



¿Cómo mejorar la colaboración de las empresas nacionales y transnacionales en Costa Rica, en el cumplimiento de los estándares éticos, para una mayor responsabilidad social empresarial?

Por: Yamna Sauma Ruiz ¹

II trimestre del 2021

Resumen

En la actualidad, la ética y la responsabilidad social empresarial son vitales para el éxito de las empresas, los días en que los negocios se enfocaban solo en las ganancias ya pasaron. Las empresas utilizan la responsabilidad social como una forma de retribuir a la comunidad y agradecer a los consumidores su lealtad. Asimismo, los beneficios para las empresas de implementar prácticas responsables son muchos y, por supuesto, para las comunidades donde se encuentran, por lo que es un método ganar-ganar.

El objetivo general de esta investigación es identificar las estrategias de las empresas nacionales y transnacionales en Costa Rica, para el cumplimiento de prácticas empresariales responsables. Los objetivos específicos son: definir el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores de empresas nacionales y transnacionales de los esfuerzos que se llevan a cabo en materia de responsabilidad social empresarial en sus lugares de trabajo, y determinar posibles prácticas empresariales por mejorar para contribuir con un mayor cumplimiento de los estándares éticos.

La metodología de investigación es descriptiva, con un enfoque tanto cualitativo como cuantitativo. Se obtuvo información por medio de una revisión de la bibliografía sobre el tema, y con una encuesta aplicada vía internet y entrevistas a personas que laboran en empresas en el país. El tamaño del universo lo conforman 1,992,354 personas, quienes

¹ Yamna.sauma@gmail.com

están laboralmente activos en el primer trimestre del 2021; de esta población total se obtuvo una muestra de 96 personas por encuestar. Finalmente, se pudo obtener un total de 127 respuestas a la encuesta solicitada electrónicamente.

La información recolectada muestra el conocimiento de los trabajadores sobre los temas de responsabilidad social empresarial, y cómo lo ven aplicado en su lugar de trabajo.

Palabras claves: responsabilidad social empresarial, RSE, ética empresarial, Política Nacional de Responsabilidad Social, líneas directrices sobre conducta nacional responsable de la OCDE, Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Abstract

Ethics and corporate social responsibility are vital to the success of companies today, the days when businesses were focused only on profits are long gone. Companies use social responsibility to give back to the community and thank consumers for their loyalty. Likewise, the benefits for companies of implementing responsible practices are many, and for the communities where they are located, it is definitely a win-win situation.

The general purpose of this research is to identify the strategies of national and transnational companies in Costa Rica to comply with responsible business practices. The specific objectives are to define the level of knowledge that the collaborators of national and transnational companies have of the efforts carried out in matters of corporate social responsibility in their workplaces and, to determine possible business practices that contribute to a greater compliance with ethical standards.

The research methodology is descriptive, with both a qualitative and quantitative approach, information was obtained through a review of the bibliography on the subject, and with surveys using an online form and interviews with people who work in companies in the country. The size of the universe is made up of 1,992,354 people, who are actively employed in the first quarter of 2021, and for this figure the sample size corresponds to

96 people to be surveyed. Finally, a total of 127 responses to the electronically requested survey were obtained.

The information collected shows the workers knowledge on corporate social responsibility issues and how they see it applied in their workplace.

Keywords: corporate social responsibility, CSR, business ethics, National Policy on Social Responsibility, OECD Guidelines for Multinational Enterprises, United Nations Global Compact.

Introducción

La responsabilidad social empresarial (RSE) es la nueva manera de hacer negocios. Es un elemento clave para que las empresas puedan hacer su aporte a la sociedad y al medio ambiente, y es la forma en que pueden contribuir en calidad de buenos actores sociales a mejorar las condiciones del planeta y buscar un mundo más justo y equilibrado. Nuestro mundo es interdependiente, los temas más importantes para la continuidad del planeta y del ser humano no tienen fronteras: la paz, el desarme, la migración, la protección de los derechos humanos, la lucha contra la pobreza, el cuidado del planeta, su flora y fauna, y el medio ambiente nos atañen a todos. Todo esfuerzo que se haga individual o colectivamente en relación con cada uno de estos temas es sumamente valioso para lograr los objetivos comunes y necesarios para asegurar un futuro a las nuevas generaciones.

Las empresas transnacionales ofrecen muchos beneficios a los países donde se instalan, entre los cuales dos de los más importantes son el trabajo y la transferencia de tecnología (Deresky, 2014). Sin embargo, también pueden optar por contribuir al entorno donde se encuentran, decisión que las puede distinguir de las demás y convertirse en un valor agregado. La interdependencia global es un factor muy importante en los negocios internacionales, las empresas deben tomar una posición positiva en los temas de

responsabilidad social y comportamiento ético, ayudando igualmente al desarrollo económico y la protección del medio ambiente alrededor del mundo.

La responsabilidad social empresarial es una herramienta clave para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aprobados en el 2015 por los países miembros de las Naciones Unidas, los cuales marcaron una nueva etapa en la visión del desarrollo a nivel mundial, en favor de las personas y el planeta. Para la consecución de estos objetivos, es imprescindible la colaboración de todos: gobiernos, empresas y sociedad civil. El Pacto Mundial de las Naciones Unidas pide a las empresas hacer negocios de manera responsable y contribuir a los ODS (United Nations Global Compact, s. f.).

Costa Rica, al igual que todos los países, debe trabajar para lograr minimizar las brechas que existen dentro del país y con respecto a otros países, a fin de lograr un desarrollo sostenible. Ante este reto, es necesaria una estrecha colaboración del Estado con el sector privado y la sociedad civil. Teniendo esto en consideración, en el año 2017, el gobierno de Costa Rica presentó la Política Nacional de Responsabilidad Social 2017-2030, la cual demuestra el rol tan importante que tienen las empresas en mejorar la situación del país como actores transformadores mediante la responsabilidad social empresarial para la lucha contra la pobreza, el respeto a los derechos humanos, la conservación del medio ambiente y la mejora en la calidad de vida de todas las personas. (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2017).

Asimismo, como parte del ingreso de Costa Rica a la OCDE, el país debe promocionar en las empresas que se encuentren en su territorio una serie de líneas directrices sobre conducta empresarial responsable, para que estas contribuyan de manera positiva a un desarrollo sostenible y para evitar posibles efectos negativos que puedan resultar de las actividades empresariales.

Un comportamiento responsable de las empresas no solo se traduce en una sociedad más equitativa y consciente con el cuidado del medio ambiente, sino también más competitiva y eficiente, por lo que es una apuesta ganar-ganar para las empresas y el



país. Es importante rescatar que las empresas transnacionales en Costa Rica han venido a aportar con sus programas de responsabilidad empresarial, mejorando las condiciones de sus colaboradores y el entorno donde se encuentran y por ende del país; además, se han convertido en un ejemplo por seguir para muchas empresas nacionales que anteriormente consideraban los temas de responsabilidad empresarial como simples actos de filantropía. El continuar con mecanismos que promuevan la RSE en todas las empresas que operan en nuestro país nos acercará mucho más al cumplimiento de la Agenda 2030 y a nuestra meta de ser un país más próspero y desarrollado.

Problema o pregunta de investigación

¿Cómo mejorar la colaboración de las empresas nacionales y transnacionales en Costa Rica, en el cumplimiento de los estándares éticos, para una mayor responsabilidad social empresarial?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Identificar las estrategias de las empresas nacionales y transnacionales en Costa Rica, para el cumplimiento de prácticas empresariales responsables.

Objetivos específicos

- Definir el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores de empresas nacionales y transnacionales, con respecto a los esfuerzos que se llevan a cabo en materia de responsabilidad social empresarial en sus lugares de trabajo.
- Determinar posibles prácticas empresariales por mejorar, para contribuir con un mayor cumplimiento de estándares éticos.

Forma de alcanzar dichos objetivos

Para llevar a cabo esta investigación, se realizó una revisión de fuentes bibliográficas, y como instrumento de investigación, se aplicó una encuesta en línea.



Revisión bibliográfica

La interdependencia que existe a nivel internacional entre la gente, las empresas y los gobiernos es cada vez mayor, más aún luego de la cuarta revolución industrial. Las empresas dejaron de ser nacionales para ser del mundo, con una mayor responsabilidad sobre sus acciones, y una presión diaria más fuerte y determinante de los consumidores y de los grupos de interés.

Las empresas se convencen cada vez más de la necesidad de llegar a un consenso de cuál debe ser un comportamiento ético y moral adecuado, pensando en desarrollar una cultura corporativa global. La cultura y las leyes gubernamentales juegan un papel importante en el desempeño de las empresas en diferentes países donde la legislación y las costumbres son diferentes.

Dada la importancia del tema, la Organización de las Naciones Unidas lanzó en el año 2000 el Pacto Mundial, con el objetivo de inspirar, guiar y apoyar a las empresas para que hagan negocios de manera responsable y actúen por un futuro más sostenible. Este Pacto busca que se adopten 10 principios universales, que abarcan desde la protección de los derechos humanos, el trabajo y el medio ambiente, hasta la lucha contra la corrupción (United Nations Global Compact, s. f.).

Luego de la adopción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el 2015, se volvió a retomar el tema del Pacto Mundial de las Naciones Unidas para que las empresas y las industrias aseguren una participación positiva a nivel nacional, regional y global. Al involucrar a miles de empresas de todos los tamaños y sectores de todo el mundo, se pretende conseguir un movimiento verdaderamente global de negocios responsables que integren la sostenibilidad en sus estrategias y operaciones principales tanto para el beneficio de la sociedad como para el suyo (United Nations Global Compact, s. f.).

Igualmente, existe desde el 2010 el ISO-26000 de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés), para mejorar el rendimiento en la

responsabilidad social de las empresas. Este se elaboró para definir una lista de estándares voluntarios para ayudar a las compañías a implementar la responsabilidad social corporativa (Sustainability Knowledge Group, 2019). A diferencia de otros ISOs, solo provee una guía, por ser un tema más cualitativo que cuantitativo, sin poder medirse. Por lo tanto, lo que se facilita es una serie de pautas que ayudan a las organizaciones a convertir los principios en acciones prácticas.

En Costa Rica, se cuenta desde el 2017 con una Política Nacional de Responsabilidad Social, cuyo objetivo principal es promover la responsabilidad social entre las empresas y organizaciones públicas y privadas. Esta práctica se convierte en una herramienta clave para alcanzar los ODS y cerrar las grandes brechas que persisten en el país, tanto a nivel económico como social (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2017). La Política está compuesta por siete ejes que cubren cada uno de los aspectos que contempla la responsabilidad social tales como: promoción de la responsabilidad social como elemento transformador de empresas y organizaciones; transparencia y buen gobierno en la base de todo sistema de gestión; articulación, participación social y lucha contra la pobreza; gestión de las personas y fomento del empleo; respeto al medio ambiente, mitigación y adaptación al cambio climático; gestión integral de la cadena de valor: consumidores y proveedores; y, responsabilidad social en las relaciones exteriores de Costa Rica (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2017).

Asimismo, como parte del ingreso de Costa Rica a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) toman relevancia las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (OCDE, 2011), sobre conducta empresarial responsable que contienen principios y normas de buenas prácticas a fin de promover que las empresas lleven a cabo sus actividades en armonía con las leyes y políticas públicas de los países donde se establezcan, y conforme a los estándares internacionales en materia de responsabilidad social corporativa. Las Directrices se enfocan en promover dos objetivos: 1) la contribución positiva de las empresas al desarrollo sostenible, 2) la

prevención de los efectos negativos de las actividades empresariales (Ministerio de Comercio Exterior, s. f.).

La ética empresarial es un campo de estudio muy amplio sobre la toma de decisiones éticas en contextos comerciales; se refiere no solo a las obligaciones sociales de una empresa, sino también a las obligaciones con sus empleados, clientes, proveedores y competidores (Atico34, 2020). La ética en los negocios internacionales se refiere a actuar con base en principios morales en sus relaciones con otras entidades o individuos. Estas normas están basadas en prácticas aceptadas por la sociedad, que se fundamentan en religión, filosofía y el sistema legal. Sin embargo, siempre existen diferencias entre los países sobre lo éticamente aceptable, por eso el poder definir una política de ética corporativa mundialmente aceptada y respetada constituye un gran dilema para las naciones (Deresky, 2014). Cuando se habla de ética empresarial, se pretende proteger los intereses de todos los involucrados, es decir: accionistas, empleados, consumidores, suplidores y las comunidades donde el negocio opera (Ethics Unwrapped, University of Texas, 2021).

De acuerdo con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2017),

La Responsabilidad Social se define como la gestión ética y responsable de las empresas y las organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil, teniendo en cuenta aspectos económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno de forma transversal en su actividad y en los impactos que esta genera (p. 4).

El término de RSE se refiere a prácticas y políticas adoptadas por las empresas con la intención de tener una influencia positiva en el mundo. La idea es lograr sus objetivos sociales junto con una maximización de sus ganancias. Es una autorregulación del modelo de negocios que ayuda a la compañía a ser responsable socialmente, para sí misma, sus colaboradores y el público en general (Investopedia, 2021).

La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de leyes y normas vigentes de manera estricta, pues implica prácticas que buscan mejorar el bienestar de

la sociedad y lograr un desarrollo más inclusivo. Actualmente, son pocas las empresas exitosas que no tienen programas de responsabilidad empresarial, pues además de ser una contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental, enaltece la imagen de las compañías y fomenta entre sus mismos colaboradores a personas más solidarias y preocupadas por el bienestar común (Arrieta, 2019).

Los beneficios de la responsabilidad social empresarial son muchos, pero se pueden destacar: mejora de la imagen corporativa y la reputación de la empresa; previene riesgos gracias a la creación de códigos de ética y de conducta; permite la captación y retención de talento; mejora del clima laboral y la productividad; fomenta la innovación; mejora la eficiencia energética; facilita la atracción de mayor financiamiento; aumenta la fidelización de los consumidores y clientes; facilita la obtención de premios y reconocimientos; y sitúa a la empresa en la preferencia para la contratación pública de licitaciones (Jiménez, 2017).

La responsabilidad social empresarial es tan importante para los consumidores como para las empresas, por lo que es en principio una estrategia de las grandes corporaciones; entre más visible y exitosa sea una empresa más responsabilidad deberá tener, y seguir estándares y comportamientos éticos con sus empleados, la industria y la competencia. Las pequeñas y medianas empresas también suelen tener programas de responsabilidad social, pero no son tan publicitados como los de las grandes compañías, aunque se sabe que lo que el público piense de una empresa es vital para su éxito (Schooley, 2020).

Está comprobado que la siguiente generación de empleados está buscando empleadores que estén enfocados en tres cosas: las personas, el planeta y las ganancias. La estrategia de sostenibilidad es un gran factor para atraer a los mejores talentos a trabajar. Los consumidores, empleados y accionistas toman en cuenta la RSE cuando escogen una marca o compañía, y a la vez los hacen responsables de realmente cumplir con estos objetivos y prácticas de cambio. Un plan robusto de RSE es una



ULACIT

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA
DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
COSTA RICA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MBA CON ÉNFASIS EN COMERCIO INTERNACIONAL
INVESTIGACIÓN EMPRESARIAL APLICADA

oportunidad para que las compañías demuestren su compromiso con la ciudadanía y proteger la compañía (Schooley, 2020).

Según las acciones que toman las empresas se puede detallar que existen cuatro tipos de responsabilidad social que se pueden practicar: esfuerzos en favor del medio ambiente (cualquier acción que la compañía pueda tomar para reducir su huella de carbono y crear economías más sostenibles), filantropía (donaciones de dinero, productos o servicios para alguna causa), prácticas laborales éticas (sobre todo en empresas transnacionales, que operan en países donde no se respetan los estándares laborales internacionales) y voluntariado (participando en causas locales e incentivando a todos los empleados por igual a ser voluntarios en la comunidad) (Schooley, 2020).

Es importante que los empleados estén involucrados en la toma de decisiones de lo que se desea hacer y sus opiniones sean tomadas en cuenta, para que no se sientan externos al proyecto, sino involucrados y le tomen interés. Asimismo, los esfuerzos en pro del medio ambiente como lo son el menor uso de papel, menos empaques, menos consumo de energía, etc., también contribuyen a bajar los costos de la empresa.

Por otra parte, no es lógico que todas las empresas se involucren en los mismos tipos de RSE, ya que estos programas son impulsados por diversos factores, incluyendo la industria y los entornos sociales en los que operan las empresas y las motivaciones de las personas que administran y gobiernan cada empresa (Kasturi Rangan *et al.*, 2015).

Las estrategias de RSE deben ir de acuerdo con los principios básicos de la empresa, y deben ser llevadas a cabo en su totalidad, no solo por buscar ventajas en mercadeo, porque de no cumplirse lo que se publicita sería más bien un disparo en el pie para la empresa en su imagen, tanto para los consumidores como para su personal. Los consumidores juzgan hoy más que nunca el comportamiento de las empresas y la información de las acciones que toman está al alcance de todos por lo que una mala decisión puede inclusive sacarla del mercado.

Metodología de la investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, pues busca conocer las diferentes estrategias que tienen las empresas en Costa Rica para promover una mayor sostenibilidad y mejores prácticas, reduciendo los impactos negativos de los negocios y aumentando los positivos.

La investigación descriptiva tiene como propósito describir la realidad objeto de estudio, un aspecto de ella, sus partes, sus clases, sus categorías o las relaciones que se pueden establecer entre varios objetos, con el fin de esclarecer una verdad, corroborar un enunciado o comprobar una hipótesis (Niño Rojas, 2011, p. 36).

El enfoque de la investigación es tanto cualitativo como cuantitativo. Es cuantitativo, porque se recolecta y analiza información obtenida por medio de encuestas y entrevistas; y es cualitativo, porque se hace una revisión de la bibliografía, con el propósito de esclarecer conceptos y describir iniciativas que muestren la importancia del tema en cuestión.

Tomando en cuenta los objetivos de esta investigación, el tamaño del universo lo conforman personas que laboran actualmente en empresas transnacionales y naciones en Costa Rica. La población laboralmente activa para el primer trimestre del 2021 es de 1,992,354 personas, según datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) y el Barómetro Laboral de Costa Rica (2021). Con esta información, se procedió a definir el tamaño de la muestra necesaria, utilizando una calculadora electrónica para estadísticas, y se obtuvo un resultado de 96 encuestas. Los datos utilizados para este cálculo son los siguientes:

Población laboralmente activa: 1,992,354

Error máximo aceptable: 10 %

Porcentaje supuesto de varianza: 50 %

Nivel de confianza: 95 %

Tamaño de muestra propuesta: 96

Los instrumentos utilizados son encuestas en línea con preguntas cerradas para selección y una pregunta abierta para detalles, utilizando la herramienta Microsoft Forms; y entrevistas por medio de correo electrónico a personas encargadas del tema en diferentes empresas en Costa Rica, que pueden detallar distintas acciones que se han adoptado para lograr una mayor responsabilidad social empresarial. Las preguntas permiten recolectar datos para identificar el conocimiento de los trabajadores sobre el tema de responsabilidad social empresarial, y en qué se enfoca la mayoría de las acciones orientadas a este tema en las empresas situadas en Costa Rica. Estos dos instrumentos fueron incorporados como anexos a la investigación.

Análisis de la investigación

La cantidad de encuestas respondidas por personas que trabajan actualmente en empresas nacionales y transnacionales fue de 127, más de lo que era necesario para la muestra de población. Los resultados obtenidos sirven para indicar el nivel de conocimiento de los trabajadores sobre temas de ética y responsabilidad empresarial, así como las estrategias e iniciativas que las empresas impulsan en este ámbito. Asimismo, se pudo realizar una entrevista a dos personas encargadas del tema en la empresa BAC Credomatic, de mucha utilidad.

Las preguntas en la encuesta fueron anónimas, pero en las dos primeras se trata de identificar el perfil de la persona que está respondiendo, con el objetivo de saber si trabaja para una empresa nacional, transnacional o sector público, y en cuál sector económico se ubica la empresa. En este sentido, se obtuvo prácticamente la misma cantidad de respuestas de personas que trabajan para empresas nacionales que para empresas transnacionales, siendo el total 54 y 59, respectivamente. Por otra parte, los sectores a los que pertenecen los encuestados son: servicios, banca, industria y otros en orden según la cantidad de respuestas.

En la encuesta se pudo constatar que la gran mayoría de los participantes considera que en la empresa donde labora actualmente se sigue una cultura ética y moral adecuada (gráfico 1). Lo anterior representa un buen ejemplo de la realidad nacional, dado que empleados de diversos sectores y compañías creen que donde trabajan, los valores que guían el actuar de la empresa toma en cuenta los intereses de todos los involucrados y no solo se trabaja para aumentar las ganancias. Las empresas introducen la ética en los negocios para promover la integridad en sus empleados y ganar la confianza de sus socios y clientes. Además, en Costa Rica, afortunadamente, las leyes exigen un respeto a los derechos laborales y ambientales, lo que significa que los esfuerzos de las empresas van más allá de los mínimos requeridos por las leyes nacionales e internacionales y el control del gobierno.

Gráfico 1.

Personas que consideran que donde laboran se sigue una cultura ética y moral adecuada.



Fuente: Elaboración propia.

La siguiente pregunta tiene la finalidad de saber el conocimiento de las personas laboralmente activas sobre el concepto de responsabilidad social empresarial. Aquí las respuestas estuvieron casi en igualdad de porcentajes entre las personas que tienen un



conocimiento básico sobre el tema y las que lo escuchan constantemente en su ámbito laboral, siendo la respuesta más predominante un entendimiento básico del tema. Sólo 6 personas manifestaron no saber nada sobre este concepto (gráfico 2).

Gráfico 2.

Conocimiento sobre el término RSE



Fuente: Elaboración propia.

En la mayoría de las empresas donde laboran los encuestados se habla de la responsabilidad social empresarial frecuentemente; es un término que están acostumbrados a escuchar. Un porcentaje mucho menor indicó que solo esporádicamente se mencionaba el tema, 11 personas señalaron que siempre se habla de este y 11 personas manifestaron que es un concepto que nunca escuchan en su ámbito laboral (gráfico 3). Igualmente, este es un excelente indicador de que las compañías en Costa Rica están haciendo esfuerzos por introducir este tema en sus actividades. Las empresas saben que el referirse a los temas de RSE y ética se demuestra que son importantes para la compañía y se motiva a sus empleados a actuar en todo momento con integridad y a tomar mejores decisiones para la empresa. (Schroeder, 2019). Vale la pena mencionar que las personas encargadas del tema de RSE en el BAC Credomatic indicaron que, en esta empresa, la RSE y la sostenibilidad son parte de los 5 objetivos estratégicos que tienen en este momento, y que los proyectos deben reflejar estos objetivos, involucrando así tanto a las gerencias como al personal.



Gráfico 3.

¿Cuán frecuente se habla de RSE en su ámbito laboral?

● Siempre	11
● Frecuentemente	63
● Esporádicamente	33
● Nunca	11



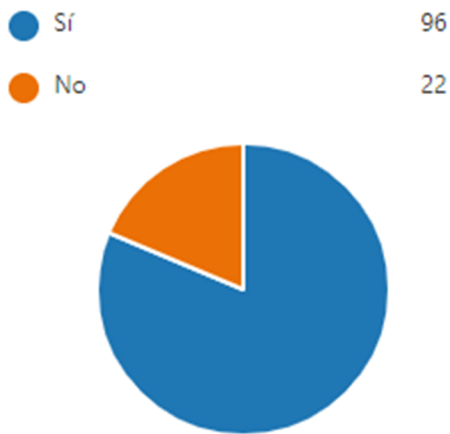
Fuente: Elaboración propia

Igualmente, la gran mayoría de los encuestados cree que la empresa donde labora tiene un impacto positivo en la comunidad, mejorando las condiciones económicas, sociales y ambientales (gráfico 4). Es importante rescatar la convicción de los empleados sobre que la empresa donde se desarrollan trae beneficios a su comunidad y que ellos se sienten parte de esta diferencia positiva. Eso muestra que la empresa se esfuerza por tomar decisiones correctas para mejorar el funcionamiento de la sociedad. En este sentido, vale la pena indicar que según las respuestas recibidas, la mayoría de los esfuerzos que estas empresas realizan no están solamente relacionados con el reciclaje, que se pensaría que es la opción más fácil, sino que van más allá con otro tipo de iniciativas.



Gráfico 4.

Las empresas cuentan con programas para mejorar las condiciones económicas, sociales y ambientales de su entorno.



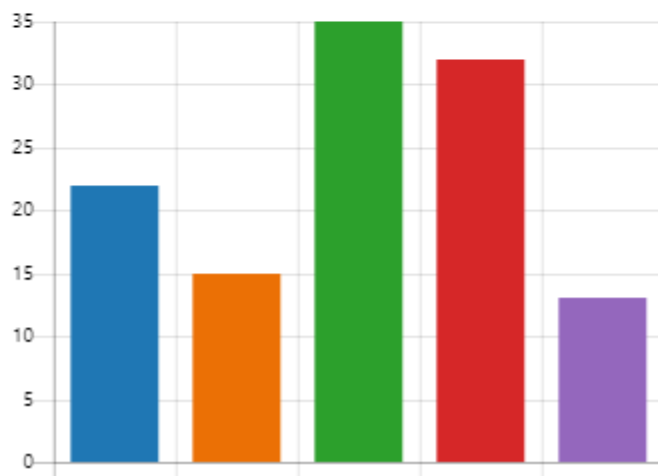
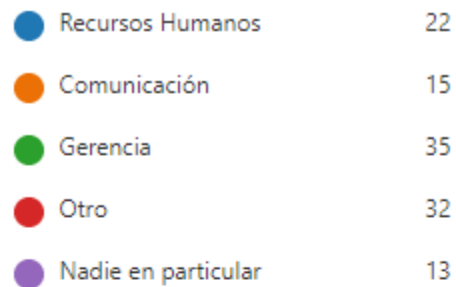
Fuente: Elaboración propia

Un punto importante que revela la encuesta es que no hay una uniformidad dentro de las empresas sobre cuál departamento es el encargado de los temas de RSE en la empresa. Si bien en muchos casos el tema está a cargo de la gerencia, el departamento de recursos humanos o el de comunicación, en otros no se sabe especificar quién es el encargado de esta tarea (gráfico 5).



Gráfico 5.

Departamentos a cargo de RSE.



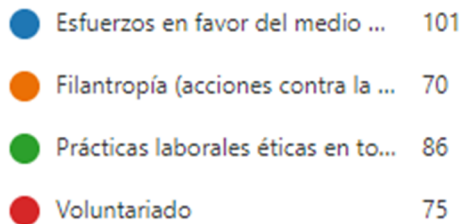
Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta sobre cuáles prácticas de RSE han observado en la empresa donde laboran, se le daba la posibilidad al encuestado de marcar varias opciones. En la gran mayoría de respuestas, los trabajadores marcaron tres o las cuatro opciones disponibles, lo que demuestra que los enfoques de RSE en las empresas son variados, tanto en esfuerzos en favor del medio ambiente, como en acciones contra la pobreza y en favor de la equidad, el voluntariado y prácticas laborales éticas en toda la cadena de valor.



Gráfico 6.

Prácticas de RSE que se llevan a cabo en las empresas.



Fuente: Elaboración propia

Un dato interesante para tomar en cuenta en este tema es que la gran mayoría de los encuestados (94 personas) no sabía que Costa Rica cuenta con una Política Nacional de Responsabilidad Social desde el año 2017 (gráfico 7). Esto evidencia una falta de difusión por parte de las autoridades costarricenses de los esfuerzos en la materia.

Gráfico 7.

Conocimiento sobre la Política Nacional de Responsabilidad Empresarial.

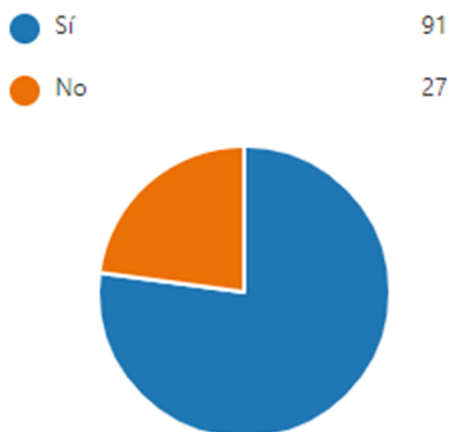


Fuente: Elaboración propia

Otro dato positivo es que la mayoría de las personas se sienten involucrados en las acciones que toma la empresa en temas de responsabilidad social empresarial, algo que es básico para que estos programas funcionen y tenga un impacto positivo en los colaboradores y el ambiente laboral. Sin embargo, según menciona en la entrevista el encargado del tema de sostenibilidad en el BAC, existe un gran reto para que los colaboradores se sienten realmente involucrados en los temas de RSE en el día a día en sus labores, es decir, que no piensen que son solo proyectos de voluntariado o donaciones, sino que sepan que pueden colaborar con mejores prácticas todos los días desde su escritorio, con todos los que se relacionan, desde proveedores hasta clientes, tomando decisiones acertadas y procurando que las personas a su alrededor también lo hagan.

Gráfico 8.

Participan los empleados en los programas de RSE



Fuente: Elaboración propia

Por último, los participantes en la encuesta enunciaron algunos de los proyectos que han observado en su lugar de trabajo. En las respuestas se mencionan programas de reciclaje y manejo responsable de desechos, la obtención del galardón de bandera azul, limpieza de playas, siembra de árboles, educación financiera para los colaboradores,



proyectos para vivienda y educación a niños en comunidades necesitadas y donación de alimentos o artículos de primera necesidad.

Discusión

En la revisión bibliográfica se señaló la importancia de la ética empresarial, pues contribuye a que se actúe en toda la cadena de valor con base en principios y normas aceptados por la mayoría de la sociedad. Según lo demostrado con esta pequeña muestra de personas laboralmente activas en empresas nacionales y transnacionales en suelo costarricense, casi el 100 % de los colaboradores considera que en la empresa donde laboran la ética es un tema al que se le da la importancia que merece y, por tanto, se puede pensar que se buscan socios estratégicos y colaboradores con la misma línea de pensamiento, lo que contribuye a un mejor clima de negocios y que se ofrezca una mayor seguridad para todas las partes involucradas.

Las empresas saben el valor de la sostenibilidad para la continuidad de sus negocios a largo plazo, están conscientes de los beneficios de la responsabilidad social empresarial para sus negocios, por esta razón es un término que actualmente se utiliza constantemente en los centros de trabajo. El contar con estos programas mejora la imagen de la empresa tanto para los clientes como para sus empleados, y con ello se mejora el clima laboral y la productividad, además del ahorro por una mayor eficiencia en el uso de los recursos. Las respuestas de la encuesta coinciden con lo enunciado, la responsabilidad social empresarial es un tema ya inmerso en el ámbito empresarial, que ha ido adquiriendo importancia como lo hicieron anteriormente otros temas, entre ellos, relaciones públicas, mercadeo o recursos humanos.

En este sentido, no es de sorprender que la mayoría de los encuestados opinen que el lugar donde laboran tiene un impacto positivo en el entorno para mejorar las condiciones económicas, sociales y ambientales. Estas empresas desarrollan programas en favor del medio ambiente, la continua capacitación del personal y la lucha contra la pobreza, y búsqueda de una mayor equidad social.

Como se describió en la revisión bibliográfica, las nuevas generaciones de empleados tienen una mayor conciencia de las necesidades del planeta para su subsistencia y por ello buscan trabajos donde, además de obtener ganancias, sientan que están alineados con sus convicciones y, por tanto, que se interesen en su bienestar y el bienestar del planeta. Las estrategias de sostenibilidad son grandes aliados para atraer y sostener los mejores talentos en las empresas. En la encuesta se demuestra que los empleados son tomados en cuenta en las estrategias de RSE, y se puede apreciar el interés de estos en conocer y difundir los esfuerzos que hace la empresa donde laboran en pro de una mayor sostenibilidad. Como se mencionó anteriormente, es importante que los empleados estén involucrados en la toma de decisiones de lo que se desea hacer y sus opiniones sean tomadas en cuenta, para que no se sientan como externos a los proyectos, sino totalmente involucrados y le tomen interés.

En la encuesta se demostró que a pesar de que las estrategias de RSE son variadas y van más allá del reciclaje, sí siguen siendo en su mayoría esfuerzos en pro del medio ambiente. Este enfoque es una constante en todas las respuestas, en las que se enumeran temas de bandera azul y carbono neutral. También son comunes las campañas de donaciones para fines específicos. Los programas más orientados a la lucha contra la pobreza y la búsqueda de una mayor equidad social son más difíciles de articular, por lo que no son tan comunes.

Por último, sorprende el poco conocimiento general sobre la Política Nacional de Responsabilidad Social que lanzó el gobierno anterior, pues prácticamente ninguno de los encuestados sabía de su existencia.

Conclusiones

Como se pudo constatar con la literatura y las encuestas a colaboradores que trabajan en Costa Rica, cada vez más empresas utilizan la responsabilidad social como una manera de devolver a la comunidad y agradecer a sus clientes su lealtad. Aunque los programas de responsabilidad social no son obligatorios para las empresas y solo existen



ULACIT

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA
DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
COSTA RICA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MBA CON ÉNFASIS EN COMERCIO INTERNACIONAL
INVESTIGACIÓN EMPRESARIAL APLICADA

guías como las citadas del Pacto Global y el ISO-26000, las empresas ya no pueden operar con el solo objetivo de tener utilidades como era antes, sin tomar en cuenta, el daño ambiental, la sociedad, y como afectan a todos los involucrados en su cadena de valor.

Las compañías reconocen la importancia de que sus acciones ayuden a contribuir con la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible, a fin de lograr la continuidad del ser humano, con la lucha contra el cambio climático, la disminución de la pobreza, la educación igualitaria y la inversión en salud e infraestructura. Estos programas que en principio se visualizaban como simplemente ayudas o donaciones han probado no serlo, y son tan necesarios para la comunidad como para la empresa, pues les ayuda a atraer clientes y retener a sus mejores empleados, además de bajar costos y mejorar operatividad.

Es responsabilidad de las empresas buscar opciones para cooperar y solucionar muchos de los desafíos que tenemos globalmente. Es mucho el trabajo que se debe hacer para lograr una sociedad más justa, sobre todo porque a pesar de que el capitalismo ha traído oportunidades y riquezas a muchas personas, también ha aumentado las brechas sociales y la desigualdad. Por eso, nuevas formas de hacer negocios —como el capitalismo consciente, la economía circular y la responsabilidad social de las empresas— hacen que las brechas se acorten y se pueda tener un mejor futuro para las nuevas generaciones.

Un ejemplo muy claro lo ha dado la emergencia mundial por la pandemia de la COVID-19, con la cual se ha puesto a prueba la verdad sobre los valores que pregonan las empresas y el verdadero interés por sus colaboradores y la sociedad (Kasturi Rangan *et al.*, 2015). Muchas empresas han hecho una gran labor, manteniendo el salario y los puestos a sus trabajadores dentro de lo posible, sacrificando las ganancias para no tener que despedir a más personal y prestando dinero a sus empleados; asimismo, han ideado y colaborado con programas de ayuda para todas las personas que perdieron su trabajo inesperadamente, con diarios de comida mensual, con computadoras y material de



apoyo para los niños que debían estudiar desde sus casas y con medicinas para personas enfermas. También han promovido charlas motivacionales y conciertos recreativos virtuales y gratuitos para resistir el confinamiento, y cuidar la salud mental de las personas y sus familias.

Se ha podido constatar la responsabilidad de las empresas siendo conscientes de que este es un problema que ha afectado a todos y que por ello todos deben contribuir para sobrellevarlo de la mejor manera. Ha sido muy positivo ver el comportamiento de muchas compañías para aportar a mejorar esta situación que nadie se esperaba y se tuvo que enfrentar de una forma resiliente. Esto concuerda con lo que se hablaba al principio de este artículo, el mundo es interdependiente, y si los consumidores pierden sus trabajos y formas de supervivencia, las empresas no tienen razón de ser; si las comunidades no se desarrollan y no se invierte en educación, no habrá capital humano capaz de tomar los puestos para hacer surgir a las empresas en el futuro; y si no se toma en cuenta el medio ambiente y las repercusiones de las acciones que lo amenazan, no habrá desarrollo que sirva para enfrentar las consecuencias del cambio climático. Por lo tanto, es necesaria la colaboración de todos y el compromiso con los mismos valores éticos que pueden hacer una diferencia.

Recomendaciones

Luego de analizar la teoría y los resultados de las encuestas realizadas, se puede concluir que las empresas están realizando esfuerzos para tener un impacto positivo en las comunidades donde se encuentran y en sus colaboradores. Sin embargo, sería un esfuerzo mucho más significativo si los programas de RSE fueran parte de las estrategias principales de las empresas y de ese modo se diera un encadenamiento en todas sus actividades, tanto hacia adentro como hacia afuera para perseguir estos objetivos. Esto se traduciría en: apoyar a sus colaboradores en mejorar sus condiciones de vida y las de sus familias; contar con mejores prácticas dentro de la organización para la eficiencia y el ahorro de recursos; efectuar negocios con otras empresas con la misma línea de

pensamiento que también tengan la RSE dentro de sus objetivos; dar mejores créditos cuando se siguen prácticas sostenibles, como empresas carbono neutral o bandera azul; y promover que los proyectos tengan siempre este ingrediente dentro de sus lineamientos. Lo anterior impulsaría a más empresas a tomar decisiones responsables, lo que acercaría al país a un futuro más equitativo y con mejores oportunidades.

Las prácticas deben comenzar desde adentro, no solo pensando en publicidad o imagen; los primeros beneficiados deben ser los colaboradores, así la empresa puede predicar con el ejemplo. Además, es sumamente importante, como se había mencionado antes, que cuando se comunica una estrategia de RSE esta se cumpla a cabalidad, de lo contrario es una pérdida de credibilidad para la empresa, tanto a lo interno como a lo externo, y puede terminar perjudicando mucho su imagen. Por este motivo, se debe comunicar a todas las partes interesadas lo que se está haciendo y los planes futuros; y se debe mantener un diálogo constante y los colaboradores deben ser parte de las iniciativas y tomar en cuenta su retroalimentación, pues es básico que sientan que los esfuerzos en este sentido para mejorar el entorno son de todos y no solo de la gerencia.

La Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) es una excelente alternativa para que las empresas cuenten con guías de cómo hacer negocios responsables y sostenibles, ofrece posibles prácticas que ayuden a desarrollar condiciones ganar-ganar, tanto para la empresa como para el país, tomando en cuenta el desarrollo sostenible desde la perspectiva económica, social y ambiental. La AED les brinda acompañamiento a sus miembros para que los proyectos e iniciativas que tienen tengan incorporadas las buenas prácticas y tomen en cuenta los diferentes enfoques de la RSE y lo nuevo que va surgiendo en el tema. Además, apoya el encadenamiento, pues pone a las empresas en contacto con otras que son también miembros y comparten los mismos valores; y asiste en copiar buenos ejemplos que hayan resultado en otras compañías, y también en alianzas con instituciones de gobierno para crear un impacto mayor.

Con el ingreso de Costa Rica oficialmente a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), se abre una serie de oportunidades para mejorar la

calidad de vida de todos los costarricenses. Una de estas oportunidades es en el tema de responsabilidad social empresarial, porque la OCDE cuenta con líneas directrices, como se mencionó anteriormente, que enuncian principios y normas para una conducta empresarial responsable. Las empresas pueden buscar la “Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta empresarial responsable” (OCDE, 2018), donde se encuentran recomendaciones para ayudar a las empresas a evitar y abordar los impactos negativos que se pueden asociar a sus actividades, y, al final, en los anexos, se incluyen preguntas relacionadas con el tema, ejemplos y explicaciones sencillas y claras para que las empresas puedan medir cómo están trabajando y mejorar los aspectos que necesitan. Es una muy buena herramienta al alcance de cualquier empresa interesada en tomar decisiones de manera correcta.

Por último, no se debe dejar de mencionar la necesidad de que el gobierno haga un esfuerzo mayor por difundir la Política Nacional de Responsabilidad Social, con el objetivo de que esta cumpla con su propósito de propiciar las alianzas público-privadas para lograr un desarrollo eficiente, equilibrado, inclusivo y equitativo del país. La Política fue elaborada con el afán de sensibilizar a la población sobre su importancia; sin embargo, la gran mayoría de personas que trabajan en empresas costarricenses no saben de su existencia. El gobierno debe lanzar una campaña para que las personas la conozcan y sepan cómo implementarla desde su empresa.

Existen muchas posibilidades para abordar el tema de RSE y hacer que sea parte del ADN de las organizaciones, con el convencimiento de que su integración a las estrategias de negocios representa una necesidad y es responsabilidad de todos.

Referencias

Arrieta, E. (2019, 25 de octubre). Responsabilidad Social Empresarial reinventa a las empresas y construye un mejor futuro. *La República*

<https://www.larepublica.net/noticia/responsabilidad-social-empresarial-reinventar-a-las-empresas-y-construye-un-mejor-futuro>

Atico3 4. (2020). *La ética empresarial y sus componentes principales*.
<https://protecciondatos-lopd.com/empresas/etica-empresarial/>

Barómetro Laboral CR. (2021). *Información sobre empleo en Costa Rica*.
[https://barometrolaboralcr.com/poblacion#:~:text=1.693.219&text=Fuente%3A%20Encuesta%20Continua%20de%20Empleo,Censos%20\(INEC\)%2C%202020](https://barometrolaboralcr.com/poblacion#:~:text=1.693.219&text=Fuente%3A%20Encuesta%20Continua%20de%20Empleo,Censos%20(INEC)%2C%202020)

Deresky, H. (2014). *International Management*. (8.^a ed.). Pearson Education Inc.

Ethics Unwrapped, University of Texas. (2021). *Corporate Social Responsibility*.
<https://ethicsunwrapped.utexas.edu/glossary/corporate-social-responsibility>

Investopedia. (2021) *Corporate Social Responsibility*.
<https://www.investopedia.com/terms/c/corp-social-responsibility.asp>

Jiménez, T. (2017, 1 de octubre). Las 10 ventajas de la Responsabilidad Social Corporativa. *Información*.
<https://www.informacion.es/economia/2017/10/01/10-ventajas-responsabilidad-social-corporativa-5871625.html>

Kasturi Rangan, V., Chase, L. y Karim, S. (2015, enero-febrero). La verdad sobre RSE. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2015/01/the-truth-about-csr?language=es>

Ministerio de Comercio Exterior. (s. f.). *Punto Nacional de Contacto Costa Rica. Líneas*

Directrices sobre Conducta Empresarial Responsable de la OCDE.

<https://www.comex.go.cr/punto-nacional-de-contacto/>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (2017). *Política Nacional de*

Responsabilidad Social 2017-2030. [https://repositorio-](https://repositorio-snp.mideplan.go.cr/handle/123456789/53)

[snp.mideplan.go.cr/handle/123456789/53](https://repositorio-snp.mideplan.go.cr/handle/123456789/53)

Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la investigación.* Ediciones de la U.

OCDE. (2011). *Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales.*

<https://www.oecd.org/daf/inv/mne/MNEguidelinesESPANOL.pdf>

OCDE. (2018). *Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta empresarial*

responsable. [https://mneguidelines.oecd.org/Guia-de-la-OCDE-de-debida-](https://mneguidelines.oecd.org/Guia-de-la-OCDE-de-debida-diligencia-para-una-conducta-empresarial-responsable.pdf)

[diligencia-para-una-conducta-empresarial-responsable.pdf](https://mneguidelines.oecd.org/Guia-de-la-OCDE-de-debida-diligencia-para-una-conducta-empresarial-responsable.pdf)

Schooley, S. (2020, 18 de marzo). *¿What is Corporate Social Responsibility? Business*

news daily. [https://www.businessnewsdaily.com/4679-corporate-social-](https://www.businessnewsdaily.com/4679-corporate-social-responsibility.html)

[responsibility.html](https://www.businessnewsdaily.com/4679-corporate-social-responsibility.html)

Schroeder, K. (2019, 9 de mayo). *3 Reasons Why Business Ethics is important. School*

of Business Blog, University of Redlands.

[https://www.redlands.edu/study/schools-and-](https://www.redlands.edu/study/schools-and-centers/business/sblog/2019/may-2019/3-reasons-why-business-ethics-important/#:~:text=What%20is%20Business%20Ethics%3F,acceptable%20be)

[centers/business/sblog/2019/may-2019/3-reasons-why-business-ethics-](https://www.redlands.edu/study/schools-and-centers/business/sblog/2019/may-2019/3-reasons-why-business-ethics-important/#:~:text=What%20is%20Business%20Ethics%3F,acceptable%20be)

[important/#:~:text=What%20is%20Business%20Ethics%3F,acceptable%20be](https://www.redlands.edu/study/schools-and-centers/business/sblog/2019/may-2019/3-reasons-why-business-ethics-important/#:~:text=What%20is%20Business%20Ethics%3F,acceptable%20be)

[haviors%20beyond%20government%20control.](https://www.redlands.edu/study/schools-and-centers/business/sblog/2019/may-2019/3-reasons-why-business-ethics-important/#:~:text=What%20is%20Business%20Ethics%3F,acceptable%20behaviors%20beyond%20government%20control)



ULACIT

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA
DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
COSTA RICA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MBA CON ÉNFASIS EN COMERCIO INTERNACIONAL
INVESTIGACIÓN EMPRESARIAL APLICADA

Sustainability Knowledge Group. (2019). *Standards in Social Responsibility: The Value of ISO 26000*. <https://sustainabilityknowledgegroup.com/standards-in-social-responsibility-the-value-of-iso-26000/>

United Nations Global Compact. (s. f.). *We are driving change across all aspects of corporate sustainability*. <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/our-work/>



Anexos

Anexo 1. Encuesta para conocer las estrategias de responsabilidad social empresarial llevadas a cabo por empresas en Costa Rica.

Investigación sobre Responsabilidad Social Empresarial

La presente encuesta tiene el objetivo de conocer las estrategias de responsabilidad social empresarial (RSE) llevadas a cabo por empresas en Costa Rica.

Para efectos de la presente encuesta, el término 'responsabilidad social empresarial' (RSE) se define como la gestión ética y responsable de las empresas y las organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil, teniendo en cuenta aspectos económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno de forma transversal en su actividad y en los impactos que esta genera. En síntesis, son prácticas y políticas adoptadas por las empresas con la intención de tener una influencia positiva en el mundo.

1. ¿En qué tipo de empresa trabaja?

- Nacional
- Transnacional
- Sector público
- No aplica

2. ¿A cuál sector pertenece su empresa?

- Banca
- Industria
- Servicios
- Gobierno
- Otro

3. Bajo el entendido que ética empresarial es actuar para proteger los intereses de todos los involucrados en la cadena de valor (proveedores, empleados y



consumidores), ¿considera que en la empresa donde labora se sigue una cultura ética y moral adecuada?

- Sí
- No

4. Según la definición dada al principio de la encuesta sobre RSE, ¿cómo calificaría su conocimiento sobre este tema?

- Nulo
- Básico
- Se utiliza constantemente en su ámbito laboral

5. ¿Cuán frecuentemente se habla de RSE en su ámbito laboral?

- Siempre
- Frecuentemente
- Esporádicamente
- Nunca

6. ¿Cree usted que la empresa donde labora cuenta con programas para mejorar las condiciones económicas, sociales y ambientales de su entorno?

- Sí
- No

7. ¿Los programas de RSE donde labora se dirigen exclusivamente al reciclaje?

- Sí
- No

8. En la empresa donde labora, la RSE está a cargo de:

- Recursos humanos
- Comunicación
- Gerencia
- Otro
- Nadie en particular



ULACIT

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA
DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
COSTA RICA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MBA CON ÉNFASIS EN COMERCIO INTERNACIONAL
INVESTIGACIÓN EMPRESARIAL APLICADA

9. ¿Cuál(es) de las siguientes prácticas de RSE ha observado que se llevan a cabo en la empresa donde usted labora? Marque todas las que apliquen.

- Esfuerzos en favor del medio ambiente
- Filantropía (acciones contra la pobreza y por la equidad social)
- Prácticas laborales éticas en toda la cadena de valor
- Voluntariado

10. ¿Sabe usted que Costa Rica cuenta con una Política Nacional de Responsabilidad Empresarial desde el año 2017, cuyo objetivo principal es promover la RSE en todas las empresas del país?

- Sí
- No

11. ¿En la empresa donde labora se comunican las prácticas de RSE y se incluye a los trabajadores para que participen en programas de RSE?

- Sí
- No

12. ¿Cuáles estrategias de RSE ha observado donde labora?

Anexo 2. Carta de la filóloga.

10 de junio de 2021

Señores
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología
Presente

Estimados señores:

Por este medio hago constar que revisé el trabajo de investigación “**¿Cómo mejorar la colaboración de las empresas nacionales y transnacionales en Costa Rica, en el cumplimiento de los estándares éticos, para una mayor responsabilidad social empresarial?**”, de **Yamna Sauma Ruiz**, con el fin de que estuviera de acuerdo con las normas actuales de redacción y ortografía de la lengua española.

Atentamente,



Olga Córdoba Rodríguez, MTE
Filóloga UCR-010841
Cel.: 8397-4215
Correo: o_cordobar@hotmail.com