

Cita APA 7ma edición: Rojas Mora, L., Tobón Galicia, L. G., & Fuentes Rosas, L. (2025). Responsabilidad social empresarial en microempresas de servicios: Estrategias para un crecimiento sostenible y competitivo. En L. Cervantes-Martínez, D. O. Nieves-Lizárraga y A. Ultreras-Rodríguez (Coords.), *Nuevas perspectivas en ciencias administrativas y sociales* (pp. 76–88). Editorial Connection.

Capítulo 3

Responsabilidad social empresarial en microempresas de servicios: Estrategias para un crecimiento sostenible y competitivo.

Corporate social responsibility in micro-service enterprises: Strategies for sustainable and competitive growth.

Lot Rojas Mora

Instituto Tecnológico Superior de Tierra Blanca

 [0009-0007-3802-5843](https://orcid.org/0009-0007-3802-5843) | lotrojas@itstb.edu.mx


Lucila Guadalupe Tobón Galicia

Instituto Tecnológico Superior de Tierra Blanca

 [0000-0001-8836-667X](https://orcid.org/0000-0001-8836-667X) | lucila.tobon@itstb.edu.mx

Liliana Fuentes Rosas

Instituto Tecnológico Superior de Tierra Blanca

 [0000-0002-7285-5169](https://orcid.org/0000-0002-7285-5169) | liliana.fuentes@itstb.edu.mx

Resumen

La Responsabilidad Social Empresarial, como estrategia de gestión empresarial, se erige como opción factible para combatir problemas tan trascendentales que enfrenta la sociedad, a través de ella se busca la sostenibilidad. La presente investigación tuvo como objetivo medir el nivel de RSE que caracteriza a microempresas de servicio en Tierra Blanca, Veracruz, México; y su relación con la variable estratégica éxito competitivo. Se realiza un estudio con enfoque cuantitativo no experimental (observacional), descriptivo, correlacional y de corte transversal. Se aplica, a una muestra de 257 microempresas de servicios, un instrumento con una fiabilidad del 0.905 dada por el alfa de Cronbach, integrado por 21 ítems que miden la RSE en tres dimensiones (social, económica y ambiental). Los autores establecen baremos con cuartiles para determinar el nivel de RSE; utilizan la prueba de correlación de Spearman para validar la relación entre RSE y antigüedad, RSE y número de empleados y RSE y éxito competitivo. Los resultados evidencian que las microempresas estudiadas poseen un nivel medio de RSE. Las pruebas de comparación muestran que no existe diferencia significativa entre RSE y antigüedad y RSE y número de empleados; se observa una relación alta y significativa entre el nivel de RSE y éxito competitivo. Se concluye que la adopción de estrategias de RSE por parte de las microempresas reditúa importantes beneficios en materia de competitividad.

Palabras clave: responsabilidad social empresarial, microempresas, sustentabilidad, éxito competitivo, gestión estratégica

Abstract

Corporate Social Responsibility, as a business management strategy, stands as a feasible option to combat such transcendental problems that society faces, through which sustainability is sought. The objective of this research was to measure the level of CSR that characterizes micro-service enterprises in Tierra Blanca, Veracruz, Mexico, and its relationship with the strategic variable competitive success. A study was carried out with a non-experimental (observational), descriptive, correlational, comparative and cross-sectional quantitative approach. An instrument with a reliability of 0.905 given by Cronbach's alpha is applied to a sample of 257 micro-service enterprises, consisting of 21 items that measure CRS in three dimensions (social, economic and environmental). The authors establish scales with quartiles to determine the level of CRS; use Spearman's correlation test to validate the relationship between CSR and seniority, CSR and number of employees, and CSR and competitive success. The results show that microenterprises studied have a medium level of CSR. Comparison tests show that there is no significant difference between CSR and seniority and CSR and number of employees, a high and significant relationship between the level CSR and competitive success. It is

concluded that the adoption of CSR strategies by microenterprises yields important benefits in terms of competitiveness.

Keywords: corporate social responsibility, microenterprises, sustainability, competitive success, strategic management

Introducción

Los desafíos que enfrentan las empresas en un mundo tan cambiante y exigente como el actual, les insta a ser cada vez más competitivas (Muñoz, 2015) y en aras de ello buscan estrategias que les ayuden con tal compromiso; la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) suele ser una buena práctica pues a través de ella las empresas optan por acciones encaminadas a la protección, cuidado y manejo del medio ambiente (Zayas, 2019; Segundo y Janqui, 2022) entre otras que además de mejorar su imagen social contribuyen a su competitividad.

Por otra parte, los problemas sociales que aquejan al mundo moderno obligan, de cierta manera a las organizaciones con o sin ánimo de lucro a tomar responsabilidad que va más allá de su entorno inmediato, debiendo considerar los aspectos sociales, económicos y los ambientales, tanto en su contexto interno como externo (Martínez et al., 2017).

Uno de los problemas más importantes que enfrenta el mundo está relacionado con el cuidado del medio ambiente, en un mundo tan consumidor como el actual, los abusos al respecto comienzan a cobrar factura (Morán et al., 2021) y de ahí la necesidad de fomentar la sostenibilidad. La sostenibilidad empresarial descansa en la cultura ecológica, que está interrelacionada con el desarrollo sustentable consciente del ahorro de la energía, la justicia social, la equidad, la responsabilidad social corporativa y la ética (Ortíz, 2019).

De acuerdo con Ávila y Cedeño (2020), la RSE es una estrategia por medio de la cual se alcanza el desarrollo humano sostenible y sustentable, se promueve el compromiso y seguridad a las partes de interés, logrando ello con base a tres ejes: protección ambiental, apoyo social y mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.

Sin embargo, a pesar de estos beneficios potenciales, muchas microempresas enfrentan desafíos significativos para implementar prácticas de RSE de manera efectiva. Entre estos desafíos se incluyen la falta de conocimiento sobre el concepto de RSE, recursos limitados y la ausencia de políticas claras que guíen su aplicación. Además, estudios han revelado que una proporción considerable de microempresas no cuenta con códigos de ética ni participa en

actividades comunitarias, lo que indica una necesidad urgente de capacitación y concienciación en esta área (Figueroa et al., 2022).

A pesar de estos obstáculos, existen ejemplos alentadores de microempresas que han adoptado con éxito prácticas de RSE, adaptándolas a sus contextos específicos y recursos disponibles. Por ejemplo, en la Comuna San Pedro, se diseñó un plan de RSE que considera las limitaciones de las microempresas y se enfoca en acciones específicas para mejorar la sostenibilidad financiera, fortalecer el capital humano y reducir el impacto ambiental (Suárez y Reyes, 2024).

El objetivo de esta investigación es identificar la relación de la variable estratégica éxito competitivo con el nivel de RSE que caracteriza a microempresas de servicio en Tierra Blanca, Veracruz, México.

Metodología

La investigación es de enfoque cuantitativo, que de acuerdo con Vega et al., (2014) utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar las hipótesis, además de confiar en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud, patrones de comportamiento en una población; se fundamenta en un esquema deductivo y lógico, es reduccionista y pretende generalizar los resultados de sus estudios mediante muestras representativas,

Es un estudio de corte transversal, observacional, no experimental y alcance descriptivo y correlacional, este diseño es rápido, económico y permite el cálculo directo de la prevalencia de una condición (Cvetkovic et al., 2021). La muestra estudiada estuvo integrada por microempresarios de servicios de la ciudad de Tierra Blanca, Veracruz, México, elegidos de manera intencional no probabilística (La selección de los participantes se realiza mediante expertos que establecen criterios a seguir, Hernández, (2020)).

Para identificar el nivel de RSE se utilizó el instrumento propuesto por Gallardo et al., (2013). El instrumento evalúa la RSE en tres dimensiones: social, económica y medioambiental utilizando 21 ítems para ello (8 para la dimensión social, 5 para la dimensión económica y 8 para la dimensión medioambiental), con escala Likert de 10 puntos que va desde 0: totalmente en desacuerdo a 10: totalmente de acuerdo. Con una fiabilidad por dimensiones, dada por el Alfa de Cronbach, de 0.834 para la dimensión social, 0.791 para la dimensión económica y 0.907 para la dimensión medioambiental.

Gallardo et al., (2013) también ofrecen un instrumento para medir variables estratégicas en las organizaciones, entre ellas el éxito competitivo, que se aplicó a

los microempresarios, esta variable se mide con 10 ítems con escala de Likert igual que para la RSE y una fiabilidad de 0.871 según el Alfa de Cronbach.

La recolección de datos se realizó asistiendo a cada una de las microempresas y se les proporcionó a los dueños la encuesta, previo consentimiento informado. Posteriormente, se capturaron las respuestas para crear la base de datos. El análisis estadístico implicó los descriptivos de los datos, pruebas de correlaciones, pruebas de normalidad, cálculo de cuartiles para los baremos. Para las estadísticas descriptivas y pruebas de correlación se utilizó el software Jamovi y para las pruebas de normalidad, y baremos el SPSS.

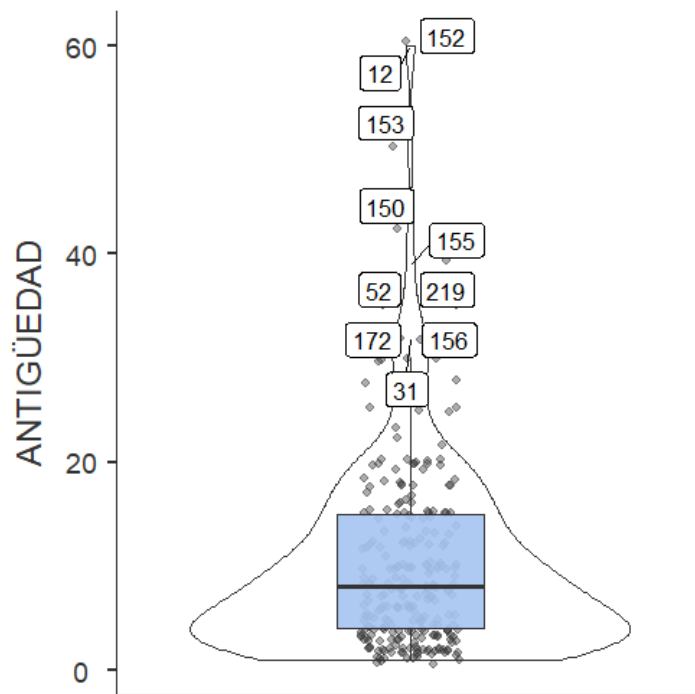
Resultados

Se tuvo la participación de 257 microempresarios de servicios. En cuanto a antigüedad de tuvo un valor promedio de 10.3 años, con un valor mínimo de 1 año y un máximo de 60 (Tabla 10) y en la figura 1 se aprecia la distribución de datos en diagrama de cajas y violín.

Tabla 10. *Descriptivos de antigüedad*

	Antigüedad
N	257
Media	10.3
Mediana	8
Moda	2.00
Desviación estándar	9.45
Mínimo	1
Máximo	60

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. *Distribución de datos correspondientes a antigüedad*

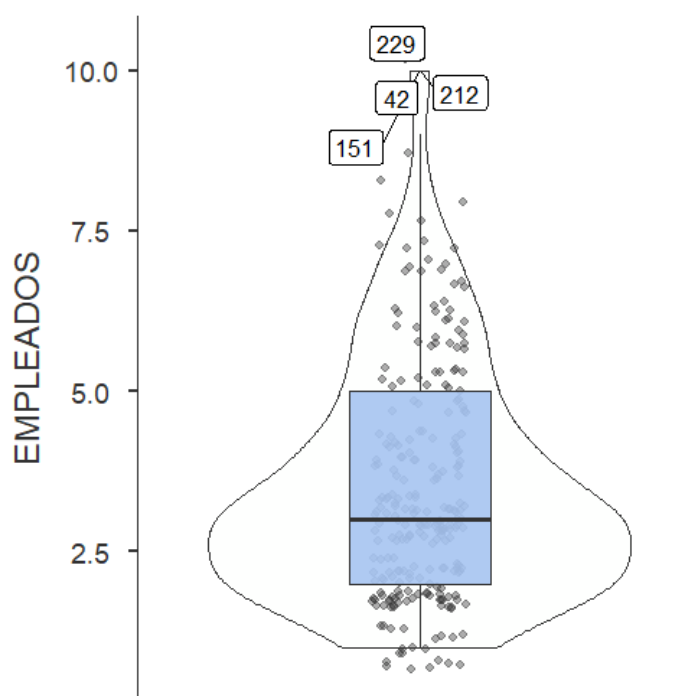
Con referencia al número de empleados, se observó un número promedio de 3.56 empleados, con un valor mínimo de 1 y un valor máximo de 10 (ver tabla 11 y figura 2).

Tabla 11. *Descriptivos de número de empleados*

	Antigüedad
N	257
Media	3.56
Mediana	3
Moda	3.00
Desviación estándar	1.90
Mínimo	1
Máximo	10

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Distribución de datos correspondientes a número de empleados.



Para determinar el nivel de RSE que caracteriza a las microempresas de servicios y en cada una de las dimensiones que contempla el instrumento se utilizaron baremos con tres niveles (bajo, medio y alto) tomando como referencia los cuartiles (Q) quedando los valores como se muestra en la tabla 12.

Tabla 12. Determinación de los niveles de RSE y sus dimensiones

Dimensión	Nivel BAJO (hasta Q1)	Nivel MEDIO (de Q1 a Q3)	Nivel ALTO (mayor de Q3)
Social	< 54.5	54.5 a 69	> 69
Económica	< 37	37 a 46	> 46
Medio ambiental	< 56	56 a 69	> 69
RSE	< 150.50	150.50 a 180	> 180

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos por los microempresarios muestran que el 48.6 % (125) posee un nivel medio de RSE. En lo referente a la dimensiones social, económica y medioambiental también se tiene un nivel medio (Tabla 13).

Tabla 13. Niveles obtenidos por los microempresarios

Dimensión	NIVELES					
	BAJO		MEDIO		ALTO	
Social	64	24.9%	121	47.1%	72	28%
Económica	73	28.4%	118	45.9%	66	25.7%
Medio ambiental	74	28.8%	114	44.4%	74	28.8%
RSE	64	24.9%	125	48.6%	68	26.5%

Fuente: Elaboración propia

Para la realización de pruebas de correlación se verificó el comportamiento de los datos, utilizando la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov (ver tabla 14), evidenciando que los datos no tienen un comportamiento normal ($p < 0.05$).

Tabla 14. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
D. social	.118	257	.000	.928	257	.000
D. económica	.064	257	.012	.963	257	.000
D. medioambiental	.105	257	.000	.926	257	.000
RSE	.086	257	.000	.958	257	.000

Fuente: Elaboración propia

Corrección de significación de Lilliefors

Para identificar la relación entre Responsabilidad Social Empresarial y la variable sociodemográfica de antigüedad se utilizó la prueba de correlación (Rho Spearman). Identificando que entre RSE y la antigüedad no existe una relación significativa (valor de $p > 0.05$) (Tabla 15).

Tabla 15. *Matriz de correlación entre RSE y antigüedad*

		ANTIGÜEDAD	RSE
ANTIGÜEDAD	Rho de Spearman	-	
	GI	-	
	valor p	-	
RSE	Rho de Spearman	-0.076	-
	GI	255	-
	valor p	0.245	-

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la relación entre RSE y el número de empleados también se utilizó la prueba de correlación (Rho Spearman). Encontrando que no existe una relación significativa (valor de $p > 0.05$) (Tabla 16).

Tabla 16. *Matriz de correlación entre RSE y número de empleados*

		EMPLEADOS	RSE
EMPLEADOS	Rho de Spearman	-	
	GI	-	
	valor p	-	
RSE	Rho de Spearman	0.084	-
	GI	255	-
	valor p	0.181	-

Fuente: Elaboración propia

Se correlacionaron, por medio de la prueba de Spearman el nivel de RSE y el éxito competitivo (EC). Encontrando que existe una relación alta y significativa (valor de $p < 0.001$) (Tabla 17).

Tabla 17. *Matriz de correlación entre RSE y EC*

		RSE	EC
RSE	Rho de Spearman	-	
	GI	-	
	valor p	-	
EC	Rho de Spearman	0.695	-
	GI	255	-
	valor p	<.001	-

Fuente: Elaboración propia

Los hallazgos de la presente investigación en referencia al nivel de RSE y sus dimensiones permiten afirmar que la gestión de la misma en la microempresas en Tierra Blanca tiene amplias áreas de oportunidad sobre todo en la capacitación a los microempresarios sobre los beneficios y ventajas de asumir conscientemente acciones de RSE, tales hallazgos coinciden con los encontrados por Zipasuca et al. (2019) en donde los resultados de su investigación apuntan a que a pesar de evidenciar avances en materia de RSE en las empresas que estudiaron las acciones no son el resultado de una comprensión exhaustiva del concepto de RSE. Esto sugiere que las acciones en pro de la sociedad que de manera voluntaria emprenden los microempresarios no están respaldados por la conciencia plena de la RSE es más, en algunos casos, ignoran la existencia del término.

Por otra parte, esta investigación encontró coincidencia con la de Ocampo et al., (2015) y Campos y Bermúdez (2020) en cuanto a que los resultados respecto a acciones en pro del desarrollo sostenible son débiles y requieren de programas de capacitación. Lo que llega a prender las luces en cuanto a que los empresarios poco o nada de interés les prestan a las cuestiones que tienen que ver con la sostenibilidad.

Con respecto a los niveles alcanzados en las dimensiones social, económica y medio ambiental, los hallazgos son coincidentes con los de Rodríguez, et al. (2021), quienes trabajando con empresas exportadoras hallaron que las mayores acciones en pro de la RSE se realizan en esas tres dimensiones principalmente.

En lo referente a la correlación positiva, alta y significativa entre RSE y la variable estratégica de éxito competitivo, se tiene que a mayores acciones de RSE mayor será el beneficio que se alcance en cuanto competitividad, estos resultados coinciden con los de Chavarría et al., (2020) quienes en su investigación concluyeron que a mayor esfuerzo en RSE de las empresas se genera mayor beneficio, mejorando el rendimiento financiero e incrementando las inversiones para el crecimiento. También encuentra coincidencia con lo encontrado por Jiménez et al., (2016) quienes en su investigación hallaron que la responsabilidad social empresarial aporta ventaja competitiva. Esto abona a la evidencia empírica de que las acciones de RSE emprendidas por las empresas reditúan beneficios que se traducen en mejores ingresos económicos, meta que en ocasiones es la mayor aspiración.

Conclusiones

La presente investigación contribuyó con el conocimiento sobre las acciones de RSE que promueven las microempresas de servicio de una ciudad, encontrando que éstas se desarrollan sin tener la consciencia de la RSE como tal, por lo tanto, aunque los resultados son alentadores se advierte una necesidad de capacitación para los dueños en aras de que los resultados, una vez teniendo el conocimiento pleno sean mucho mejores, situación que no solo es competencia de los microempresarios sino que es un beneficio en cascada para la sociedad.

Por otra parte, el desarrollo sostenible debería ser prioritario en la estrategia empresarial, no solo de las microempresas sino de las empresas en general y en ese sentido se hace necesaria la participación de otros actores como pudieran ser las instituciones de educación superior que contribuyan en la formación de recursos humanos, de tal manera que la participación sea masiva y así contribuir de mejor en la solución a problemas que aquejan a la sociedad.

Finalmente, cabe mencionar que este estudio abarcó principalmente a los microempresarios de la zona centro de la ciudad por ser ellos los más activos del municipio y por la facilidad de acceso a la información que ellos proporcionan, se recomienda extender la investigación hacia todos los microempresarios de la ciudad para robustecer los hallazgos. También sería conveniente medir el nivel de conocimiento que en materia de RSE tienen los empresarios y con ellos establecer acciones pertinentes.

Referencias

- Ávila-Espinoza, A.C. y Cedeño-Pico, M.R. (2020). Las pequeñas y medianas empresas y la responsabilidad social empresarial en el Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 6(3), 730-742. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1312>
- Campos-Campos, D. y Bermúdez-Carrillo, L.A. (2020). Pymes, responsabilidad social y desarrollo sostenible. *InterSedes*, 43(21), 131-151. DOI: <http://dx.doi.org/10.15517/isucr.v21i43.41989>
- Chavarría-Ortíz, C., Gangas-Contreras, F.A. y García-Parejo, A. (2020). Responsabilidad Social Corporativa (RSC): impacto en pequeñas y medianas empresas españolas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 91, 1056-1075. DOI: <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i91.33182>
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J.L., Soto, A., Lama-Valdivia¹, J. y Correa-López, L.E. (2021). Estudios transversales. *Rev. Fac. Med. Hum.*, 21(1), 164-170. DOI: <http://dx.doi.org/10.25176/RFMH.v21i1.3069>

- Figuerola-Moreno, J.H., Gómez-Ladines, J.A., y Prado-González, M.R. (2022). La responsabilidad social empresarial: desafíos y beneficios de su aplicación en microempresas de la ciudad de Esmeraldas. *Polo del Conocimiento*, 7(3). Recuperado de: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/8556>
- Gallardo-Vázquez, D., Sánchez-Hernández, M.I. y Corchuelo-Martínez-Azúa, M.B. (2013). Validación de un instrumento de medida para la relación entre la orientación a la responsabilidad social corporativa y otras variables estratégicas de la empresa. *Revista de Contabilidad*, 16(1), 11-23. Recuperado de: <https://revistas.um.es/rcsar/article/view/368121/259961>
- Hernández-González, O. (2020, agosto,7). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. [Carta al editor]. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, p. 1. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086421252021000300002&script=sci_arttext
- Jiménez-Devoz, M.A., Toro-Urango, M.L. y Herrera-García, P. (2016). La responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva. *Brújula Digital*, 1(1), 1-14. Recuperado de: <https://revistas.uninunez.edu.co/index.php/brujula/article/view/913>
- Martínez, A. M., Ramos, V. A. y Tello, C. C. (2017). Responsabilidad Social Organizacional en un escenario de Posacuerdo: una revisión [Congreso] I encuentro nacional de semilleros de investigación de la Escuela de Economía, Administración y Negocios, Bogotá, Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/68761>
- Morán-Chilán, J.H., Pibaque-Pionce, M.S., Peñafiel-Loor, J.F. y Parrales-Reyes, J.E. (2021). Los recursos naturales y su incidencia en la responsabilidad social. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 7(5), 1243-1261. DOI: <https://doi.org/10.23857/dc.v7i5.2308>
- Muñoz-Del Ngal, N. (2015). Estrategias de sostenibilidad, responsabilidad social e innovación en el plan de negocios de las PYMEs. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 85, 83-108. DOI: <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.85.6868>
- Ocampo-López, O.L., García-Cortés, J.A., Ciro-Ríos, L.S. y Forero-Páez, Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de alimentos y bebidas de Caldas. *Entramado*, 2(2), 72-90. DOI: <http://dx.doi.org/10.18041/entramado.2015v11n2.22219>
- Ortíz-Palafox, K.H. (2019). Sustentabilidad como estrategia competitiva en la gerencia de pequeñas y medianas empresas en México. *Revista Venezolana*

- de *Gerencia*, 24(88), 991-1000. DOI: <https://doi.org/10.37960/revista.v24i88.30160>
- Rodríguez- Eugenio, K. R., Gallo-Apolo, J. E., González-Illescas, M. L., y Carmenate-Fuentes, L. P. (2021). La responsabilidad social empresarial como estrategia de diferenciación de las empresas exportadoras. *INNOVA Research Journal*, 6(3), 171-189. DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n3.2021.1832>
- Segundo-Valencia, W. y Janqui-Esquivel, M. (2022). La responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible en Latinoamérica en tiempos de pandemia. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(1), 415-435. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1507
- Suárez-González, P., y Reyes-Tomalá, L. (2024). Plan de responsabilidad social empresarial y ventaja competitiva en microempresas, Comuna San Pedro. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(6), 2329-2348. DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i6.3162>
- Vegas- Malagón, G., Ávila-Morales, J., Vega-Malagón, A.J., Becerril-Santos, A. y Leo-Amador, G.E. (2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. *European Scientific Journal*, 10(15), 523-528. Recuperado de: <https://core.ac.uk/reader/236413540>
- Zayas-Barrera, I. (2019). La competitividad en las empresas agropecuarias a través de la responsabilidad social empresarial. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 45, 272-283. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14162394001>
- Zipasuca-Quemba, F.J., Cruz-Páez, F.O., Rojas-Ramírez, J.J. y Fernando-Muñoz, O. (2019). Responsabilidad social competitiva en Mipymes de la Sabana de Occidente, Cundinamarca. *Hojas y Hablas*, 18, 12-24. DOI: <https://doi.org/10.29151/hojasyhablas.n18a1>