

# **¿Cómo contribuyen en el desarrollo social, económico y ambiental, las pymes de mujeres y hombres emprendedores, utilizando la responsabilidad social empresarial como una herramienta para su avance en Costa Rica?**

María Fernanda Sáenz Murillo<sup>1</sup>

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, diciembre del 2013

## *Introducción*

Las empresas de hoy ofrecen una gran cantidad de productos y servicios en un mercado versátil, con un alto nivel competitivo que es muchas veces inaccesible para algunos, lo que obliga a las corporaciones a innovar, apostando a la creatividad, habilidades y destrezas ante una demanda progresiva, veloz y muy exigente. En este entorno, es importante el análisis de hacia dónde se dirige, donde está y a qué dirección apunta el mercado, sin olvidar el lugar al que se pretende llegar y qué se desea obtener como negocio.

La responsabilidad social empresarial es de suma importancia en la actualidad, ya que permite brindar apoyo a sectores más necesitados de la sociedad. En relación con las pymes, es interesante ver que aunque son pequeñas empresas, y no cuentan con muchos fondos para ayudar a las demás personas, han logrado romper esquemas de la misma sociedad para generar oportunidades de negocio.

Acciones como las realizadas por estas empresas evidencian que las organizaciones no solo se preocupan por ser grandes en el mercado y generar ganancias para sí mismas, sino que también están interesadas por la calidad de vida de las personas que se encuentran a su alrededor, por lo que realizan proyectos que ayudan a solventar algunas de sus necesidades, lo que las hace empresas humanistas, preocupadas por el bienestar de la sociedad. Las pymes de mujeres y hombres han buscado diferenciación de los demás, y lo han logrado por medio de diferentes tipos de contribuciones, lo cual además le permite a la compañía mejorar su imagen hacia las demás personas y empresas.

---

<sup>1</sup> Bachiller en Publicidad. Candidata a la Licenciatura en Mercadeo de ULACIT. Correo electrónico: mfsaenz16@hotmail.com

## *Objetivos*

### *General*

Investigar de qué manera contribuyen las pymes de mujeres y hombres emprendedores, utilizando la responsabilidad social empresarial como herramienta para el desarrollo social, económico y ambiental en Costa Rica.

### *Específicos*

- Determinar los tipos de actividades que realizan las pymes de mujeres y hombres emprendedores, para fomentar el desarrollo social, económico y ambiental de Costa Rica.
- Conocer la forma en que las pymes de mujeres y hombres emprendedores eligen el grupo o instituciones donde van a realizar responsabilidad social empresarial en Costa Rica.
- Identificar de donde provienen los fondos de las pymes de mujeres y hombres emprendedores para la realización de responsabilidad social empresarial, en Costa Rica.

### *Hipótesis*

Más del 50 % de las pymes de mujeres y hombres emprendedoras tienen estructurado un plan de responsabilidad social, para el desarrollo social, económico y ambiental en Costa Rica.

## *Resumen*

Actualmente, la responsabilidad social empresarial ha tomado gran importancia para muchas de nuestras empresas, ya que se ha puesto en práctica proyectos de ayuda para las diferentes necesidades de la sociedad, por esto las pymes han llegado a utilizar su creatividad e innovación para crear actividades que permitan un desarrollo económico, social o ambiental. El presente trabajo de investigación busca determinar mediante una encuesta aplicada a diferentes empresas, qué tipo de acciones realizan para solventar algunas carencias que se dan en nuestro país.

También se busca determinar cómo estas empresas hacen la elección para realizar la ayuda, de dónde provienen los fondos que destinan para estas obras de bien social y cómo llega a ser el proceso de cada acción realizada para este bienestar común. Es importante resaltar que estas empresas realizan esta ayuda, principalmente en sus comunidades, ya que al estar y conocer más de cerca cada uno de los problemas de su comunidad, les permite realizar la ayuda de una forma más completa.

## *Palabras claves*

Responsabilidad social, empresas pymes, desarrollo social, desarrollo económico.

## *Abstract*

In our current corporate social responsibility has taken a great importance for many of our businesses , as it has been implemented by the different needs of society , so pymes have come to use their creativity and innovation to create activities that allow economic , social and environmental development. Therefore questions to different companies were conducted to know what type of actions performed to resolve gaps that exist in our country.

Also known as pymes make the choice to help, also know from where the funds allocated for these works these social good , and as it becomes the process of each share for this common good. It is important to see that these companies make this aid, mainly in their communities, and that being and learn more about each community problems, enabling you to support a more comprehensive way.

### *Keywords*

Social responsibility, business pymes, social development, economic development.

### *Justificación del tema*

Actualmente, el tema de responsabilidad social empresarial ha cobrado gran relevancia, ya que las empresas se han comprometido tanto con personas como con instituciones para realizar actividades de voluntariado, lo cual les permite crear un impacto positivo medible en la sociedad. Algunas de esas compañías son pymes, muchas de mujeres y hombres emprendedores que buscan un bienestar mutuo, frecuentemente porque deben velar por sus familias y buscan ser autosuficientes, siendo sus propios jefes.

Al ver estas características, se puede notar que estas empresas, aunque sean pequeñas y no cuenten con mucho capital, dedican su tiempo y recursos a ayudar a los demás; sus actividades se basan en la innovación y la creatividad, sin contar con que estas les permiten contribuir social y económicamente con las áreas donde se encuentran, ya que muchos de los problemas que tienen estas zonas se ha dado como resultado de las crisis económicas que han estado viviendo a lo largo de los años, lo que ha dejado un profundo deterioro en el campo social. Como seres humanos, es necesario

ser más humanistas y retribuirle a la sociedad un poco de todo lo que nos ha brindado.

### *Marco teórico*

Para efectos de este estudio, se desarrollarán brevemente algunos temas que permiten comprender de una mejor manera cómo se lleva a cabo esta investigación, por lo que se definirá lo que es responsabilidad social empresarial, empresas pymes, desarrollo social y desarrollo económico, mediante algunas descripciones de autores que nos permiten conocer mejor los temas en estudio.

En relación con la responsabilidad social empresarial, según la Comisión Europea, este término se puede definir como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores” (Reyno, 2013, p.01). Tomando en cuenta esta definición, se puede deducir que las empresas que realizan proyectos de responsabilidad social empresarial son aquellas que de una manera integral contribuyen con empresas y con ciudades para el fortalecimiento de estos.

Al ver esta definición, se recalca que la responsabilidad social empresarial tiene como objetivo primordial contribuir en las condiciones sociales, económicas y ambientales de la sociedad, porque esos tres aspectos son de suma importancia para que el desarrollo de las comunidades y se debe dar de una forma completa, sin contar que son las necesidades más comunes que se encuentran en nuestro entorno.

La responsabilidad social empresarial se ha convertido en una lucha constante por parte de las empresas, ya que se ha hecho sumamente competitivo, pues genera un aumento en la reputación de la imagen de la empresa; además, le da un mayor posicionamiento, diferenciación y recordación en el mercado, ya que para el consumidor es importante observar los valores éticos de las empresas, para que estos se lleguen a identificar con la empresas y se dé una mayor fidelización.

Por otra parte, las pymes son importantes para el desarrollo de los países, ya que contribuyen en la economía, mejora y surgimiento de cada país; cada día surgen más de estas empresas. Las pymes son empresas que cuentan con seis a diez empleados (incluyendo al propietario) y pueden ser clasificados de dos formas alternativas. Con esa definición una empresa que cuente con ese rango de trabajadores puede ser: a) Microempresa, si su volumen de ventas no supera los \$150.000, y llega a tener de 1 a 10 empleados o b) Pequeña Empresa, si su volumen de ventas es mayor de \$150.000 pero menor de \$500.000 las cuales cuentan de 6 a 30 empleados (Castillo y Chaves, 2011, p. 19 y 20).

Al conocer estos datos, se observa que las pymes no cuentan con un nivel adquisitivo muy alto en comparación con las demás de empresas del mercado, pero a pesar de esto se han logrado mantener tanto con su capital como con su presencia en la mente del consumidor.

Con respecto al desarrollo social, de acuerdo con James Midgley el desarrollo social es un proceso de promoción del bienestar de las personas en conjunción con un proceso dinámico de desarrollo económico". El desarrollo social es un proceso que, en el transcurso del tiempo, conduce al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población en diferentes ámbitos: salud, educación, nutrición, vivienda, vulnerabilidad, seguridad social, empleo, salarios, principalmente. Implica también la reducción de la pobreza y la desigualdad en el ingreso. En este proceso, es decisivo el papel del Estado como promotor y coordinador del mismo, con la activa participación de actores sociales, públicos y privados (Cesop, 2013, p. 01).

En el caso de Costa Rica, en los últimos años se ha dado un desarrollo notable; un ejemplo de ello es la educación, ya que ha aumentado el número de personas con estudios superiores, pero aunque se ha dado un avance, también existen situaciones que entorpecen el crecimiento del país, un ejemplo de ello es la sobrepoblación, que causa un aumento en la pobreza, por lo que se desencadenan otros problemas, como los robos, la deserción escolar, etc.

Como país, ante estas situaciones, es necesario fortalecer y valorar los recursos nacionales, por lo que se le debe brindar mayor apoyo a las pymes

que desean fortalecer y contribuir con dicho desarrollo; además, se debe intentar integrar al país a la economía mundial, para ampliar las posibilidades de crecimiento.

En relación con el desarrollo económico, este consiste en la transición de un nivel económico establecido a uno más avanzado; al tener un incremento en este sector, se da al mismo tiempo una evolución efectiva en el ámbito social, ya que se ven mejorados los sectores de salud, educación, distribución del ingreso y la riqueza. A este respecto, muchos de los países siguen los principios establecidos por la ONU, ya que esta organización indica las medidas que se deben tomar o realizar para mejorar la calidad de vida de cada país; parte de esas medidas consisten en brindar más atención al desarrollo humano, por lo que un país que se encuentre en vías de desarrollo debe ofrecer una mejor formación a sus ciudadanos, con lo cual muchos de estos países pueden transmitirles en la experiencia laboral que se le presente, permitiendo realizar eficientemente un crecimiento en la productividad y capital de un país.

Por esto, es importante que los países brinden una educación apropiada a sus ciudadanos, y que se les estimule para que puedan contribuir con la sociedad; las empresas pymes son un claro ejemplo de personas que desean un crecimiento y una mejora en nuestra sociedad, por lo que transmiten sus conocimientos por medio de sus pequeñas empresas para dar apoyo y contribuir de uno o otra forma con el país que le dio la oportunidad de crecer.

### *Metodología de la investigación*

La presente investigación se realizó mediante un método cualitativo, el cual permite identificar la realidad de una forma más profunda y subjetiva. Al tener claro el método de investigación, se determinó el uso de la técnica exploratoria, ya que este método busca conocer el porqué de las cosas, y por medio de una hipótesis, la cual “llega a ser una deducción de una teoría que contiene afirmaciones que explican hechos particulares” (Gross, 2010).

La herramienta que se utilizó para realizar la investigación fue la entrevista, ya que este método permite conocer con una mayor profundidad el tema en estudio, además de que brinda más información. La entrevista cuenta con ocho preguntas, las cuales están orientadas a los objetivos del estudio, con respecto a las actividades que realizan las empresas para hacer responsabilidad social empresarial.

La entrevista se aplicó a representantes de 30 pymes que se encuentren ubicadas a lo largo del país, la base de datos de dichas empresas fue proporcionada por la coordinadora de Yo emprendedor, Cintia Garibay; por las señoras Eugenia Gamboa, coordinadora de la Organización de Mujeres Unidas para Crecer; Irene Jara, coordinadora del Programa de Mujeres Empresarias de la Cámara de Comercio; Antonina Sequeira, coordinadora de la Fundación Weconnect; y el señor Claudio Núñez, de Fundes. Además, se utilizó una lista de contactos del INA, que cuenta con numerosas empresas tanto de hombres como de mujeres.

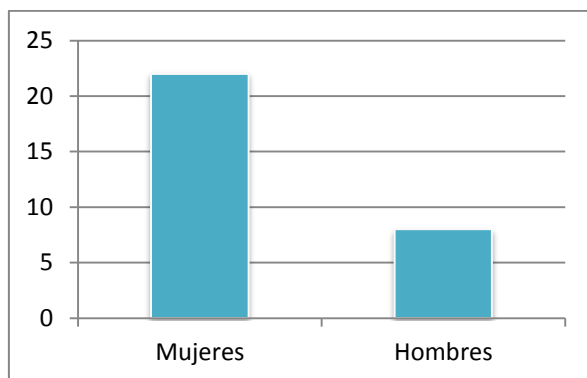
### *Análisis de resultados*

Luego de realizar un análisis profundo de las entrevistas, se determinó que las pymes llegan a efectuar responsabilidad social empresarial con una planificación previa, y muchas de sus acciones han llegado a contribuir tanto de una forma económica, como social y ambiental. Al observar esto, se hará un breve resumen de los datos obtenidos en las entrevistas.

Más del 50 % de los entrevistados lo constituyen mujeres, tal como se observa en el gráfico 1.



Mujeres	Hombres
22	8



*Gráfico N.1. Cantidad de hombres y mujeres entrevistados*

Para la investigación, se deseaba conocer cuáles eran las acciones de responsabilidad social realizadas por las pymes, por lo que se les planteó la siguiente pregunta: ¿Qué tipo de actividades de responsabilidad social empresarial realizan para apoyar el desarrollo social, económico y ambiental?

Dentro de la información brindada en esta pregunta, llamó la atención que las pymes consideran importante el ayudar en los tres ámbitos expuestos, ya que sus colaboraciones van enfocadas tanto en donaciones de dinero, ayuda en labores sociales o en gestiones que ayuden a preservar el ambiente. Dentro de las respuestas más comunes se podía ver que realizaban donaciones de dinero, capacitaciones a otras personas y reciclaje, entre otras.

A continuación se presentarán cuatro ejemplos de las respuestas brindadas por las empresas.

Entrevistado y cargo	Respuesta brindada
Tomás Suárez, gerente general de la empresa Agrodac	Expresa que dentro de las actividades de responsabilidad social empresarial realizadas por su representada, se encuentran ayudas, en acciones

	<p>realizadas por la comunidad; por ejemplo: le agrada participar en actividades recreativas de ciclismo o en recolectas. Asimismo, se encargan de la recolección del 100 % de todos los envases que genera la industria de protectores de cultivos, a la que pertenecen.</p>
<p>Orlando Mora, propietario de la empresa Orpho-linea S. A.</p>	<p>Comenta que su colaboración va más orientada en el área de contribución económica, ya que le brinda donaciones al Hospital de Niños, y ha llegado a realizar eventos benéficos deportivos para esta institución.</p>
<p>Sonia Víquez, trabajadora de Multiservicios Eila</p>	<p>Indica que cada año, para el mes de diciembre, recogen ropa y realizan una fiesta para niños pobres, ya que les es gratificante el poder brindarles alegría en esa época del año.</p>
<p>Rosario Gutiérrez, propietaria de la empresa Grupo Asovida Natural S. A.</p>	<p>Señala que realizan capacitaciones a mujeres emprendedoras, dentro de las capacitaciones tocan temas de administración, contabilidad, emprendimiento, estrategias de mercadeo y formalización de empresas. Asimismo, se les brinda apoyo a mujeres, por medio de ferias, lo cual les permite darse a conocer.</p>

Fuente: Elaboración propia

Continuando con el análisis, se planteó la siguiente pregunta: ¿Cuáles otras actividades podrían implementar enfocadas a la responsabilidad social empresarial, para contribuir con el desarrollo económico, social y ambiental?

En esta pregunta número dos, los entrevistados expresaban que ya habían hecho lo posible por ellos, pero a pesar de esto me indicaban que había muchas más acciones, pero que por motivos de tiempo o dinero no habían podido realizar.

Dentro de las respuestas brindadas, se indicó que les gustaría poder realizar capacitaciones, ya que les agradaba la idea de poder pasar sus conocimientos a otras personas, que sabían que no los tenían, y que dichos conocimientos les habían permitido a ellos crecer como seres humanos y como empresarios, mientras que otras empresas deseaban realizar donaciones, asimismo realizar actividades que permitan una mayor colaboración hacia la comunidad. A continuación se presentan cuatro ejemplos de las respuestas brindadas por algunas de las empresas.

Entrevistado y Cargo	Respuesta brindada
Zahyra Alfaro, propietaria de la empresa Aquatica Marlin	Indicó que le gustaría implementar la terapia en niños, además de poseer una nueva infraestructura para la aceptación de más personas.
Stephanie Jiménez Jarquín, coordinadora de Voluntariado, empresa Nortec	La compañía podría establecer campañas de reciclaje de material tecnológico, debido a las facilidades que tenemos por desarrollarnos en el área tecnológica. Posiblemente podríamos brindar más apoyo a las escuelas con equipos tecnológicos.
Rodrigo Gavarrete, propietario de la empresa RG Group	Expresa que al brindarle trabajo a las reas de la cárcel el Buen Pastor, le gustaría poder brindar contribuciones a las familias de las reas y además

	poder utilizar el mismo mecanismo de trabajo con hogares CREA.
Rosa Montenegro, propietaria de la empresa Artesanías de Crochet	Comenta que le gustaría brindar capacitaciones a empresas para sensibilizarlos en el uso de residuos orgánicos vegetales, que es lo que la empresa maneja.

Fuente: Elaboración propia

Considerando el tema de análisis, es importante conocer si las pymes formaban parte de alguna organización, ya que se pudo observar que al formar parte de alguna de estas, se les brinda algún tipo de colaboración extra para la realización de estas actividades de responsabilidad social empresarial; sin embargo, se determinó que más de la mitad de las empresas entrevistadas no pertenecen a ninguna entidad, pero sí están conscientes de que las contribuciones podrían ser mayores si pertenecieran a alguna de estas, por esto se les planteó la siguiente pregunta: ¿Forma parte de asociaciones o entidades que practican responsabilidad social empresarial?.

Aunque son pequeñas empresas, un 50 % de estas se encontraban unidas a organizaciones que son grandes lo que ha llegado a permitir que las ayudas de estas lleguen a ser más constantes, permitiendo que se dé el crecimiento y el fortalecimiento de nuestro país, dentro de las entidades se pudo escuchar el INA, Páginas Verdes, Limpiemos nuestros campos, Weconnect y Hospital de Niños, entre otros. A continuación se presentan ejemplos de algunas de las respuestas brindadas a los entrevistados.

Entrevistado y Cargo	Respuesta brindada
Vera Juárez, propietario de la empresa Gaia Costa Rica	Indicó que forman parte de la Organización Raleigh Internacional, la cual es una entidad de voluntarios jóvenes que trabajan con comunidades pobres.

Mariam Barboza, asistente de la empresa Florex	Expresa que les gustaría formar parte de alguna organización, pero en la actualidad no son parte de ninguna.
Roy Ramírez Ramírez, propietario de la empresa Estudio Fotográfico Roy	Comenta que no forman parte de ninguna organización.
Antonina Sequeira, propietaria de Bright Solutions	La empresa forma parte de la Organización Weconnect la cual es una entidad que ayuda a empresas pymes de mujeres y tiene alianzas con la Cámara de Comercio.

Fuente: Elaboración propia

Para continuar con la investigación, se les hizo la siguiente pregunta a los participantes: ¿Se cuenta con un plan de comunicación interna y externo en el momento de que se desea realizar responsabilidad social empresarial? ¿Lo considera importante? En dicha pregunta, un 70 % de las empresas indicaron que utilizan las redes sociales como Facebook para dar a conocer las actividades de responsabilidad social, la publicidad boca a boca e internamente llegan a utilizar el medio de Outlook así como afiches o volantes.

De igual manera, aunque las empresas conocen la importancia de tener algún medio de comunicación interno o externo, algunas de estas no cuentan con ninguno, ya que expresaron que no tienen el tiempo necesario para hacer uso de él. A continuación se presentan algunas de las respuestas expuestas por los propietarios de las empresas.

Entrevistado y cargo	Respuesta brindada
Rocío Navarro Chinchilla, propietaria de la empresa CACHECOL	Su representada no cuenta con un plan, pero considera interesante la idea, ya que todo lo que sea para contribuir en la parte social es muy importante. Actualmente es una

	<p>empresa pequeña, por lo que no ha incursionado mucho en ese tema.</p>
<p>Donielle Fish, propietaria de la empresa Costa Rica First Class Villas</p>	<p>Indica que actualmente tienen una comunicación interna en relación con el programa de estudios colegiales/bonos y para la educación ejecutiva, pero no se ha formalizado una comunicación externa, ni se ha puesto el programa en el sitio web, debido al estado de desarrollo en el que se encuentra la empresa.</p>
<p>Marlen Mora Arce, propietaria de la empresa Catering Service Marlen</p>	<p>Comenta que no cuenta con ningún plan de comunicación y no hacen uso de medios, ya que la mayoría de las donaciones la hacen directamente de los recursos de la empresa.</p>
<p>Ileana Alfaro, propietaria de la empresa Mariposario Butterfly Kingdom</p>	<p>Cuentan con una página web, utilizan Facebook, entrevistas, reportajes y documentales ocasionales, pago de páginas en periódicos afines a nuestra actividad y toda la publicidad de persona en persona.</p> <p>Les gustaría tener los recursos económicos para poder pagar pauta en otros medios porque sabemos la importancia de la visibilidad de la empresa para la atracción de visitantes que generen ingresos y den soporte a los temas de responsabilidad social que queremos seguir desarrollando.</p>

Fuente: Elaboración propia

Al observar muchas de las actividades realizadas por estas empresas, que contribuyen con el desarrollo de nuestro país, es importante determinar cómo llegan estas empresas a elegir a estos grupos para brindar la ayuda que se necesita, cuáles características deben tener este tipo de grupos para ser elegidos y brindarles su apoyo.

Dentro de las principales respuestas se pudo notar que la elección se da porque conocen previamente la historia o la situación vivida por estos grupos, de igual manera, se les brinda ayuda ya que llegan a ser de la misma comunidad en donde viven, lo que les permite corroborar fácilmente la información de las personas o grupos que los necesitan; asimismo, se llega a dar por medio de contactos cercanos a las empresas, los cuales les comparten las situaciones en que se encuentran estos grupos, luego de esto se confirma la información y se inicia con el proceso.

En el siguiente cuadro se presentan ejemplos de las repuestas de algunos representantes de las empresas entrevistadas.

Entrevistado y cargo	Respuesta brindada
Greivin Soto, Empleado de la empresa Panadería Dulce y Salado	Indicó que son niños de la misma comunidad, de Heredia centro, ya que les queda más fácil y ya los conocen.
Odilie Acuña, trabajadora de la empresa Exclusividades La Patita.	Expresó que los llegan a elegir gracias a la sobrina Evelyn Chacón, la cual trabaja en el INS y les informa de personas que necesitan y que ellos pueden ayudar.
Zarhay Arroyo García, propietaria de la empresa Note´s Peak.	Comentó que eligen empresas que deseen desarrollar proyectos de responsabilidad en conjunto con nuestra empresa, porque comparten con nosotros los valores, y principios. Elegimos beneficiarios porque

	sabemos qué necesitan y valoran lo que nosotros podemos ofrecerles y le sacarán provecho.
Siulem Li Fallas, directora general de Ecoloft Containers (ELCO)	La empresa aporta a organizaciones que realmente muestran seriedad y formalidad en su trabajo social. También de manera individual se colabora según las necesidades de las personas que los buscan para ayudar a animales en malas condiciones.

Fuente: Elaboración propia

A pesar de que el total de las empresas entrevistadas realiza acciones de responsabilidad social, solo un 60 % de estas cuentan con una alineación previa para realizar la contribución; las demás no tienen ningún tipo de estructuración para la ejecución de las obras, pero aunque no cuenten con una organización, las empresas realizan las ayudas y les ha llegado a dar buenos resultados, permitiéndoles un mayor acercamiento con las comunidades en las que viven, por lo que se les planteó la siguiente pregunta: ¿Cuál sería el proceso que llevan a cabo para la realización de responsabilidad social empresarial?

Es importante ver que aunque no se cuente con una organización previa, esto no quiere decir que se está haciendo mal, pero sí se debe tomar en cuenta que si hubiera un plan estructurado, se tendría un mayor control de las actividades realizadas, consiguiendo así un resultado más satisfactorio que los que se han llegado a lograr.

A continuación se presentará por medio de un cuadro, algunas de las respuestas expuestas por los consultados.



Entrevistado y Cargo	Respuesta brindada
Rosa Rodríguez Villalobos, propietaria de la empresa Creaciones MARO	Expresa que se elige el asilo de ancianos, luego de esto se escoge una fecha para brindar la donación o realizar alguna actividad para ellos, posteriormente se piden donaciones en la misma comunidad, y se llega a hacer la donación o lo acción elegida, ya sea fiestas a final de año, etc.
Sofía Hidalgo, trabajadora de la Cafetería La Isabela	Indica que luego de elegir el albergue de niños más cercano, se les planea la fiesta de fin de año; dentro de la planificación, se elige la fecha de la fiesta y se empieza a pensar en la comida que se va a donar y los regalos que se les van a entregar.
Ángela María Suárez, trabajadora social de la empresa Innovaciones Ambientales	Comenta que no cuentan con un proceso para la elaboración de la responsabilidad social; realizan las actividades según como ellas puedan en el momento.
Sabine Schoer, propietaria de la empresa Órgano Gold	Comentó que se eligen a los niños a los que se les brinda la ayuda, y de las ventas realizadas, se llega a tomar un porcentaje para la donación.

Fuente: Elaboración propia

Como un punto fundamental de nuestra investigación, se deseaba conocer cómo conseguían estas empresas los fondos para realizar dichas actividades de ayuda. Mediante la investigación se pudo determinar que un 80 % de los fondos son adquiridos por recursos propios de las empresas, ya sea por utilizar sus servicios o productos como medio para brindar ayuda o donaciones de

dinero sacado de sus propias ganancias. Asimismo, un 20 % de las empresas utilizan patrocinios de personas o empresas para la realización de las actividades lo que le permite generar un mayor impacto y un mejor resultado en cada una sus contribuciones.

A continuación se presentan las respuestas de algunos de los entrevistados.

Entrevistado y Cargo	Respuesta brindada
Julián Sánchez Cardona, propietario de la empresa Manuki	Expresa que los fondos provienen de la venta de las prendas normales y de las prendas ecológicas.
Sonia Rodríguez, propietaria de la empresa Mafalda Contra Cultura	Indica que los fondos son propios, llega a sacarlos de sus propias ganancias y recursos.
Jaime Calderón, propietario de la empresa Econatural	Comentó que sus contribuciones se dan por recursos propios, ya que la mayoría de sus ayudas son anónimas.
Odilie Acuña, trabajadora de la empresa Exclusividades La Patita.	Comentó que muchas veces han sido fondos propios y otros por patrocinios de empresas aledañas o por personas de la misma comunidad.

Fuente: Elaboración propia

Para finalizar la investigación, se consideró importante consultarles a las pymes si llegaban a hacer algún tipo de evaluación interna o externa de la empresa luego de hacer dichas actividades, a pesar de que muchas no cuentan con un sistema de evaluación ya que no cuentan con tiempo suficiente para realizarlo si lo llegan a sentir importante; asimismo, un 30 % de las empresas realizan sondeos o hacen el FODA de la empresa para conocer cómo los ven tanto las personas internas como externas a ellas. A este respecto, comentaron que lo consideran importante, porque es una forma de

saber si las acciones realizadas están siendo bien percibidas por el consumidor final.

A continuación, se presentan las respuestas de las empresas con respecto a la última pregunta del cuestionario.

Entrevistado y Cargo	Respuesta brindada
Rosana Vargas, propietaria de la empresa Soda y Heladería la Plaza	Expresa que no realizan ningún tipo de evaluación, pero si les gustaría realizar un sondeo.
Marta Eugenia Gómez, propietaria de la empresa Petit Cristal	Indica que al ser donaciones anónimas, nadie llega a conocer quién lo hace, por lo que no realizan ningún tipo de evaluación.
Zahyra Alfaro, propietaria de la empresa Aquatica Marlin	Comentó que realizan sondeos periódicamente para conocer la opinión tanto en cuanto al trato, como de las actividades.
Zarhay Arroyo García, propietaria de la empresa Note´s Peak	Comentó que sí realizan un FODA de lo ejecutado para mejorar. A nivel externo, la opinión pública siempre se manifiesta; sin embargo, no cuentan con un ente que valore cuantitativamente los resultados de estas acciones por el momento.

Fuente: Elaboración propia

Luego de observar las respuestas ante el cuestionario de la entrevista, se puede concluir que un 50 % de las empresas no cuentan con un plan estructurado de responsabilidad social, y si lo llegan a hacer es luego de conocer al grupo beneficiario; en muchos casos ni siquiera conocen que hacen

ayuda social, pero a pesar de esto se pudo observar que las empresas pymes realizan ayuda social en todos los ámbitos (económico, social y ambiental), aunque un 80 % de la ayuda brindada se destina a contribuir con ambientes sociales y económicos.

### *Conclusiones*

- Se puede concluir que las empresas entrevistadas realizan actividades de responsabilidad social, orientadas a los ámbitos sociales y económicos.
- Las Pymes no contienen ningún tipo de alianza con organizaciones que les permitan incrementar las ayudas y así poder disminuir los recursos de la empresa para estos fines.
- La mitad de las empresas entrevistadas cuentan con planes de comunicación para la realización de las actividades; el medio más utilizado para darse a conocer son las redes sociales.
- Un 70 % de las empresas cuentan con un plan estructurado para la realización de responsabilidad social, dicho plan lo desarrollan luego de elegir al grupo beneficiario por lo que la hipótesis planteada se cumple.
- Como conclusión, las pymes llegan a elegir a sus beneficiarios por medio de contactos cercanos a las empresas, o porque son grupos de la misma comunidad con las que tienen constante relación.
- Se puede concluir que los fondos que destinan estas empresas para ayudar al país salen de sus mismos recursos.
- Un 70 % de las pymes entrevistadas no cuentan con una evaluación tanto interna como externa del negocio, y consideran que están bien por algunos comentarios de personas externas.

## *Recomendaciones*

- Generar alianzas con grandes empresas, ya que esto le permitiría a la pyme la disminución de los recursos para RSE, y aumentaría la visibilidad de la empresa en el mercado.
- Crear planes de comunicación donde la empresa pueda transmitirles a las demás personas sobre las actividades y así permitir un mayor involucramiento de las comunidades.
- Desarrollar planes estándar para actividades de responsabilidad social, ya que le permite contener resultados para la empresa, y se lleva un control más exacto del alcance de cada actividad.
- Implementar programas para donaciones y reclutamiento de personas para el involucramiento de las comunidades en dichas actividades.
- Realizar cada cierto tiempo sondeos tanto internos como externos para conocer la opinión sobre el papel que tiene la empresa en la comunidad y cómo llegan a ver las actividades de ayuda social realizadas.

## Referencias

- Castillo, G., Chaves, L. F. (2011). *PyMES: Una oportunidad de desarrollo para Costa Rica*, Recuperado de <http://www.fundes.org/uploaded/content/publicacione/900801337.pdf>
- Cesop. (2013). *Desarrollo Social, Definición*. Recuperado de [http://www.diputados.gob.mx/cesop/Comisiones/d\\_dsocial.htm](http://www.diputados.gob.mx/cesop/Comisiones/d_dsocial.htm)
- Eco-Finanzas. (2013). Desarrollo económico. Recuperado de [http://www.eco-finanzas.com/diccionario/D/DESARROLLO\\_ECONOMICO.htm](http://www.eco-finanzas.com/diccionario/D/DESARROLLO_ECONOMICO.htm)
- Expoknews Diario de RSE y sustentabilidad. (1 de diciembre de 2009). *Historia de la responsabilidad social*. Recuperado de <http://www.expoknews.com/2009/12/01/historia-de-la-responsabilidad-social/>
- Gross, M. (2010). *Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Recuperado de <http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>
- Garnier, L., Grynspan, R., Hidalgo, R., Monge, G. y Trejos, J. D. (Setiembre-Diciembre de 1997). Cuando el desarrollo Social se hace posible en un país pobre: El caso de Costa Rica. *Economía & Sociedad*. Recuperado de <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/economia/article/view/1626>
- Mimi economía. (2013). *Desarrollo económico*. Recuperado de [http://es.mimi.hu/economia/desarrollo\\_economico.html](http://es.mimi.hu/economia/desarrollo_economico.html)
- Reyno, M. (2013). *Responsabilidad social empresarial (RSE) como ventaja competitiva*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/436/Concepto%20de%20responsabilidad%20social%20empresarial.htm>