo RSE |
| Banco Popular | Fabián Chaves Mora | Jefe Responsabilidad Social Corporativa |
| Banco Popular | Liliana Hall Hall | Responsabilidad Social Corporativa |
| BAC San José | Luis Reynaldo Mastroeni | Gerente Departamento de RSC |
| Embajada del Reino de los Países Bajos | Esteban Gracias | Oficial Senior de Diplomacia Económica y RSE |
| Instituto Nacional de Aprendizaje | José Antonio Li Piñar | Encargado Unidad PYME |
| Ministerio de Economía Industria y Comercio | Esteban Villalobos | Jefe, Departamento de Gestión Empresarial y Emprendimiento |
| Centro de Emprendimiento e Innovación | Boris Cabezas | Coordinador de Centro de Emprendimiento e Innovación UCI |

Fuente: Elaboración propia, 2017.

El método que utilizarán para divulgar la herramienta y ponerla a disposición de los clientes quedará fuera del control de las realizadoras del instrumento, sin embargo, se le solicitó recomendaciones al respecto al Señor Esteban Villalobos del Ministerio de Economía, Industria y Comercio al Respecto por medio de una corta encuesta (Anexo 7).

Se facilitará una copia de MiEmpresaSostenible Recomendaciones, a las organizaciones y otras entidades; las cuales, podrán poner a disposición del público interesado esta compilación de contactos y sugerencias básicas que procura acercar a las pymes a la RSE. El Anexo 8 muestra los acuses de recibo de los documentos que las empresas contactadas enviaron validando la recepción de los documentos.

IV CONCLUSIONES

1. La RSE es un vehículo a través del cual se puede estimular a que las empresas realicen prácticas que benefician a la colectividad en temas como el ambiente y el bienestar social. No solo las personas que laboran en las empresas se ven involucradas, sino, también los proveedores, clientes y comunidades adyacentes a los negocios que deciden realizar actividades que tienen en cuenta este concepto.
2. El parque empresarial de Costa Rica está compuesto por un gran porcentaje de empresas designadas bajo la categoría pymes (93.4%, MEIC, 2016) y es importante considerar que el concepto de RSE debe ser fomentado a este sector económico del país.
3. El análisis realizado a herramientas de autoevaluación de la sostenibilidad existentes, muestra que podría haber varios factores que no incentivan a los dueños o encargados de pymes a utilizar este tipo de instrumento debido a consideraciones como: tamaño del cuestionario, el vocabulario usado, el tipo de preguntas, estrategias de negocios y costos involucrados para la realización de los mismos.
4. Se puede relacionar a las pymes con la RSE a través de la autoevaluación de sus prácticas. Un cuestionario sencillo y corto (considerando la magnitud del tema), que se asocie a la realidad económica, social y ambiental, facilitará la identificación de actividades relacionadas con mejores prácticas de sostenibilidad.
5. Esta es una herramienta inicial que puede servir como complemento del factor social para empresas que ya están inscritas en programas como Bandera Azul o Certificado de Sostenibilidad Turística u otras similares.
6. Por medio de la autoevaluación se propicia la acción que permite que los empresarios

definan sus propios indicadores de seguimiento y planes de acción de acuerdo a sus necesidades, sin que esto tenga un impacto en sus recursos o actividades diarias.

7. De acuerdo con los resultados de la aplicación del cuestionario de autoevaluación piloto, se encontró que la mayoría de las empresas realizan prácticas relacionadas a la RSE de alguna manera. Es decir, algunas mantienen sus compromisos con sus trabajadores según las regulaciones vigentes, otras hacen esfuerzos por el bienestar ambiental y existen algunas que realizan todas estas actividades en mayor o menor grado sin conocimiento de que están siguiendo iniciativas relacionadas con la RSE.
8. Las empresas consultadas poseen una mayor puntuación en los ejes MiGente y MiAmigo, estos se vinculan a los beneficios de los trabajadores dentro de la empresa y la relación que se mantiene con los clientes. Se observa que hay un interés más alto en el tema socio comercial y se les da menor importancia a los temas ambientales.
9. Más de la mitad de las empresas seleccionadas y contactadas originalmente para la prueba piloto no tuvieron interés en participar por encontrar la tarea como una pérdida de tiempo y dinero. Lo cual refuerza la necesidad de realizar campañas que promuevan más la RSE a nivel de este importante sector económico de Costa Rica.
10. El conocimiento sobre la RSE es reducido, para muchas pymes este término puede significar un grupo de complicaciones o un tecnicismo para el cual no están preparados. Para contrarrestar esta situación se debe de invertir en la divulgación del tema y propiciar las herramientas para que los empresarios integren estos cambios a sus paradigmas empresariales.
11. Esta herramienta puede evolucionar con el pasar del tiempo, es importante que se mantenga el principio de cero costos económicos asociados a su utilización, que su vocabulario se mantenga claro y que su dimensión no exceda la cantidad de preguntas a responder, para evitar que incurra en los tiempos estimados de respuesta por parte de las empresas.

12. Las empresas que utilicen esta herramienta empezarán el camino de la RSE y por ende se podrían incorporar iniciativas que buscan reducción de recursos y/o podrían obtener ventajas competitivas con respecto a otras empresas que no siguen estas prácticas.
13. El desarrollo de una aplicación (*App*) de MiEmpresaSostenible puede estandarizar la presentación de la herramienta.
14. Las transacciones y negocios a nivel mundial deben realizarse teniendo en cuenta las implicaciones y el impacto posible de cada actividad. La inclusión de las políticas de la RSE en las pymes (el grupo económico más grande del país y del mundo) son un apoyo al desarrollo sostenible, donde todos los involucrados con cada relación comercial de la empresa se ven complementados con acciones que impactan de forma positiva en los temas social, ambiental y económico.

V. RECOMENDACIONES

Para las instituciones u organizaciones que apoyen la herramienta.

1. Que el Ministerio de Economía, Industria y Comercio se encargue de facilitar la herramienta a disposición nacional por medio de su página web. Y que motive a las distintas ONG, Bancos, Cooperativas y otras, para que promueva con sus interesados la utilización de la herramienta.
2. Se deben de aprovechar los esfuerzos de entidades gubernamentales y privadas que desarrollan el tema de la RSE y enfocarlo en las pymes, sensibilizando a los empresarios con respecto al tema al resaltar los beneficios que genera hacia el interior de la empresa y la sociedad que la rodea.
3. Que las organizaciones designen personal para impulsar la utilización de esta herramienta, promuevan su uso con empresas ya establecidas y con empresas que se estén desarrollando.
4. Que el Ministerio de Economía, Industria y Comercio desarrolle una aplicación (a partir del cuestionario planteado) que permita a los empresarios usar la herramienta de una forma práctica. Que incluya una sección de recomendaciones, ideas y sugerencias de cómo hacer cambios para ser más sostenibles dependiendo de la puntuación obtenida por la empresa.
5. Que las empresas que se encarguen de divulgar la herramienta usen la sección MiEmpresa del cuestionario como método de control para determinar cuáles son algunas de las características de las empresas que están descargando y utilizando la herramienta.

6. Se recomienda que la distribución de las Recomendaciones para mejorar, sea compartida por medio de un acceso en una página web. Sí se desarrolla una aplicación tecnológica, se debe diseñar un método que envíe las recomendaciones al finalizar el cuestionario automáticamente.
7. Que se evalúe la aceptación de la herramienta en Costa Rica y que se determine el beneficio de compartirla con otros Ministerios de Economía o entidades relacionadas a las pymes a nivel Centroamericano.

Para las cámaras de Industria y Comercio

8. Que se identifiquen grupos o clústeres empresariales que pertenezcan al mismo tipo de actividad económica, que les incentive a compartir sus esfuerzos relacionados a la integración de prácticas de RSE en sus empresas por medio de reuniones, foros o un chat, donde se compartan nuevas ideas y se gestionen posibles alianzas que beneficien a todos los empresarios.

Para el Instituto Nacional de Aprendizaje

9. Que se diseñen y promocionen capacitaciones sobre la importancia del RSE dentro de las empresas y el papel importante del sector pyme, que estén disponibles en todas las sedes del INA ubicadas a lo largo y ancho del país y que se acoplen a los distintos procesos productivos y económicos de emprendedurismo que apoya la institución.
10. Que incluya programas virtuales para la promoción del RSE a través de su página www.inapymes.com, donde las personas con menor oportunidad de viajar y tomar clases presenciales puedan aprender y entrenarse más con respecto a este tema.

Para los empresarios pymes

11. Que se motiven a realizar la autoevaluación semestralmente durante el primer año, con el objetivo de registrar los avances o retrocesos. A partir del segundo año, se recomienda que utilicen la herramienta en el primer trimestre del año, con el propósito de que creen un cronograma de acciones a ejecutar por eje y así integrarlo a sus estrategias empresariales.
12. Que se realice el cuestionario de autoevaluación de forma colectiva en las empresas que poseen varios departamentos, ya que esto favorece a la objetividad al abordar las preguntas, induce participación de colaboradores y procura espacios de comunicación entre las distintas ramas de la empresa.
13. Que cuando deseen implementar o continuar más allá de los alcances básicos que ofrece la herramienta, soliciten asistencia de parte de entidades como DIGEPYMES, para que estos les apoyen a continuar evolucionando e innovando en el tema de RSE.

Para las incubadoras de negocios

14. Que las incubadoras integren los factores socio-ambientales a sus políticas y métodos para desarrollar un nuevo emprendimiento, con el propósito de generar un mayor compromiso con el desarrollo sostenible.
15. Que utilicen las distintas actividades que realizan con las empresas para recalcar la importancia del tema de la RSE, como método de aprovechar oportunidades y abrir nuevos nichos de negocio.
16. Que promocionen a través de medios de información (redes sociales) la divulgación del tema y la herramienta MiEmpresaSostenible que está a disposición gratuita.

Para el sector de la Banca y el sector de préstamos a las pymes

17. Que como parte de los requisitos para solicitar un crédito o similar, se presente una copia de “MiReporte: ¿cómo voy?” (menos de 1 año de realizada). En caso de que sea un nuevo emprendimiento, la entidad debe dar a conocer la herramienta y recomendar su uso durante el transcurso de la vida del negocio, creando empresas más responsables desde su inicio.

VI BIBLIOGRAFÍA

- Aliarse. (2013). *Fundación para la Sostenibilidad y la Equidad*. Obtenido de Aliarse para el Desarrollo. ¿Quiénes somos?: <http://aliarse.org/index.php/aliarse>
- Alpizar, I. (2011). Derechos Humanos en Costa Rica. *Revista Latinoamericana de Derechos Humanos*, 22-25. Obtenido de http://iip.ucr.ac.cr/sites/default/files/Curriculum/Andres_Castillo/rdh2211_2.pdf
- Arias, F. (1 de Febrero de 2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme. Obtenido de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/202030/Fidias_G._Arias_El_Proyecto_de_Investigacion_5ta._Edicion-.pdf
- Avalos, I., & Alfaro, L. (2014). *Informe Final: Mapeo de los principales programas e instituciones de apoyo al desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en Costa Rica*. San José: Organización Internacional para el Trabajo, Fundes Latinoamericana. Obtenido de <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/pyme/poyectoagenciafomento/mapeo.pdf>
- Biblioteca Universidad de Alcalá. (s.f.). *Fuentes de Información*. Obtenido de <http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/>
- Cardozo, E., Velásquez, Y., & Rodríguez, C. (2012). El concepto y la clasificación de PYME en América Latina. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*. San José, Costa Rica. Obtenido de http://oa.upm.es/10940/2/Actas_del_Congreso_theibfr_CardozoNaimeMonroy%5B1%5D.pdf
- Carvajal, J. (31 de octubre de 2011). *Fuentes Primarias y más*, [Blog post]. Obtenido de http://fuentesprimsec.blogspot.com/2011_10_01_archive.html
- CEGESTI. (2016). *¿Quiénes somos?* Recuperado el 25 de octubre de 2016, de <http://www.cegesti.org/quienessomos.html>
- Cendales, J. P. (2015). *La transición hacia una estrategia sostenible en las Pymes: propuesta para la redefinición de valores organizacionales y sistemas de control para el cambio cultural*. Tesis de Maestría en Administración, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Comisión Empresarial para América Latina y el Caribe. (2010). La Responsabilidad Social Empresarial. *Una prioridad en el Mundo Empresarial Moderno*. (C. E. Social, Ed.) CEPAL. Obtenido de <http://www.cepal.org/celade/noticias/paginas/8/12168/respempresarialglobal.pdf>
- Congreso Constitucional de Costa Rica. (1943 de agosto de 23). Ley No.2 Código de Trabajo. San José, Costa Rica. Obtenido de <http://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/WEBTEXT/44102/65002/s95cri02.htm>
- Correa, M. E., Van Hoof, B., & Núñez, G. (2010). *Cambio y Oportunidad: La Responsabilidad Social Corporativa como fuente de competitividad en pequeñas y medianas empresas en América Latina y el Caribe*. México: United Nations Publication. Obtenido de https://books.google.com/books?id=ZM_AHW6bHqgC&lpg=PA56&dq=correa+bernhard

us+nunez&source=bl&ots=Kl1o1ENTAk&sig=BurwzWhkK0p8_TrjflWIRJAbcoE&hl=en&sa=X&output=reader&pg=GBS.PA41

- Cortés, S. (27 de Febrero de 2015). La importancia de la Responsabilidad Social Empresarial en el XXI. (I. B. School, Ed.) Recuperado el 13 de Diciembre de 2016, de [http://www.inalde.edu.co/knowledge/blog-rse-20/detalle-articulo-del-blog/ic/la-importancia-de-la-responsabilidad-social-empresarial-en-el-siglo-xxi/icac/show/Content/Decreto Ejecutivo No. 37122-MEIC "REFORMA INTEGRAL AL REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DE FORTALECIMIENTO DE LAS PEQUENAS Y MEDIANAS EMPRESAS, LEY No.8262, DECRETO EJECUTIVO No. 33111 DEL 6 DE ABRIL DEL 2006"](http://www.inalde.edu.co/knowledge/blog-rse-20/detalle-articulo-del-blog/ic/la-importancia-de-la-responsabilidad-social-empresarial-en-el-siglo-xxi/icac/show/Content/Decreto Ejecutivo No. 37122-MEIC). (18 de mayo de 2012). San José, Costa Rica: Gaceta No.96 publicado 18 de mayo 2012. Obtenido de <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/legislacion/pyme/37121.pdf>
- Developing Sustainable Regions through Responsible SME's. (2009). *Guía de Responsabilidad Social Empresarial: Buenas Prácticas y Recomendaciones*. EU: DESUR. Obtenido de <http://responsabilidadsocialquito.com.ec/wp-content/uploads/2015/09/DESUR-guia-final.pdf>
- DGIPYME. (3 de marzo de 2010). Responsabilidad Social Empresarial. [Archivo de video]. Obtenido de <https://www.bing.com/videos/search?q=responsabilidad+social+empresarial+pelicula+espanola&&view=detail&mid=CA0BB5CD7CF38E6A487BCA0BB5CD7CF38E6A487B&FORM=VRDGAR>
- Eyssautier de la Mora, M. (2006). Metodología de la investigación: Desarrollo de la inteligencia. Obtenido de <https://administraciondepersonal.files.wordpress.com/2009/09/metod-inves-cap-1-4.pdf>
- Florez, A. (2013). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS PYMES DE COLOMBIA: Análisis a resultados de aplicación de herramienta de caracterización y manual cartilla para pequeños y medianos empresarios*. Trabajo de grado especialización en Mercadeo, Universidad EAN Bogotá, Colombia.
- Forbes A., R. (10 de Noviembre de 2014). Cegesti. *INTE 35-01-01 Sistema de Gestión de Responsabilidad Social certificable, No. 273*. San José, Costa Rica. Obtenido de http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_273_101114_es.pdf
- García, M. (31 de agosto de 2010). RSE y las Pymes. Ventajas. [Blog post]. Obtenido de <https://montsemarketing.wordpress.com/2010/08/31/rse-y-las-pymes/>
- Garriga, E., & Melé, D. (August de 2004). Corporate Social Responsibility Theory: Mapping the Territory. *Journal of Business Ethics, Netherlands*, 53(1), 51-71. Obtenido de <http://link.springer.com/article/10.1023/B:BUSI.0000039399.90587.34>
- Instituto Nacional de la Biodiversidad. (2004). *Los esfuerzos de la conservación de la biodiversidad. Conservación in situ de áreas protegidas*. Obtenido de http://www.inbio.ac.cr/estrategia/Estudio_2004/Páginas/esfuerzos_conservar01.html
- International Standard Organization. (2016). ISO 26000: 2010 (es) Guía de Responsabilidad Social. International Standard Organization. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Ley No. 6727 "LEY SOBRE RIEGOS DEL TRABAJO". (1982). San José, Costa Rica: Gaceta No. 57 publicado el 24 de marzo de 1982. Obtenido de <https://costarica.eregulations.org/media/ley%206727-riegos%20del%20trabajo.pdf>

- Ley No.8262 " LEY DE FORTALECIMIENTO DE LAS PEQUENAS Y MEDIANAS EMPRESAS Y SUS REFORMAS". (2002). San José, Costa Rica: Gaceta No. 94 publicado el 17 de mayo de 2002. Obtenido de <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/legislacion/pyme/8262.pdf>
- López, A. (2009). *Adopción de la Responsabilidad Social Empresarial en Mapache Rent a Car*. Trabajo final de grado Maestría en Liderazgo y Gerencia Ambiental, Universidad para la Cooperación Internacional, San José, Costa Rica.
- Martínez, J., Brenes, R., & Araneda, X. (2016). Caracterización de empresas que realizan prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en Costa Rica: un estudio exploratorio. *Revista de Responsabilidad Social de la Empresa*, págs. 75-89. Obtenido de <https://www.accioncontraelhambre.org/sites/default/files/documents/22.pdf>
- Maté, M. d., González, S., & Trigueros, M. L. (24 de noviembre de 2010). *Teoría de la autoeficacia de Bandura (Bandura 1977, 1980, 1991, 1997)*. Obtenido de OCW Universidad de Cantabria: <http://ocw.unican.es/cien>.
- Ministerio de Economía Industria y Comercio. (24 de noviembre de 2015). *Certificación Pyme*. Recuperado el 28 de febrero de 2017, de http://www.meic.go.cr/documentos/39j5y1gm6/Guia_CERTIFICACIONPYME24112015
- Ministerio de Economía Industria y Comercio. (2016). *Estado de Situación de las Pyme en Costa Rica 2015*. Obtenido de <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2016/pymes/informe.pdf>
- Ministerio Economía, Industria y Comercio/Dirección General de Pequeña y Mediana Empresa. (2014). *Política de Fomento al Emprendimiento en Costa Rica 2014-2018*. Obtenido de <http://www.pyme.go.cr/media/archivo/normativas/politicafomentoalemprendimiento.pdf>
- Morataya, J., Monroy, E., & Pineda, M. (2008). *IndiCARSE Sistema de Indicadores de RSE para la región Centroamericana*. Obtenido de http://www.aedcr.com/recursos_publicaciones.php
- Organización de Naciones Unidas. (agosto de 1987). *Informe Brundtland. Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo*. Obtenido de <https://www.scribd.com/doc/105305734/ONU-Informe-Brundtland-Ago-1987-Informe-de-la-Comision-Mundial-sobre-Medio-Ambiente-y-Desarrollo>
- Organización de Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Organización Internacional del Trabajo. (2010). *La OIT y la responsabilidad social de la empresa (RSE)*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---multi/documents/publication/wcms_142694.pdf
- Organización Naciones Unidas. (2016). *Pacto Mundial Red Española*. Obtenido de <http://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>
- Putt del Pino, S., Metzger, E., & Prowitt, S. (2011). *Adapting for a Green Economy*. Washington, D.C.: World Resources Institute. Obtenido de <http://www.wri.org/publication/adapting-green-economy>
- Revista Summa. (2016). Costa Rica: Empresas con prácticas sostenibles tendrán más oportunidades en mercado nacional e internacional. *Revista Summa*, Economía.

- Obtenido de <http://www.revistasumma.com/costa-rica-empresas-con-practicas-sostenibles-tendran-mas-oportunidades-en-mercado-nacional-e-internacional/>
- Reyno, M. (2006). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) COMO VENTAJA COMPETITIVA*. MBA Magister en Gestión Empresarial. Universidad Federico Santa María.
- Rivarola , I. G. (24 de Enero de 2013). *Historia de la responsabilidad social y el desarrollo sostenible*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/historia-de-la-responsabilidad-social-y-el-desarrollo-sostenible/>
- Rivero Torre, P. (2006). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LAS PYMES. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*(14), 77-91. Obtenido de http://www.ehu.eus/ojs/index.php/Lan_Harremanak/article/view/3442/3080
- Sibaja, G., & Mora, C. (2009). *Entendiendo la responsabilidad social en instituciones públicas. Experiencias del Banco Nacional de Costa Rica y la Universidad Estatal a Distancia*. Maestría en Administración de Negocios. Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica, San José, Costa Rica. Obtenido de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/handle/120809/866>
- Thompson, P. (22 de August de 2014). The Sustainability Imperative for Small Business. *Business International of Accountants*. Obtenido de <https://www.ifac.org/global-knowledge-gateway/sustainability/discussion/sustainability-imperative-small-business#comments>
- UNEP. (October-December de 2003). Big challenge for small business: sustainability and SMEs. *industry and environment*, 26(4), 3-5. Obtenido de http://www.uneptie.org/media/review/vol26no4/IE26_4-SMEs.pdf
- United Nations UNCTAD. (1982 de marzo de 24). Costa Rica eregulations. *LEY SOBRE RIESGOS DEL TRABAJO Ley No. 6727*. San Jose, Costa Rica. Recuperado el 28 de febrero de 2017, de <https://costarica.eregulations.org/media/ley%206727-riesgos%20del%20trabajo.pdf>
- Vives, A., & Peinado-Vara, E. (2011). *La Responsabilidad Social de la Empresa en América Latina*. Washington, DC., Estados Unidos de Norteamérica: Banco Interamericano de Desarrollo.
- World Bank. (2006). ¿Qué es RSE? Obtenido de siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf

VII ANEXOS

Anexo 1: Acta de constitución

| ACTA DE CONSTITUCIÓN | | | |
|--|--|--|------------------------|
| Nombre completo del estudiante: | Sigrid Martínez Picado Ana María Soler Galán | | |
| Nombre de la carrera: | Maestría en Administración de Empresas Sostenibles | Generación | MAES 07 |
| Título del proyecto | DESARROLLO DE UNA HERRAMIENTA BASADA EN EL MODELO INDICARSE PARA LA autoevaluación DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN PYMES COSTARRICENSES. PROPUESTA PARA FOMENTAR MEJORES PRÁCTICAS EMPRESARIALES | | |
| Fecha de inicio del proyecto: | 21 noviembre 2016 | Fecha tentativa de finalización del proyecto: | 24 febrero 2017 |
| Justificación del Proyecto | | | |
| <p>Este estudio se elabora con el propósito de crear una herramienta de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), tomando como referencia modelos establecidos, adaptada a las necesidades de las pymes para que sus administradores o gerentes se acerquen a las prácticas de RSE por medio de una autoevaluación sencilla.</p> <p>Se ha identificado que las empresas que poseen más de 250 colaboradores son las que practican la RSE (Martínez et al, 2016, p. 87); en relación a esto, el promedio nacional de personas por empresa es de 8.94 en Industria, 6.13 en Tecnologías de información, Comercio con 5.02 y Servicios con solo 4.39 personas por empresa (MEIC, 2016, p. 61), estos datos sugieren que la mayoría de pymes no incluyen la RSE como parte integral de sus estrategias. Flórez (2013, p. 10-11) menciona que las pymes se preocupan específicamente por la supervivencia y que gestionar fondos hacia un tema como el RSE es visto como un obstáculo.</p> <p>Se considera necesario que las empresas pyme integren la RSE dentro de sus tareas diarias, y que para facilitar este proceso cuenten con la posibilidad de autoevaluarse, por</p> | | | |

medio del uso de una herramienta que esté escrita sin tecnicismos que confundan, que utilice un vocabulario comprensible y que no tome mucho tiempo al realizarla.

A través de la aplicación de este instrumento, los empresarios pueden conocer más sobre el tema de RSE, al darse cuenta de las muchas aristas relacionadas al mismo, se les posibilita diagnosticar el nivel en el cual su empresa se encuentra. Se propone este acercamiento al tema con la finalidad de incentivar introspección empresarial, y que como resultado después de la medición las empresas actúen incorporando mejores prácticas, creando así bienestar general a sus grupos de interés, además, al poner en marcha el desarrollo sostenible se apoya iniciativas como la Carbono Neutralidad que se desea alcanzar como meta país en 2021.

Diagnóstico e Identificación del Problema

Existen diferentes modelos de indicadores de sostenibilidad los cuales sirven de apoyo a quienes deseen someterse al análisis por medio de su uso. La gran mayoría por su extensión acarrea un costo de recursos y tiempo para aplicarlo, lo cual dificulta la tarea a las empresas del sector pyme. El sector tiene la necesidad de una herramienta más sencilla, que sea impulsada por entidades gubernamentales y otros interesados. La autoevaluación tiene un enfoque cualitativo. El propósito del mismo no es medir resultados sino más bien brindar un panorama del estado de la empresa y señalar áreas donde se pueden efectuar cambios o mejoras.

La RSE no es un compromiso aplicable solamente a empresas grandes, las pymes son parte importante del sector económico de cualquier país por ser una fuente importante de creación de empleos; además, no solo beneficia la gestión de las empresas, sino que impacta en general a la sociedad y por eso es importante su inclusión en la estrategia empresarial.

Metodología

La metodología que se emplea es la documental y se enfoca en la búsqueda de información digital bibliográfica y entrevistas para determinar datos relevantes que ayuden a construir una herramienta de alta utilidad para las pymes que deseen realizar una autoevaluación inicial sobre Responsabilidad Social Empresarial. Se realizan pruebas piloto a empresas para tomar en cuenta opiniones y recomendaciones de los usuarios en el mejoramiento y ajustes de la herramienta.

I. Etapa. Análisis de las herramientas de autoevaluación existentes. Caracterizar una herramienta de autoevaluación que se ajuste a las necesidades de las pymes costarricenses. Se realizarán entrevistas a personas dentro de diferentes organizaciones que ofrecen soporte o se relacionan con sector pyme.

II. Etapa. Elaboración de una nueva herramienta de autoevaluación específica para las pymes, tomando como referencia modelos de autoevaluación diseñados por distintas entidades. Por medio del método de observación y análisis teórico, se evalúa la información y los datos relevantes obtenidos. Realizar descripción de la herramienta. Montar cuestionario base de la nueva herramienta. Analizar formato de preguntas y verificar que haya coherencia. Confirmar que no quede fuera información clave en cuestionario. Peritar producto final. Puntualizar formato, criterios de selección y diseño de cuestionario y determinar su tabulación a la hora de realizar encuestas. Determinar mejor

sistema o aplicación a utilizar para enviar encuesta vía electrónica, preferiblemente una aplicación que no tenga un costo asociado. Ejemplo: *SurveyMonkey*, *Google Docs*., *Survey Nuts*. Seleccionar diez empresas bajo los siguientes criterios: pymes que tengan un número de colaboradores >100. Se contactará a encargados del Centro de Emprendimiento e Innovación de la Universidad para la Cooperación Internacional (UCI), con el propósito de que provean listas de pymes para escoger las que concuerden con los criterios establecidos y a otras entidades relacionadas con las pymes. Contactar empresas a visitar en persona o se realizará entrevista vía telefónica para verificar si la empresa está interesada en probar herramienta. Determinar quién es la persona idónea dentro de la empresa para completar cuestionario. Realizar prueba de herramienta en las empresas escogidas, recuperar resultados y recomendaciones. Interpretar datos obtenidos y crear conclusiones y recomendaciones basados en objetivos de la investigación.

III. Etapa. Informar sobre creación de la nueva herramienta a entidades que dan apoyo a las pymes.

Alternativas, Ideas o Soluciones

1. Que se cree un sistema de contratación de especialistas para desarrollar herramientas sencillas y que sea tipo contratación externa para el bienestar de todas las pymes.
2. Que se realice mayor difusión de programas de promoción de desarrollo sostenible mediante políticas públicas enfocado a las pymes y que sea implementado en distintas zonas del país.
3. Que se brinde educación sobre la importancia de la aplicación de este tipo de herramientas, por medio de conferencias, charlas, seminarios, etc.
4. Que se desarrolle un cuestionario de utilización sencilla para que las pymes logren medir el impacto que causan sus actividades comerciales y que a través de su realización las empresas se vean incentivadas a incorporar acciones positivas que vayan de la mano con el Desarrollo Sostenible.

Selección de la mejor alternativa

Inspirados en herramientas de medición de sostenibilidad establecidas, se decide: crear un modelo que utilice un vocabulario sencillo y que se aplique a la realidad económica, social y ambiental para que pueda ser utilizado en cualquier tipo de industria/sector y que sea generalizado. Que divida las preguntas dependiendo al ámbito o a los *stakeholders*, con los que se relacionan cada empresa. Cada aspecto contendrá una serie de preguntas, cuyas respuestas indicarán la realidad del estado en que se encuentra la empresa (dando así respuestas con puntaje positivo o negativo) basado en la herramienta creada.

Resultados, productos e impactos obtenidos

Crear una herramienta de medición de sostenibilidad de uso amigable para cualquier tipo de pyme.

Involucrar a un porcentaje mayor de pymes en Costa Rica a utilizar una herramienta, la cual generará conciencia del uso adecuado de recursos y mejores prácticas empresariales con el fin de alcanzar sostenibilidad, bienestar socio-ambiental y empresarial.

Beneficiados con el proyecto (involucrados)

Los beneficiarios directos de este Proyecto serán:
Las empresas piloto que se utilizaron para el desarrollo de la tesis.
Los beneficiarios indirectos de este Proyecto serán:
Entidades de gobierno que promueven la Responsabilidad Social Empresarial y organizaciones privadas que apoyan el sector pymes en Costa Rica.
Las empresas pymes que quieran utilizar esta herramienta.
Todos los *stakeholders* de las compañías que usen el instrumento.
Disminución general de la Huella del Carbono nacional, con el fin de alcanzar la meta país de llegar a la Carbono Neutralidad para el 2021.

Recursos necesarios

1. Sistemas de autoevaluación existentes como base.
2. Empresas pyme para aplicar piloto (10 empresas).
3. Equipo de apoyo de profesores de la UCI.
4. Estudios publicados sobre pymes y desarrollo sostenible.
5. Equipo cómputo y diferentes aplicaciones y tecnología.
6. Herramientas para la creación de encuestas en línea.

Alcances y Limitaciones

Riesgos:

1. Que se presenten catástrofes naturales que impidan comunicación entre las realizadoras de la tesis debido a su distinta ubicación geográfica.
2. Que se amplíen las diferencias en horarios laborales.
3. Que no exista interés por parte de las pymes para utilizar una herramienta de autoevaluación.
4. Que no se difunda la herramienta por parte de instituciones y/o similares.

Alcances:

1. Obtener una noción con respecto a la profundidad del cuestionario a desarrollar con la finalidad de la creación de una nueva herramienta
2. Crear de nueva herramienta de autoevaluación de RSE.
3. Elaborar una compilación de recursos de recomendaciones para que las pymes se motiven y continúen implementando mejores prácticas con respecto a la RSE.
4. Crear conciencia sobre la necesidad de poner mayor enfoque a este grupo de empresas.
5. Impulsar el bienestar colectivo a través de la práctica de políticas de RSE, al comunicar y compartir los logros de esta herramienta con organizaciones involucradas con pymes, se espera.

Limitaciones:

1. Que no se llegue a un consenso para disminuir la cantidad de preguntas y que no se pueda adecuar el vocabulario del cuestionario.
2. Que se creen demasiados ejes de evaluación y que la presentación no sea la más adecuada para las pymes.
3. Falta de conocimiento por parte de las empresas piloto sobre sostenibilidad y RSE, lo cual merme la disposición de brindar información por no tener interés en el tema.
4. Que después de divulgar la herramienta no exista seguimiento por parte de los organismos o entidades de apoyo hacia su proceso de promoción y distribución.

Objetivos del proyecto

General:

Construir una herramienta para la autoevaluación de la Responsabilidad Social de las pymes costarricenses, tomando como referencia el modelo que mejor se adapte a sus necesidades y que estimule las prácticas de RSE.

Específicos:

1. Analizar sistemas de autoevaluación de RSE, por medio de la valoración de distintas herramientas ya establecidas para caracterizar una nueva herramienta que esté enfocada a las pymes.
2. Elaborar una nueva herramienta a través de la selección de temas y criterios que permitan que un empresario de pyme pueda autoevaluar su empresa en el tema de RSE y que a partir de esto tome las decisiones necesarias para incorporar o realizar cambios a su estrategia.
3. Informar sobre la creación de la herramienta de autoevaluación a las organizaciones que dan apoyo al sector pyme, haciendo envío oficial de la herramienta construida para que estos se encarguen de divulgarla a sus interesados.

Resumen Ejecutivo del Proyecto

Las pymes juegan un rol crucial en el equilibrio y vigor de la economía mundial, el 95% de las empresas pertenecen a este rango (Thompson, 2014). En Costa Rica, el 93.4%⁶ de las empresas son pymes (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, MEIC, 2016, p. 18) y se considera que al integrar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se podría modificar comportamientos en el factor humano (mejor disposición de residuos, posible disminución de consumo del agua y de la electricidad, mayor atención a las necesidades de los trabajadores, etc.), creando beneficios en las áreas sociales, económicas y de biodiversidad, generando oportunidades para que se favorezca la globalidad por inclusión de prácticas que apoyan el desarrollo sostenible (Cortés, 2015). Debido a lo anterior, se considera importante crear una herramienta gratuita, de uso amigable, que contenga un lenguaje sencillo y que esté orientada específicamente a que las pequeñas empresas (sin intervención de terceras partes) puedan realizar una evaluación inicial del desempeño de sus operaciones, desde el punto de vista del desarrollo sostenible.

⁶ Según datos de empresas contempladas en Directorio Empresas y Establecimientos (DEE)

El objetivo general es construir una herramienta de autoevaluación de la RSE que posea un lenguaje sencillo, que cumpla con los requisitos legales del país para que sea utilizada por las pymes costarricenses para fomentar la sostenibilidad en este sector. Para su desarrollo se tomará como referencia el modelo que mejor se adapte a las necesidades y que sirva para estimular las prácticas de RSE. Con este fin, se analizarán sistemas de autoevaluación de RSE existentes, se valoran, caracterizan y se formula una nueva herramienta. Se pretende que el producto sea amigable para los empresarios que deseen autoevaluar su empresa en el tema de RSE y que les ayude a tomar las decisiones necesarias para incorporar mejores prácticas o cambiar comportamientos según sea conveniente. Al finalizar esta herramienta, se informará a organizaciones que dan apoyo al sector pyme, haciendo envío oficial de lo construido para que estos se encarguen de divulgarla a sus interesados.

La metodología que se emplea es la documental y se enfoca en la búsqueda de información digital, bibliográfica y entrevistas para determinar datos relevantes que ayuden a construir una herramienta útil para las pymes que deseen realizar una autoevaluación inicial sobre RSE. Se realiza prueba piloto a empresas para tomar en cuenta opiniones y recomendaciones de los usuarios en el mejoramiento y ajustes de la herramienta.

Se concluye que la RSE puede estimular a las empresas a tener prácticas positivas para el desarrollo sostenible. La elaboración de una autoevaluación de la sostenibilidad podría impactar a 93.4% de las empresas del país ya que según Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2016) este es el porcentaje de pymes existentes. Se propicia introspección empresarial al realizar la autoevaluación. Esta es una herramienta inicial que puede servir como complemento del factor social para empresas que ya están inscritas en programas como Bandera Azul o Certificado de Sostenibilidad Turística u otras similares. Al no existir una difusión sobre RSE enfocada a pymes, hay concepciones no claras con respecto a lo que abarca el tema y los posibles beneficios que las empresas pueden obtener al integrarlo a su desarrollo empresarial. El cuestionario al igual que las recomendaciones propuestas, puede tener variaciones, pero es vital que su vocabulario, costo y difusión permanezcan al alcance de muchos a través de medios electrónicos que no tenga acceso restringido.

Se recomienda que se distribuya MiEmpresaSostenible en páginas de instituciones nacionales como MEIC, INA y sistema de banca nacional, privada, incubadoras de negocios y cooperativas. El desarrollo de una aplicación (*App*) puede estandarizar la presentación de la herramienta. El INA debe incluir y promocionar el tema de RSE en sus plataformas educativas virtuales. Este cuestionario puede ser utilizado como sistema de medición y programación de actividades anuales, por los empresarios. Cuando las empresas tengan varios departamentos, es recomendable que respondan las preguntas de forma grupal, lo cual genera un análisis integral de la empresa con respecto al tema. DIGEPYMES puede colaborar con las empresas que llegan al nivel máximo de la herramienta propuesta al proveer información sobre instrumentos adicionales que puedan implementar las pymes. Los bancos y otros entes de préstamos deben tomar en cuenta MiReporte ¿Cómo voy?, para determinar el nivel de sostenibilidad de la empresa y otorgar créditos.

El facilitar a los empresarios de las pymes una herramienta para la medición de los indicadores de sostenibilidad, puede resultar en el incremento de acciones que fortalezcan la calidad de vida de las personas que se relacionan con las empresas. Al integrar la RSE

a los negocios se abren oportunidades que impactarán las pymes no solo en el factor económico, sino también, en el ambiental y el social, los cuales son la base del ciclo del desarrollo sostenible, que busca el crecimiento y mejoras a nivel global.

| | | | |
|--|---|---------------|-------|
| Nombre completo y Firma del estudiante | Sigrid Martínez Picado Ana María Soler Galán | Fecha: | _____ |
| Nombre completo y firma de profesora que aprueba el PFG | Suyen Alonso Ubieta | Fecha: | _____ |

Anexo 2: Cuestionario: Entrevista a funcionarios relacionados con pymes

Descripción del instrumento:

El siguiente cuestionario consta de 9 preguntas abiertas y es un instrumento que se utiliza para la obtención de información sobre el conocimiento que poseen las personas encargadas de manejar departamentos de RSE en varias entidades sobre la aplicación de distintas herramientas de autoevaluación de la sostenibilidad.

Método de aplicación: Esta entrevista se completa de forma presencial, o llenarse con el uso de medios electrónicos o por medio de una llamada en línea o telefónica.

Las indicaciones para quién lo realiza son las siguientes:

El cuestionario es parte de una tesis de maestría para conocer los puntos de vista sobre las herramientas de autoevaluación de la sostenibilidad que se utilizan en el país. Se solicita que conteste las preguntas abierta y sinceramente.

En caso de hacer uso de medios electrónicos por favor envíelo de vuelta a su remitente

1. ¿Conoce herramientas para la autoevaluación de la sostenibilidad que se utilicen en el país? ¿Cuáles conoce?
2. Si tiene experiencia con el uso de alguna de estas herramientas, ¿considera que existe un sector o industria que utiliza más este tipo de herramientas?
3. ¿Cuál es su opinión con respecto a que las pymes empleen este tipo de instrumento?
4. ¿Qué considera que debe de incluir un cuestionario de autoevaluación de sostenibilidad que sea enfocado a pymes? ¿Por qué?
5. ¿Qué cree que motivaría a las pymes a usar este tipo de instrumento?
6. ¿Opina que es viable que empresas de menos de 50 trabajadores apliquen un cuestionario de autoevaluación que contenga menos de 100 preguntas y que esté redactado de forma sencilla?
7. ¿Considera que se podría incrementar dentro del sector pymes en Costa Rica mejores prácticas en sostenibilidad, si se utilizara una herramienta de autoevaluación más sencillo de utilizar para los dueños de pequeñas empresas?
8. ¿Cree que esto tendría un impacto positivo para la industria y el país? ¿Por qué?
9. ¿Estaría su organización interesada en promover una nueva herramienta enfocada al sector de pymes? ¿Cómo?

Anexo 3: Entrevistas personeros organizaciones relacionadas con pymes

- **Sr. Esteban Gracias. Oficial Senior de Diplomacia Económica y RSE Embajada de los Países Bajos**

Su conocimiento de herramientas se enfoca en IndiCARSE, la cual no puede confirmar que sea utilizada por un sector o industria o en particular. Estima que *“las pymes que utilizan este tipo de instrumentos claramente entienden cuál es la fuente de diferenciación y ventaja competitiva bajo las circunstancias actuales y de cara al largo plazo”*.

El Sr. Gracias considera que *“una autoevaluación debe poseer datos con respecto al nivel de sensibilización y entendimiento de la gerencia de la organización, porque la experiencia dicta que, si desde la gerencia no se apoya, promueve e implementa la gestión de la sostenibilidad, no funciona”*. Y que lo que motivaría a una pyme para realizar este tipo de acciones sería la búsqueda de diferenciación, que esta herramienta sea de alta calidad y que sea de fácil de utilización con un formato amigable. Además, respalda la idea que las pymes usen esta herramienta, pero considera que 100 preguntas es demasiado. Y opina además que la contribución de esta herramienta sería *“al visibilizar y valorar lo que las pymes ya hacen en términos de prácticas de sostenibilidad, así como identificar áreas de mejora”*, lo cual tendría un impacto en la sociedad la cual se ve beneficiada con mejores productos, mejores empresas, mejores empleos, mejores condiciones laborales, un mejor ambiente y el país se vuelve más competitivo y atractivo a los mercados internacionales además de fortalecer la imagen.

- **Fabián Chaves (Director) y Liliana Hall Responsabilidad Social Empresarial Banco Popular y de Desarrollo Comunal**

Destacaron conocer una serie de herramientas usadas en el país, como lo son: ISO 26000, INTE 350101 y el GRI (Global Reporting Initiative) e IndiCARSE, la cual considera la más importante para establecer la madurez de las empresas en el ámbito de la sostenibilidad, están afiliados a AED, lo cual les permite tener bastante acompañamiento en temas relacionados a estas herramientas. Apoyan a que las pymes usen estos instrumentos ya que recuerdan que desde el inicio de la historia del banco como institución fue creada para apoyar este sector de la economía costarricense.

Según estos personeros los temas a incluir deben estar relacionados con el impacto de la operación empresarial, y la afectación al entorno; definición de grupos de interés, se poseen aliados estratégicos en transferencia de conocimientos, hay educación financiera. Los temas deben de estar relacionados a la norma ISO 26000.

Consideran que para que las empresas se motiven a realizar un cuestionario similar debe ser este uno de los requisitos a presentar en el momento de evaluar la viabilidad de otorgar un

crédito. Además, opinan que sí pueden ser empresas de menos de 50 trabajadores las que usen la herramienta.

Declaran que si estiman que este tipo de herramientas incrementa la sostenibilidad entre las pymes y que el impacto sería positivo ya que las pymes se preocuparán por incluir el tema y “hacer algo” al respecto. Estarían además de acuerdo con que el Banco respalde esta iniciativa ya que consideran que otorgaría un valor agregado a los servicios no financieros que brinda la entidad.

- **Luis Reynaldo Mastroeni. Gerente de Responsabilidad Social Empresarial BAC**

Conoce varias herramientas como la norma nacional para medir la RSE INTE- 350101, la ISO 26000, otras normas que se relacionan como la ISO 140001 relacionada a la sostenibilidad ambiental, al igual que IndiCARSE, como la norma más conocida y utilizada a nivel centroamericano, la cual considera puede ser utilizada para cualquier tipo de organización.

Este tipo de instrumento podría ser beneficioso para las pymes, muchas de ellas no se encuentran bajo los marcos de la legalidad y no tienen entre su rango de desarrollo actividades que tengan en cuenta el medio ambiente; ambos temas deben de ser considerados al crear una herramienta de autoevaluación; además debe de hacer referencia a si la empresa posee misión y visión. Definir quién es la figura de autoridad y tomadora de decisiones, cuestionar a la empresa con respecto a sus políticas con respecto a sus colaboradores y en general debe tener en cuenta la norma ISO 26000.

Según Mastroeni, lo que motivaría a las empresas a seguir este curso son:

1. La conciencia de los dueños, atención a tendencias del mercado, valor económico y ambiental. La sostenibilidad es un tema obligatorio para las empresas de hoy, las empresas que no lo apliquen tienen sus días contados.
2. Ventaja competitiva. Los encadenamientos productivos buscan a empresas que tienen buenas prácticas de sostenibilidad,
3. Las grandes empresas dentro de sus contratos con proveedores evalúan las áreas en que las pymes le pueden hacer ganar o perder, en referencia a que la RSE es una opción para ganar.
4. La herramienta debe de ser gratis, para que la empresa identifique sus carencias y debe de tener oportunidades de asesorarse al respecto.

Considera que la herramienta puede ser empleada en empresas que posean menos de 50 trabajadores y que sea el MEIC el encargado de distribuirla a las empresas pymes del país, lo cual ayudaría a los comercios a definir planes de mejora si se abordan los temas de manera formal.

El impacto positivo que generaría la herramienta, es que una vez que las pymes la utilicen, estas se propondrán planes de trabajo en busca de mejoras, se volverían más competitivos y tendrían mayores oportunidades de negocio con otras empresas.

- **Luis Brenes Jefe de Proceso 1. COOPESERVIDORES**

El señor Brenes se encarga primordialmente de la sección de pymes, y el enfoque de la labor con estas empresas es el económico. Desconoce la utilización de herramientas para la autoevaluación de la sostenibilidad que se utilizan en el país. Reconoce que a las instituciones financieras se les pide dar seguimiento a sus clientes, pero esto depende de la metodología que cada institución desee aplicar. No conoce ningún modelo que utilice los datos financieros con el fin de evaluar la sostenibilidad.

Aclara, según su perspectiva, que es posible saber si la empresa tiene una mayor acción social al analizar si hay aumentos en compras de materias primas, lo cual es un indicativo de que se le están comprando productos a otros.

Opina que una pyme podría llenar un cuestionario, el que lo hagan por sí mismos puede brindar información sesgada. Forzosamente lo llenarán si las entidades financieras lo solicitan.

Entre otros el Sr Brenes considera que un cuestionario debe de tener en cuenta la visión del empresario, que se diferencian sus productos, que provea una mezcla de información que destaque la importancia de las ventas y rentabilidad; además, que especifique datos numéricos (como los indicadores de actividad y ventas, utilidades, número de empleados) y que la herramienta posea una sección cualitativa que se enfoque en lo que ha hecho la empresa en el tiempo en que ha estado en función como la obtención de clientes, evaluación de la gestión, y si incluye a sus clientes en sus consultas con respecto a sus productos.

Según Brenes, lo que motivaría a las empresas a responder este cuestionario es que se les explique qué es sostenibilidad. Si se les dice que esta información será analizada por terceros les daría un mayor incentivo para realizarla y tener retroalimentación; siempre y cuando el número de preguntas no sea tan alto. A pesar de esto piensa que, si la herramienta es llenada por las pymes, muchas responderán por compromiso, si saben que será revisada pueden tender a ocultar información, y su observación es que para que surta efecto, se debe de hacer una mezcla entre visita de un ente y autoevaluación.

Recalca que la corta vida de las pymes es preocupante y definitivamente el poner una herramienta como está a la disposición de las pymes abre oportunidades para identificar tendencias de manejo de negocios por parte de estas empresas.

- **Señor José Antonio Li. Jefe Unidad Especializada en Atención a Pymes y Sistema de Banca para el Desarrollo del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)**

Don José Antonio desconoce la existencia de herramientas para la autoevaluación de la sostenibilidad en las empresas y considera que es difícil creer en la objetividad que tenga un empresario a la hora de llenar una autoevaluación y que debe de haber algún tipo de mecanismo para controlar la efectividad del mismo.

Considera que al elaborar un cuestionario este debe de incluir factores tanto ambientales como sociales y opina que para que un empresario se motive a utilizar este tipo de herramienta debe de estar ligado a un tipo de beneficio, como un sello que recalque su punto ya que por sí solo es complejo visualizar que los empresarios realicen la autoevaluación por sí solos.

Expone que, aunque empresas de todo tamaño pueden aprovecharse de la herramienta, es necesario que se realice un “mercadeo” o promoción que recalque la importancia de que se utilice esta herramienta y que se le aúnen algún tipo de beneficio extra como incentivos como disminución en el impuesto de renta o similar.

El INA se encarga de diseñar e impartir cursos que llenen las necesidades de la actualidad de los costarricenses, en el campo de la innovación debido a la Reforma Integral de la Ley Sistema de Banca para el Desarrollo N°9274, estos deben de velar por buscar la sostenibilidad. Esta institución no promueve actividades o cursos en particular, sino, que realizan capacitaciones según lo soliciten las empresas.

Para incrementar el beneficio de la ejecución de este cuestionario, se recomienda que la persona o empresa que lo difunda, realice una breve explicación previa con respecto al tema de la Responsabilidad Social Empresarial, donde se le aclare al empresario la finalidad de este instrumento.

Anexo 4: Cuestionario MiEmpresaSostenible

Descripción del instrumento:

El siguiente cuestionario puede ser aplicado por los administradores o gerentes de las pymes o por distintas gerencias de una empresa con el fin de realizar un ejercicio integral de evaluación, donde a través de las preguntas se identifiquen sus fortalezas o carencias en los cinco (5) ejes de preguntas planteados, el número total de preguntas incluyendo la primera sección es de setenta (70) preguntas.

La primera sección contiene preguntas relacionadas a datos empresariales generales, posee una mezcla entre preguntas abiertas y cerradas. La información solicitada en esta primera sección está diseñada con el fin de que la persona encargada de distribuir la herramienta (incubadora, banco, organización o ente gubernamental u otro) recopile datos de control o monitoreo con respecto a la utilización de la autoevaluación. Las siguientes cuatro secciones están confeccionadas con el fin de que los empresarios analicen sus actividades diarias.

Método de aplicación:

Para conocer el nivel que la empresa tiene se debe de contestar cada una de las preguntas de las secciones 2 a la 5 marcando con una "X" la opción que corresponde a la empresa. Al final de cada sección se deben de sumar los puntos positivos que se obtuvieron. Después de tener todos los resultados de los distintos ejes se procede a usar la sección MiReporte ¿Cómo voy?, entonces se colocarán sus respuestas en cada uno de los ejes de puntuación correspondientes para así saber el nivel en el que se encuentra su empresa.

| 1. MiEmpresa | |
|---|--|
| Cuéntenos sobre su empresa, por favor sea específico. | |
| 1. ¿Cómo se llama su empresa? | |
| 2. ¿Su empresa es familiar? A) Si B) No C) No aplica | |
| 3. ¿Tiene alguna razón social o personería jurídica? ¿Cuál es? | |
| 4. ¿Cuántos empleados tiene su empresa? A) 5 B) 5 a 15 C) 16 a 30 D) 31 o 100 | |
| 5. El sector productivo al que pertenece la empresa es: A) Industria B) Comercio C) Otro: | |
| 6. A qué actividad se dedica tu empresa: A) Distribuye productos B) Produce materias primas C) Servicios D) Otros. | |
| 7. La empresa exporta: A) Sí B) No | |
| 8. ¿Tiene un sitio web o página en redes sociales? ¿Cuál es? | |
| 9. ¿Cuál es su número de teléfono? | |
| 10. ¿Cuál es su correo electrónico? | |

| 2. MiNormativa | | |
|--|----|----|
| 1. ¿Su empresa cuenta con una Misión y Visión desarrollada? | Sí | No |
| 2. ¿Su empresa está legalmente constituida? | Sí | No |
| 3. ¿Su empresa cuenta con los permisos y licencias que exige la ley? | Sí | No |
| 4. ¿Su empresa lleva un registro contable? | Sí | No |
| 5. ¿Formaliza sus relaciones comerciales con entidades por medio de contratos escritos, convenios u otros? | Sí | No |
| 6. ¿Se extienden contratos de trabajo a los empleados? | Sí | No |
| 7. ¿Sus colaboradores están asegurados bajo la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)? | Sí | No |
| 8. ¿Su empresa tiene póliza de riesgos para sus trabajadores? | Sí | No |
| 9. ¿Su empresa está registrada ante el Ministerio de Economía Industria y Comercio? | Sí | No |
| 10. ¿Su empresa difunde el código de conducta que posee y lo actualiza periódicamente? | Sí | No |
| 11. ¿Existen lineamientos en la empresa donde se describe la forma en que se espera que los colaboradores se comporten y relacionen entre sí, con proveedores, clientes, comunidad, gobierno y medio ambiente? | Sí | No |
| 12. ¿Promueve el bienestar físico, social y mental de sus colaboradores? | Sí | No |
| 13. ¿Comunica y entrenan en su empresa el plan de manejo de riesgos (en caso de terremoto, inundación, incendio u otro)? | Sí | No |
| 14. ¿Su empresa cuenta con servicios/facilidades para personas con habilidades distintas respetando la Ley 7600 sobre la Igualdad para personas con discapacidad? | Sí | No |

| 3. MiGente | | |
|--|----|----|
| 1. ¿Cumple su empresa con los pagos mínimos conforme a la ley: horas extra, vacaciones, aguinaldos, prestaciones, etc.? | Sí | No |
| 2. ¿Ofrece su empresa igualdad de oportunidades al contratar sin discriminar: sexo, edad, nacionalidad, habilidades físicas? | Sí | No |
| 3. ¿Posee su empresa un plan de prevención de accidentes y enfermedades profesionales? | Sí | No |
| 4. ¿La empresa mantiene un ambiente de trabajo seguro y cuenta con Equipo de Protección Personal (EPP)? | Sí | No |
| 5. ¿Posee su empresa un reglamento interno de orden, higiene y seguridad ocupacional? | Sí | No |
| 6. ¿Ofrece la empresa algún tipo de educación con respecto a: ¿Salud, higiene seguridad ocupacional? | Sí | No |
| 7. ¿Brinda algún complemento extra (ej. seguros privados) además de los beneficios de la CCSS? | Sí | No |
| 8. ¿Cuenta su empresa con alguna herramienta de comunicación interna? ejemplo: Pizarra de avisos, un boletín o similar | Sí | No |
| 9. ¿Entrena a sus nuevos empleados? | Sí | No |
| 10. ¿Ofrece su empresa beneficios extras a sus empleados? Ej. Bonos por producción, reconocimiento por rendimiento. | Sí | No |
| 11. ¿Promueve que sus empleados se capaciten? | Sí | No |
| 12. ¿Promociona o asciende a sus empleados? | Sí | No |
| 13. ¿Otorga permisos o facilidades a los empleados para que continúen sus estudios? | Sí | No |
| 14. ¿Da algún tipo de permisos para los empleados si necesitan atender asuntos personales? | Sí | No |
| 15. ¿Su personal permanece estable con la empresa por más de 3 años continuos? | Sí | No |

| 4. MiAmbiente | | |
|---|--------------|----------------|
| 1. ¿Cumple con las leyes ambientales que se relacionan a su empresa? | Cumple todas | Pueden Mejorar |
| 2. ¿Se informa si hay nuevas leyes ambientales relacionadas a su sector? | Sí | No |
| 3. ¿Realiza un uso adecuado de los recursos que provienen de la naturaleza (agua, luz, papel)? | Sí | No |
| 4. ¿Tiene algún método o procedimiento para reducir o evitar el desperdicio? | Sí | No |
| 5. ¿Mide las cantidades de materia prima que utiliza? | Sí | No |
| 6. ¿Recicla? | Sí | No |
| 7. ¿Alguna persona o empresa recoge su reciclaje? | Sí | No |
| 8. ¿Controla el ruido que su empresa produce? | Sí | Pueden Mejorar |
| 9. ¿Busca materiales menos contaminantes para realizar las actividades de su empresa (ej. limpiadores amigables con el ambiente)? | Sí | No |
| 10. ¿Trata las aguas de desecho? | Sí | No |
| 11. ¿Además de la Revisión Técnica le da otros cuidados preventivos periódicos al vehículo de la empresa? | Sí | Pueden Mejorar |
| 12. ¿Dispone de residuos no tradicionales de forma apropiada (cartuchos de impresión, llantas, baterías de carro)? | Sí | No |
| 13. ¿Comparte ideas para mejorar el ambiente con colaboradores, vecinos, otros? | Sí | No |
| 14. ¿Su mercadeo promueve y resalta las buenas prácticas ambientales que realiza su empresa? | Sí | No |
| 15. ¿Sus productos o servicios incluyen sus datos de contacto? | Sí | No |
| 16. ¿Mide y monitorea la calidad de los productos o servicios que usted provee? | Sí | No |

| 5. MiAmigo | | |
|--|----|----|
| 1. ¿Tiene un plan de contingencia en caso de que su negocio desencadene algún tipo de desastre en su comunidad (riego de pinturas, incendio en taller de telas, etc.)? | Sí | No |
| 2. ¿Realiza análisis de costos y beneficios periódicamente? | Sí | No |
| 3. ¿Selecciona a sus proveedores de acuerdo a: Precios, Calidad, Servicio, Efectividad | Sí | No |
| 4. ¿Verifica el origen de los productos que compra para su establecimiento? | Sí | No |
| 5. ¿Está dispuesto a fomentar prácticas empresariales positivas con sus proveedores? | Sí | No |
| 6. ¿Les ofrece retroalimentación a sus proveedores con respecto a productos, lo que la gente busca y más le gusta? | Sí | No |
| 7. ¿Sus proveedores han crecido y continúan creciendo ofreciéndole nuevos productos o servicios a su empresa? | Sí | No |
| 8. ¿Da seguimiento a la calidad de sus servicios o productos? | Sí | No |
| 9. ¿Se involucra la empresa con la comunidad? | Sí | No |
| 10. ¿Compra productos elaborados por miembros de la comunidad u otros pequeños productores para vender o usar en su negocio? | Sí | No |
| 11. ¿Tiene acuerdos comerciales con otras empresas dentro de la comunidad? | Sí | No |
| 12. ¿Toma en cuenta los reclamos o sugerencias para hacer cambios en la empresa? | Sí | No |
| 13. ¿Participa su empresa en alguna cámara de comercio relacionada a su tipo de negocio? | Sí | No |
| 14. ¿Estaría dispuesto a compartir con otros (empresarios, cámaras, organizaciones y otros) sus prácticas empresariales? | Sí | No |
| 15. ¿Recomendaría a otras empresas informarse sobre la Responsabilidad Social Empresarial? | Sí | No |

Utilización MiReporte: ¿cómo voy?

Verifique el número de respuestas positivas (Sí o Cumple todas) que obtuvo en cada uno de los ejes anteriores y utilice este cuadro para saber el nivel de Responsabilidad Social Empresarial en el que se encuentra su empresa.

| MiReporte: ¿cómo voy? | MiInicio en RSE | MiRuta al RSE | MiLogro en RSE |
|------------------------------|------------------------|----------------------|-----------------------|
| MiNormativa | 0 a 5 | 6 a 10 | 11 a 14 |
| MiGente | 0 a 5 | 6 a 10 | 11 a 16 |
| MiAmbiente | 0 a 5 | 6 a 10 | 11 a 16 |
| MiAmigo | 0 a 5 | 6 a 10 | 11 a 15 |

Anexo 5: Formato de envío de respuesta a empresas participantes

Viernes 3 de marzo 2017

Sr. Sra.
xxx
Presente

Estimada Sr. Sra.

Gracias por participar en la prueba piloto de MiEmpresaSostenible, su información será de mucho valor para nuestra investigación.

Adjunto encontrara información acerca de los resultados de la prueba, esperamos los mismos sean de valor para usted y su empresa.

Incluimos ejemplar de *Recomendaciones MiEmpresaSostenible* la cual es una compilación de recursos para que los empresarios puedan identificar información que les ayude a incorporar acciones, actitudes y mejoras que integren más bienestar y sostenibilidad en sus negocios.

Le agradecemos de antemano llenar la breve encuesta que recibirá seguidamente, sus comentarios serán apreciados.

Cordialmente,
Ana María/ Sigrid

Hoja de Puntuación:

Empresa:
Actividad:

Sector:
Contacto:

| Eje | MiInicio en RSE | MiRuta al RSE | MiLogro en RSE |
|--------------------|------------------------|----------------------|-----------------------|
| MiNormativa | X | | |
| MiGente | | X | |
| MiAmbiente | | X | |
| MiAmigo | | | X |

Seguidamente se plantea el significado de cada una de las valoraciones según los criterios de las desarrolladoras de esta herramienta. Cada una de estas sugiere que la pyme posee cierto nivel de interés con respecto a temas relacionados a la Responsabilidad Social Empresarial.

1. Milnicio en RSE (Entre de 0 a 5 respuestas positivas, color identificador Rojo).

Este nivel corresponde a empresas que posiblemente están iniciando operaciones y/o que, hasta el momento no tienen conocimiento sobre Responsabilidad Social Empresarial, puede ser que no se tienen prácticas sostenibles implementadas, debido a carencia de conocimiento o de motivación. La falta de ejecución de mejores prácticas, incide en el crecimiento empresarial y afecta a la organización, al igual que a todos los que se relacionan con ella. Es importante que su empresa se informe de cómo implementar mejores prácticas para crecer más sosteniblemente.

2. MiRuta al RSE (Entre 6 y 10 preguntas positivas, color identificador Amarillo)

Es el nivel intermedio de este sistema de medición, el cual caracteriza a una empresa que le da importancia al bienestar general empresarial y su relación con su entorno. Sin embargo, a pesar de que está tomando acciones con respecto al tema, el compromiso no es respaldado en un 100% en la gestión empresarial. En este nivel, muchas empresas comprenden la relevancia de incluir otros temas además del económico a la estrategia de negocios, debido a los impactos positivos que brindan al crecimiento empresarial. Esta empresa puede implementar cambios para seguir creciendo en el ámbito de Responsabilidad Social Empresarial y poner su granito de arena hacia una sociedad y país más sostenible.

3. MiLogro en RSE. (Entre 11 a 16 respuestas positivas, color identificador Verde).

El más alto nivel de esta herramienta, se les adjudica a empresas que poseen un compromiso claro con respecto a su Responsabilidad Social Empresarial. Sus logros son respaldados por políticas empresariales claras que promulgan prácticas que respaldan la generación de servicios y/ o productos de calidad. Sus planes estratégicos ligan la empresa con su comunidad, clientes, proveedores y ambiente; sin dejar de lado su deber con las leyes del país, y su interés por mantener encadenamientos comerciales con otras empresas.

Este tipo de empresas pueden y deben de continuar incluyendo nuevas iniciativas por medio del uso de herramientas de autoevaluación o monitoreo más complejas tales como: la Norma INTE-35001 u otras utilizadas en el área que les permita seguir innovando en el tema de la RSE.

Anexo 6: Encuesta a Empresas Piloto sobre la autoevaluación

Descripción del instrumento: El siguiente cuestionario consta de 6 preguntas abiertas. El propósito es evaluar la opinión que las pymes que participaron en prueba piloto tengan sobre la herramienta MiEmpresaSostenible y su utilidad para las empresas. La información recopilada servirá para realizar adaptaciones o cambios a las preguntas de la herramienta.

Encuesta a Empresas Piloto sobre la Autoevaluación

1. ¿Considera que el formato para responder las preguntas es el adecuado?
2. ¿El vocabulario y el contenido empleado en las preguntas es claro?
3. ¿En cuánto tiempo realizó el cuestionario?
4. ¿Después de completar la autoevaluación de sostenibilidad, considera que puede gestionar cambios en su empresa?
5. ¿Le parece que valdría la pena la difusión de esta herramienta a otras pymes?
6. ¿Tiene alguna sugerencia con respecto a esta herramienta?

Encuesta a Empresas Piloto sobre la Autoevaluación

1. ¿Considera que el formato para responder las preguntas es el adecuado?
2. ¿El vocabulario y el contenido empleado en las preguntas es claro?
3. ¿En cuánto tiempo realizó el cuestionario?
4. ¿Después de completar la autoevaluación de sostenibilidad, considera que puede gestionar cambios en su empresa?
5. ¿Le parece que valdría la pena la difusión de esta herramienta a otras pymes?
6. ¿Tiene alguna sugerencia con respecto a esta herramienta?

Anexo 7: Cuestionario ¿con quién compartir MiEmpresaSostenible?

Descripción del instrumento:

El siguiente cuestionario consta de 5 preguntas abiertas y es un instrumento que se utilizará para la obtención de información que sirva para divulgar la herramienta MiEmpresaSostenible en organizaciones, empresas, bancas de desarrollo u otros entes relacionados con el bienestar de las pymes en Costa Rica.

Método de aplicación: Una entrevista presencial no se considera necesaria para completarlo, puede ser llenado vía electrónica, por medio de correos electrónicos o por medio de una llamada en línea o telefónica.

Se solicita que conteste las preguntas abiertas y sinceramente, si considera que algún otro punto que se deba de tomar en cuenta para lograr una diseminación mayor de la herramienta, por favor comuníquelo.

Al completar el cuestionario por favor envíelo de vuelta a su remitente.

1. ¿A qué organizaciones considera que debemos de presentar esta herramienta para que la compartan con las pymes?
2. ¿Qué apoyos cree que se pueden realizar para apoyar la herramienta? Seminarios, foros, etc.
3. ¿En qué actividades futuras para esta organización se puede presentar esta herramienta?
4. ¿Tiene alguna sugerencia adicional para que la difusión de esta herramienta tenga un impacto nacional?
5. ¿Cree que su organización la apoyaría con una carta de recomendación?

Anexo 8: Acuses de Recibo Presentación Herramienta Entidades

La herramienta fue compartida con las siguientes organizaciones por medio electrónico para su uso y distribución. Se señala con un asterisco (*) las entidades que dieron acuse de recibo al material que fue enviado y seguidamente se muestran las copias del material recibido.

- BAC San José (*)
- Banco Popular
- Centro de Emprendimiento e Innovación UCI
- COOPESERVIDORES
- Embajada del Reino de los Países Bajos (*)
- Instituto Nacional de Aprendizaje (*)
- Ministerio Economía, Industria y Comercio (*)

Jueves 23 de marzo 2017

Sr. Esteban Villalobos González

Jefe, Departamento de Gestión Empresarial y Emprendimiento

Dirección General de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa (DIGEPYME)

Asunto: Acuse de recibo Presentación Herramienta para la Autoevaluación de la Sostenibilidad Empresarial

Hemos recibido de las estudiantes de la Universidad para la Cooperación Internacional, Sigrid Martínez Picado y Ana M. Soler Galán copia de la Presentación Herramienta para la Autoevaluación de la Sostenibilidad Empresarial, la cual consta de 2 archivos en formato PDF.

Nombre: Esteban Villalobos G.

Cargo: Jefe Dpto.

Entidad/Organización: MEIC

Fecha: 23-03-17

Jueves 29 de marzo 2017

Sr. Luis Reinaldo Mastroeni Camacho
Gerente Departamento de RSC
BAC San José

Asunto: Acuse de recibo Presentación Herramienta para la Autoevaluación de la
Sostenibilidad Empresarial

Hemos recibido de las estudiantes de la Universidad para la Cooperación Internacional, Sigrid
Martínez Picado y Ana M. Soler Galán copia de la Presentación Herramienta para la
Autoevaluación de la Sostenibilidad Empresarial, la cual consta de 2 archivos en formato PDF.

Nombre: Luis Mastroeni Camacho

Cargo: Gerente RSC

Entidad/Organización: BAC Credomatic

Fecha: 29 de marzo del 2017

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luis Mastroeni Camacho', with a stylized flourish at the end.

23 de marzo 2017

Sr. José Antonio Li Piñar
Gerente General
Instituto Nacional de Aprendizaje

Asunto: Acuse de recibo Presentación Herramienta para la Autoevaluación de la Sostenibilidad Empresarial

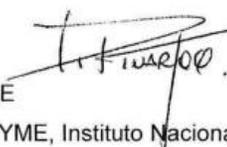
Hemos recibido de las estudiantes de la Universidad para la Cooperación Internacional, Sigrid Martínez Picado y Ana M. Soler Galán copia de la Presentación Herramienta para la Autoevaluación de la Sostenibilidad Empresarial, la cual consta de 2 archivos en formato PDF.

Nombre: Jose Antonio Li Piñar

Cargo: Encargado, Unidad PYME

Entidad/Organización: Unidad PYME, Instituto Nacional de Aprendizaje

Fecha: 31/03/2017



UNIDAD PYME

Jueves 23 de marzo 2017

Sr. Esteban Gracias
Oficial Senior de Diplomacia Económica y RSE
Embajada del Reino de los Países Bajos

Asunto: Acuse de recibo Presentación Herramienta para la Autoevaluación de la Sostenibilidad Empresarial

Hemos recibido de las estudiantes de la Universidad para la Cooperación Internacional, Sigrid Martínez Picado y Ana M. Soler Galán copia de la Presentación Herramienta para la Autoevaluación de la Sostenibilidad Empresarial, la cual consta de 2 archivos en formato PDF.

Nombre: *Esteban Gracias Espinal*
Cargo: *Oficial Senior de Diplomacia Económica y RSE*
Entidad/Organización: *Embajada de Holanda*
Fecha: *05/04/2017*



Anexo 9: Recomendaciones para empresas.

MiEmpresaSostenible

Algunas recomendaciones para mejorar la Responsabilidad Social en su empresa

La siguiente compilación de recursos pretende acercar a los dueños de pymes a la inclusión de políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en sus negocios, esta es importante, porque ayuda a las empresas de todo tamaño a comportarse en una forma responsable y ética hacia la sociedad y su entorno.

La RSE sirve como un mecanismo de autorregulación que asiste a las empresas a ser mejores ante la sociedad y a la misma vez aporta un grano de arena para proteger el planeta. Al estar las empresas más informadas con respecto al tema estas implementan: uso eficiente de recursos, programas de reciclaje, mejor manejo de desechos sólidos, líquidos y desechos peligrosos.

Entre los beneficios de implementar prácticas de RSE para una empresa están: mayor capacidad de atraer y retener empleados, mayor productividad, mejor imagen y reputación y mejor desempeño económico. Otros beneficios se dan en la comunidad donde se encuentra la empresa, al igual que se favorece el público en general que recibe mejor calidad de productos. A través de la lectura se sugieren datos de contactos y direcciones web de distintas organizaciones para facilitar la obtención de ayuda adicional con respecto a distintos tópicos que están relacionados con la integración de la RSE en las pymes.

No se pretende que este sea un material exhaustivo, sino, que sirva de guía para alcanzar metas mayores por parte de los empresarios que deseen evolucionar continuamente en su negocio; se han escogido varios de los temas de alta relevancia que han sido considerados en el cuestionario MiEmpresaSostenible.

Se presentan las distintas recomendaciones que apoyan los 4 ejes de la herramienta MiEmpresaSostenible. El propósito es que los empresarios puedan identificar rápidamente información que les ayude a incorporar acciones, actitudes y mejoras que busquen el bienestar y la sostenibilidad empresarial.

Ana María Soler y Sigrid Martínez

MiNormativa

¿Cómo empezar una pyme?

Al iniciar un negocio es de suma importancia efectuar trámites para cumplir con los requisitos legales del país para que la empresa opere adecuadamente.

Para inscribir un negocio y que este sea considerado como pyme se debe de estar inscrito con dos de las siguientes tres entidades, Caja Costarricense de Seguro Social, Tributación Directa y Póliza de Riesgos del trabajador; se recomienda ver www.pyme.go.cr/.

Un emprendedor debe hacer una lista de los requisitos legales necesarios para abrir una empresa, en la [página](#) puede encontrar una guía detallada de paso a paso de los diferentes trámites y procedimientos para empezar un negocio en Costa Rica.

¿Cómo llevar un registro contable?

La contabilidad es de suma importancia para un negocio ya que permite conocer la realidad económica del mismo, analiza cómo va el negocio y a la vez sirve de guía para tomar decisiones presentes como futuras que impactarán el negocio. Existen diferentes maneras de llevar la

contabilidad en una empresa ya sea manual como electrónica o por medio de la contratación de una empresa externa. En Costa Rica el Instituto Nacional de Aprendizaje ofrece un curso que ayuda a nuevos empresarios a entender los requisitos necesarios para poder desarrollar un sistema contable dentro de una empresa. Contabilidad y Finanzas aplíquelas en su pyme, es un documento de alto valor para los nuevos emprendedores. Puede seguir el vínculo en la [flecha](#).

Otro tema necesario de conocer son las leyes relacionadas a industria y comercio; muchas leyes se relacionan a su negocio, estas varían dependiendo del tipo de industria. Puede asesorarse en: [PYME](#) y siguiendo este acceso: <https://costarica.eregulations.org/>

¿Por qué hacer un código de Conducta?

Un código de conducta es el conjunto de reglas que establecen la manera y forma que se espera que los miembros de la empresa se comporten, toma en cuenta las metas y los objetivos de la misma y respeta los derechos de los individuos involucrados.

Las organizaciones pueden diseñar su propio código de conducta dependiendo de sus necesidades, puede encontrar datos que le servirán de guía para realizarlo en el acceso:

[Código de conducta](#).

¿Cómo hacer un plan de Emergencias?

Toda organización debe de contar con un plan de emergencias, el mismo debe tener los diferentes procedimientos a seguir en caso de presentarse un acontecimiento no esperado. Puede asesorarse para desarrollar su propia versión usando el módulo interactivo que contiene todas las pautas que deben de tenerse en cuenta para realizar un plan de emergencias que desarrolló la Comisión Nacional de Emergencias. Toque el logo y observe la información: https://www.cne.go.cr/educacion_asesoria/4/Plan%20de%20emergencias%20-%20Empresas%20o%20Instituciones/player.html .

Definiendo la Misión y la visión de mi negocio.

Al hablar sobre la Misión de una empresa se hace referencia a la razón por la cual la empresa se ha conformado, y la Visión es a dónde quiere llegar la empresa a través del alcance de los objetivos que esta se haya propuesto para su futuro. Para poder facilitar la creación de estas ayudarse entrando al siguiente sitio [WEB](#).

Empresas conocidas en el país poseen una Misión y Visión inspiradoras como por ejemplo Florex empresa de productos de limpieza que busca no dañar al ambiente. Misión: “Somos una empresa que investiga, diseña, produce y comercializa productos y servicios para mejorar la calidad de la vida de las personas, en armonía con el medio ambiente” y Visión: “Ser reconocidos a nivel centroamericano como la empresa referente en soluciones innovadoras de limpieza realmente amigables al ambiente”.

Es bueno buscar ejemplos de varias empresas para desarrollar la misión y la visión, además, su elaboración dependerá de la realidad y las expectativas de crecimiento de la organización.

MiGente

¿Qué debe contener un contrato de trabajo?, ¿por qué es bueno tenerlos?

Es importante tener un contrato de trabajo entre la empresa y el empleado, porque sirve de protección para las dos partes. Un contrato de trabajo es un acuerdo firmado y debe de ser escrito conforme a la legislación laboral del país; debe dar una descripción del trabajo, la remuneración y duración del contrato. Además, debe de ser claro con respecto a los programas de beneficios, remuneraciones, incentivos laborales y sanciones laborales que existen en la empresa.

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social ofrece una publicación gratuita que explica todo lo relacionado a un contrato de trabajo, esta información está disponible en el número de teléfono 800 872 2256, o siguiendo el [enlace](#).

¿Cómo asegurar a un trabajador? Requisitos

El primer paso para asegurar a los trabajadores requiere que la empresa esté inscrita en la CCSS, para hacer esto se deben de seguir varios pasos, se recomienda leer los pasos [aquí](#).

Para tramitar la inscripción debe:

- Pagar derecho de certificación.
- Obtención certificación de personería jurídica.
- Obtención de inscripción en la CCSS como patrono jurídico.
- Verificación de datos.
- Recepción primera planilla.

Además, cuando le surjan dudas con respecto a cualquier tema relacionado con la Caja Costarricense de Seguro Social puede recurrir a la sección de [preguntas frecuentes](#).

Información sobre seguridad ocupacional mejores prácticas para evitar accidentes en las empresas. Equipos de protección personal que se ocupa y dónde lo puede adquirir.

En Costa Rica existe la Ley No. 6727 de 24 de marzo de 1982 publicada en La Gaceta No. 57, señala en el Artículo 1, información sobre las exigencias de la ley con respecto a la protección de los empleados durante el ejercicio del trabajo. Pulsa la letra en el cuadro y verás más [información](#).

El Instituto Nacional de Seguros ofrece una serie de productos y capacitaciones para las empresas relacionadas al tema de gestión empresarial en salud ocupacional, para buscar información puede comunicarse directamente al INS o enviar un correo electrónico a geso@ins.cr.com, o alternativamente buscar información con las aseguradoras privadas de su preferencia.

Regulaciones para construcciones respetando ley 7600.

El respeto a las diferencias de las personas y sus capacidades es algo importante para garantizar la inclusividad a los distintos productos y servicios que se requieren cotidianamente.

La Ley 7600 sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad en su Capítulo II: Acceso al Trabajo, presenta los requisitos que deben de cumplir las empresas, pulsando el logo se puede encontrar más información relevante al tema.

<http://www.tramitesconstruccion.go.cr/77.html>

Importancia de comunicación en la empresa.

La comunicación es clave para cualquier empresa. Internamente es como se pueden transmitir los objetivos que tiene a corto, mediano y largo plazo; además es la manera de mantener a todas las personas en la misma página y de esta manera poder crecer. Cuando existe una buena comunicación interna todas las personas que pertenecen a la organización se sienten que son “dueñas”, es decir que son parte de esta. Externamente la comunicación es importante también porque es el medio por el cual la organización se da a conocer con los diferentes públicos (otras organizaciones, consumidores, proveedores, etc.), lo cual trae también muchos beneficios para la organización y todas las personas que se relacionan con la misma. Muchas de las organizaciones que triunfan utilizan la comunicación como una herramienta para crear una cultura de fidelidad.

¿Cómo evitar comportamientos indeseables en la empresa?

En Costa Rica es responsabilidad del patrono el proteger a sus colaboradores y mantener condiciones de respeto para todos en el trabajo. A la hora de contratar a un trabajador es necesario hacer hincapié sobre la importancia de esto e inclusive debe de incluirse en el contrato un addendum el entendimiento sobre las políticas o código de conducta de la empresa y la persona contratada debe de obtener una copia de lo firmado.

Dentro de las aclaraciones con respecto a este código de conducta deben de existir los lineamientos con respecto al trato interno de los y las trabajadores para evitar situaciones como el acoso sexual, puede encontrar más información leyendo la ley Número 8805 que modifica la Ley 7476 Contra el Hostigamiento sexual en el empleo y la docencia. Ver más aquí: http://www.gaceta.go.cr/pub/2011/03/23/COMP_23_03_2011.pdf

Retribuyendo a los empleados con incentivos además del salario.

Es importante siempre que se pueda, ofrecer otros incentivos a los colaboradores aparte del salario, varios ejemplos son horarios flexibles, reconocimientos, premios o rifas de productos. Esto ayuda a levantar la moral de la fuerza laboral y solidifica la cultura de fidelidad de los colaboradores hacia la empresa.

Capacitaciones gratuitas para ayudar a los colaboradores a crecer.

Existen una gran cantidad de capacitaciones gratuitas ofrecidas por organizaciones públicas y privadas para ayudar y dar soporte a pequeñas empresas algunas de estas son:

- El Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).
- La municipalidad de su localidad.
- Ministerio de Economía Industria y Comercio en <http://www.meic.go.cr> o llamando al teléfono 2549- 1400.
- Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED) posee una recopilación de materiales con respecto al desarrollo sostenible, puede navegar y buscar el tema de su interés al tocar el bombillo de [ideas](#). También puede llamar a al teléfono 2231-2081.
- Bancos estatales y privados, agencias de cooperación internacional, entre otras instituciones.

MiAmbiente

¿Dónde informarse sobre leyes ambientales?

El campo de las leyes es desarrollado por parte de la Asamblea Legislativa, todos los acuerdos y decretos se encuentran en formato virtual en distintos sitios gubernamentales, como por ejemplo el Sistema Costarricense de Información Jurídica, presionando el signo de [pregunta](#) podrá ver cualquier ley que haya sido emitida.

Datos relacionados con los permisos sanitarios de funcionamiento, pueden ser encontrados ingresando [aquí](#).

¿Dónde buscar opciones para reciclar en su área?

En los locales o espacios de nuestros negocios rara vez hay espacio suficiente donde se pueda colocar materiales que se clasifican como reciclables.

La mejor opción es recurrir al departamento de información de su Municipalidad o revisar la lista actualizada de gestores autorizados que posee: [Ministerio de Salud](#).

Productos Sostenibles

Los recursos naturales están asociados a todos los productos de consumo que usamos en nuestros negocios y en la vida cotidiana. Es importante realizar un balance con respecto al tipo de productos que se adquieren y el impacto que estos generan después de su utilización al ambiente. Por ejemplo, productos de limpieza, papelería que provenga de bosques manejados sosteniblemente o que sean artículos elaborados con productos reciclados.

En la realización de las actividades diarias de una empresa (sin importar su tamaño), se utilizan una serie de materiales, ya sea para empaque, transporte, embalaje, eventos internos de la empresa. Es recomendable utilizar materiales que tengan varios propósitos, que no sean desechables, que sean reutilizables y reciclables. Dentro de los materiales no deseables están: estereofón, bolsas plásticas pequeñas que no sean reusables, cubiertos, vasos y platos plásticos. Existe un directorio de servicios y productos ecológicos o más amigables que ayudan a minimizar impactos ambientales en la empresa y en el hogar: [PÁGINAS VERDES](#)

¿Cómo evitar el desperdicio de recursos?

La clave para saber si hay desperdicio en la forma que utilizamos los recursos está en medir lo que utilizamos, el agua, la luz, el papel, el teléfono, ¡hasta la basura! La pregunta es ¿cómo lo medimos?, la respuesta es sencilla, se toman los recibos o facturas relacionados a estos servicios y se registran en una hoja donde se anote el tipo de recibo (AYA, CNFL, etc.), la fecha de la facturación y el monto que se pagó por los servicios. Se realiza una comparación con periodos en años anteriores y de ahí se determina un patrón. Se busca disminuir esos números fijando metas, integrando a los colaboradores a que participen en campañas que reduzcan el consumo, se pueden incorporar nuevos equipos y tecnologías de forma paulatina para que ayuden a bajar el uso de recursos y por ende los costos.

Las compañías a las cuales se les compran distintos servicios públicos poseen en sus páginas web recomendaciones para disminuir el consumo, dos de los servicios más importantes son la electricidad y el agua. La Compañía Nacional de Fuerza y Luz presenta [aquí](#) recomendaciones

para zonas Residenciales, Industria y Comercio. Acueductos y Alcantarillados da consejos en su [Facebook](#). La Municipalidad de Belén compiló una serie de recomendaciones relevantes al tema, en la sección [¿Cómo ahorrar agua?](#) sígalos pulsando la imagen.

Etiquetado eficiente de productos.

El tema del etiquetado de productos es muy importante para las empresas, las etiquetas sirven para aclarar el contenido de los productos, vencimiento, dar información de contacto de la empresa, pero, además, pueden servir para dar a conocer otros detalles que caracterizan a su negocio.

El Ministerio de Salud tiene regulaciones específicas para distintos tipos de productos en el [ícono](#). Existe también una plataforma que ha sido creada para este propósito Regístrelo, y todos los datos sobre cómo utilizar la plataforma los puede ver en el siguiente acceso: [REGISTRELO](#).

Cuidados básicos de un vehículo, prácticas de mejor manejo.

Aunque la Revisión Técnica es uno de los requisitos que se debe tener para transitar en nuestras calles no debe de ser el único punto que debemos de tener en cuenta para saber si nuestro vehículo se encuentra en óptimas condiciones.

La Guía Automotriz señala una serie de recomendaciones para que los propietarios de vehículos disminuyan sus costos al dar mantenimiento preventivo y los consejos para una conducción sostenible proveen recomendaciones que todos debemos seguir al utilizar un vehículo. [CONSEJOS PARA CONDUCCIÓN MÁS SOSTENIBLE](#) y [Guía Automotriz. Recomendaciones.](#)

MiAmigo

¿Por qué es importante tener una caja de sugerencias?

Un famoso dicho dice “Lo malo no es cometer errores, lo malo es no aprender de ellos” (Anónimo) y cuando se habla de un negocio es importante tener en cuenta no solo los errores que yo como empresario veo, sino, los posibles errores que se pueden evitar si se le pone atención a las recomendaciones de quienes me rodean, mis clientes, mis proveedores y por supuesto el aporte que puedan darme mis colaboradores para seguir creciendo.

La caja de sugerencias es una excelente herramienta para poder informarnos sobre la opinión de nuestros clientes, de forma sencilla se pueden colocar unos papeles reciclados y unos lápices cerca de una caja cerrada. Las opiniones de los colaboradores se pueden recolectar de la misma manera en cajas donde se les invite a proponer y explicar ideas, además sus opiniones pueden ser presentadas en reuniones o al igual que con los proveedores a través de conversaciones donde se les pregunte abiertamente con respecto a productos o actividades que se puedan incluir en la empresa para seguir creciendo. La idea de esto es identificar puntos de vista distintos a los que se tienen, con el propósito de mantener un servicio de alta calidad y mejoramiento continuo.

¿Por qué no es bueno comprar productos de origen dudoso?

La compra de productos de origen dudoso incrementa las pérdidas para pequeños negocios que se esfuerzan por mantener su negocio bajo la legalidad establecida. Al incorporar artículos de origen dudoso (robados, adulterados, u otros) se comete el delito de receptación y se infringe

el Código Penal del país (Ley 4573 Artículos 330 y 331). Si se determina que se cometió este delito la persona puede ir a la cárcel por periodos entre 6 meses a 5 años, o con multas elevadas.

¿Por qué comprar productos de su comunidad?

El crecimiento de las micro empresas depende de muchos factores y uno de ellos son las relaciones y el apoyo que estas se brindan entre sí.

En un vecindario existen distintos tipos de microempresarios, la señora que hace pan para vender uno o dos días a la semana, la costurera, el señor que hace trabajos en carpintería, entre muchos otros más. Cuando en su empresa se desean incluir nuevos productos o se deben de utilizar los servicios de algún productor o prestador de servicio se deben de tener en cuenta los vecinos, se trata de buscar alianzas comerciales que beneficien a ambas partes.

Si su comercio es visitado por muchos de los vecinos, es recomendable poner una pizarra informativa donde se reporten las actividades de su comunidad y que los pequeños proveedores de servicios puedan promover sus negocios en esta. Es recomendable que esta pizarra sea monitoreada por lo menos una vez a la semana, esto para verificar que la información sea actualizada.

Necesita información adicional para seguir creciendo.

La cantidad de organizaciones que apoyan a las pymes en el país son muchas, todas ellas tienen distintos enfoques dependiendo a la misión que tengan y el tipo de ayuda que brindan a los empresarios. El Ministerio de Economía, Industria y Comercio tiene un portal con variada información para las [pymes](#).

El Instituto Nacional de Aprendizaje, posee en su Sección Recursos, dos accesos 1. Plantillas de Ayuda y 2. Documentos de Ayuda, los cuales contienen material y recomendaciones que le serán de beneficio, ingrese pulsando el [icono](#).

“No hay esfuerzo que no valga la pena realizar en búsqueda de un mejor mañana. Considero que si todas y cada una de las miles de pymes que hay en el país se autoevalúan y siguen algunas de las recomendaciones básicas como las propuestas aquí iniciarán de muy buena manera su camino hacia la Responsabilidad Social Empresarial. Se necesita es tomar la decisión de iniciar y empezar a hacer cambios por el bien de todos”. Sigrid Martínez

“Si todos ponemos un granito de arena se logrará el cambio. Toda empresa sin importar su tamaño es importante para la sociedad. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el camino a seguir para lograr la sostenibilidad y el éxito de las empresas. Consideramos que esta autoevaluación es el primer paso para empezar el camino”. Ana M. Soler

Anexo 10: Folleto introductorio sobre RSE para pymes

¿Qué es Responsabilidad Social Empresarial?

Existen muchas definiciones de lo que es la Responsabilidad Social Empresarial o RSE, es el compromiso que la empresa tiene con lo que la rodea, sus empleados, la comunidad, sus proveedores, clientes, el ambiente y las leyes del país, en fin, con todos sus grupos de interés. Es importante aclarar que esta responsabilidad no es obligatoria, es voluntaria, se ejecuta por medio de acciones que la empresa realiza analizando mejores maneras de utilizar recursos y la forma en que se dispone de ellos fomentando bienestar. Una empresa que apoya la RSE es una empresa visionaria y que trata de crecer de acuerdo a prácticas que impulsan el desarrollo sostenible.

¿Qué beneficios me aporta incluir la Responsabilidad Social Empresarial?

¿Por qué integrarla a mi empresa?

Las empresas de todos tamaños que practican la RSE buscan ampliar su red de negocios y exploran los mercados buscando otras empresas que posean una filosofía similar con respecto a estos temas, es decir, al incluir prácticas de RSE se abre la puerta a nuevas posibilidades que hasta este momento no se han presentado.

Algunos de los muchos los beneficios que las empresas tienen al incluir la RSE en su camino son la disminución de los costos de producción y del impacto ambiental que genera la empresa, la mejora del clima laboral (influye en calidad de productos o procesos productivos). Es de suma importancia tomar en cuenta que no se necesita un número específico de empleados para hablar de RSE, solo se necesita tener claro que el progreso de un negocio no se debe enfocar solamente en el factor económico, los factores socio ambientales también deben de ser incluidos, una empresa que integra la RSE declara que es consciente con sus acciones ante la sociedad.

La integración de estos temas, se ejecuta por medio de acciones conscientes y coherentes que sean propuestas por una mentalidad empresarial clara que busca la permanencia en el tiempo de la empresa, es decir que la empresa dure y crezca.

¿La RSE se puede medir?

Existen diferentes métodos y herramientas para medir la sostenibilidad empresarial, sin embargo, estos instrumentos conllevan el uso de recursos económicos y de personal capacitado para realizarlos.

La herramienta MiEmpresaSostenible permite que cualquier tipo de empresa se autoevalúe por medio de un cuestionario que sirve para saber si se deben y pueden incorporar cambios en la manera en que la empresa opera.

¿Cómo usar MiEmpresaSostenible?

La herramienta está dividida en cinco secciones cortas que incluyen temas importantes como: regulaciones laborales y empresariales para operar, prácticas justas de operación, uso y disposición de recursos, relaciones con el entorno, diagnóstico de situación actual de la empresa.

Para conocer el nivel que la empresa tiene se debe de contestar cada una de las preguntas de las secciones 2 a la 5 con una x marcando la opción que corresponde a la empresa. Al final de cada sección se deben de sumar los puntos positivos que se obtuvieron.

Después de tener todos los resultados de los distintos ejes se procede a usar la sección MiReporte ¿Cómo voy?, entonces se colocarán sus respuestas en cada uno de los ejes de puntuación correspondientes para así saber el nivel en el que se encuentra su empresa.

| MiReporte: ¿cómo voy? | MiInicio en RSE | MiRuta al RSE | MiLogro en RSE |
|----------------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------|
| MiNormativa | 0 a 5 | 6 a 10 | 11 a 14 |
| MiGente | 0 a 5 | 6 a 10 | 11 a 16 |
| MiAmbiente | 0 a 5 | 6 a 10 | 11 a 16 |
| MiAmigo | 0 a 5 | 6 a 10 | 11 a 15 |

El crecimiento de la población mundial provoca que los recursos sean cada día más limitados, estos no se reponen a la misma velocidad que se emplean, lo cual crea un futuro incierto; con el propósito de ayudar a integrar nuevas ideas a las empresas se adjunta un apartado que incluye una compilación de recomendaciones.

Es importante que todos pongamos nuestro granito de arena para beneficio general; la meta de esta autoevaluación es que usted como empresario se analice e inicie prácticas que apoyen su desarrollo, forjando una empresa que posea estabilidad económica, en la cual se realicen actividades donde se tome en cuenta la sociedad y el ambiente.