



Deyadira **Curriel Álvarez**

# Mitos de la responsabilidad social en las Pymes

**E**l tema económico-laboral siempre será polémico, por tal motivo se tienen que buscar estrategias que permitan involucrar al personal de cada organización a participar en acciones de responsabilidad social. La sostenibilidad no es gratis, se tiene que invertir en aspectos humanos y materiales.

## Introducción

Uno de los mejores ejemplos para demostrar que la responsabilidad social empresarial (RSE) se está fortaleciendo cada vez más y se está entendiendo en toda la amplitud que esta misma sugiere, es mediante su inclusión en Pymes.

Para las Pymes en los países en vías de desarrollo hay una gran oportunidad para lograr un desempeño socialmente responsable con la implementación de estrategias definidas en su ámbito de negocio, aunque normalmente es asociada sólo a las grandes empresas, hoy se convierte en una herramienta estratégica para aumentar la competitividad de las Pymes.

## La responsabilidad social es de todos

Por convicción o necesidad, cada vez más Pymes se preguntan acerca de la RS e incluso buscan aplicar proyectos sobre el tema.

La empresa "Conie Bogart", pionera de Aromaterapia en México, con el orgullo de ser una empresa 100% mexicana con más de 23 años en el mercado piensa que comprender el contexto económico, social y ambiental del entorno permite crear estrategias de mercado que les genera una relación "ganar-ganar". El crecimiento

de una Pyme depende de la capacidad de adaptarse a un medio cambiante y globalizado que implica, por supuesto, nuevas formas de comunicación.

"Siendo una Pyme, es importante saber generar sus productos al más bajo costo posible sin sacrificar calidad, sin impactar al medio ambiente y sin sacrificar el valor del trabajo de sus colaboradores", menciona Conie Bogart, directora general de la Pyme.

Las Pymes no deben ser descartadas del movimiento en favor de la RS, pues las razones de actuar de

manera responsable son múltiples: costos crecientes de las energías, presión del mercado, necesidad de fidelizar sus talentos, evitar la rotación, entre otros; por ejemplo, "Sports World" comenta que al ser socialmente responsable, sus proveedores *aseguran* su permanencia con la empresa.

Una de las principales razones del porqué trabajar la responsabilidad social en las Pymes, es responder a una presión de clientes y del público en general. Hoy en día, las empresas grandes son aún más exigentes en cuanto al control de su cadena de valor y cada vez más consideran la RS como un criterio de evaluación y las Pymes quieren seguir siendo proveedores de ellas, razón importante para la adopción de la RS.

Para anticipar los riesgos potenciales alineados con las malas prácticas ambientales o sociales de los proveedores, actores públicos y/o privados elaboran cuestionarios solicitando evidencias. Si una Pyme no ha puesto en marcha acciones o más bien una estrategia de RS podrá tener problemas al momento de justificarse y será fragilizada en comparación con su competencia.

México se enfrenta a nuevas exigencias del mercado y los consumidores se vuelven cada vez más demandantes. Las empresas hoy en día tienen la presión de estos consumidores que quieren productos o servicios más responsables; por ejemplo, la empresa "Conie Bogart y Aromaterapia Esencial", de la mano de sus consumidores realizan un programa

## Foro México Responsable 2013

Ha sido considerado como el evento profesional de responsabilidad social de referencia en México. Reunió a más de 800 líderes de opinión de empresas, universidades, entidades de gobierno y de organizaciones de la sociedad civil, fue una gran oportunidad para saber cómo la responsabilidad social puede ser incorporada como estrategia de negocios, y compartir los retos, prácticas, esfuerzos y complicaciones de diversas organizaciones al aplicar y/o promover prácticas de responsabilidad social.

## Muchas Pymes no trabajan en el tema de RS por falta de conocimiento y otras ya llevan a cabo acciones que no las tienen identificadas como tales

de recolección de los envases reciclables de los productos para destinarlos a una planta recicladora, asumiendo la empresa todos los gastos implicados en este proceso.

### La importancia para la empresa de generar un diálogo con sus partes interesadas

Cuando las organizaciones se adhieren a una lógica de mejora continua, el diálogo y el involucramiento con sus partes interesadas son puntos clave para la responsabilidad social. La norma ISO 26000, el Global Reporting Initiative (GRI), entre otras herramientas, fomentan elementos clave de las partes interesadas. Estas acciones les permiten a las empresas obtener una visión en conjunto de las consecuencias de sus actividades que llevan a cabo con sus esferas de influencia, paralelamente les permite entender de mejor manera lo que espera y necesita cada una de las partes interesadas. Las organizaciones pueden así manejar sus acciones adecuándolas a su entorno.

### Mitos y “barreras”

#### Recursos y RS

Los recursos son un elemento importante en la puesta en marcha de una estrategia de RS. “Los propietarios de las Pymes enfrentan falta de tiempo, de conocimiento, de dinero...”, ahí radica el primer problema: el mito. Muchas veces se piensa que la responsabilidad social es un gasto y no una inversión, mientras que es lo contrario.

En “ResponSable”, como expertos en responsabilidad social hemos podido ir de la mano con diversas Pymes, “en mi opinión como coordinador de proyectos puedo decir que la única barrera real que enfrentan las Pymes, con respecto al tema de la RS, es su desconocimiento”, afirma Thibaut Enguix, coordinador de proyectos de “ResponSable”.

“La barrera más grande en nuestra empresa ha sido la ignorancia sobre el tema, muchas veces los colaboradores se lo imaginan como algo que implica un costo monetario sin darse cuenta que en realidad implica más un cambio de mentalidad y acciones con respecto al mundo en el que vivimos y desempeñamos nuestras actividades”, comenta Adriana Castan Díaz, coordinadora de responsabilidad social en CEAPSA, empresa de soluciones de empaque.

La situación financiera de una empresa es un elemento esencial en la responsabilidad social. Aunque una Pyme no necesariamente requiere de un presupuesto muy alto para involucrarse en temas de responsabilidad social. Las

fortalezas de una Pyme son su creatividad y capacidad de reacción; generan rápida respuesta y adaptación a las necesidades de sus clientes poniendo en marcha acciones que no siempre generan costos para el negocio.

Por ejemplo, en “Paulina Youth Hostel”, empresa de servicios de hotelería turística ubicada en la ciudad de Oaxaca, han implementado la RS en la columna de la empresa, han fomentado la cultura del trabajo en equipo, han implementado estándares de calidad en sus actividades de limpieza y han fomentado el desarrollo humano, así como la actuación de los colaboradores conforme a los valores de la organización. Las acciones implementadas por “Paulina Youth Hostel” no generaron ninguna inversión económica.

Muchas Pymes no trabajan en el tema de RS por falta de conocimiento y muchas otras ya llevan a cabo acciones que no las tienen identificadas como tales. Las iniciativas sobre RS de las empresas grandes o líderes en el tema comenzaron a nacer en México para difundir el tema de manera general. Por ejemplo, el 21 de febrero del año en curso, tuvo lugar el Foro México Responsable (FMR) que nació con la meta de difundir el tema de la RS a las Pymes y al resto de los actores de la sociedad; durante el taller impartido por Gwenaëlle Gérard, mencionó que las Pymes deben ir más allá de la escasa visibilidad que éstas perciben en cuanto al retorno de la inversión con la RS, “¡con creatividad una Pyme puede lograr mil cosas!”.

Por otro lado, “ResponSable”, agencia de responsabilidad social, organiza talleres abiertos a todo público para romper paradigmas sobre la RS, esto también les facilita conocimientos en el tema a los colaboradores de las Pymes para empezar a trabajar la RS dentro de sus organizaciones.

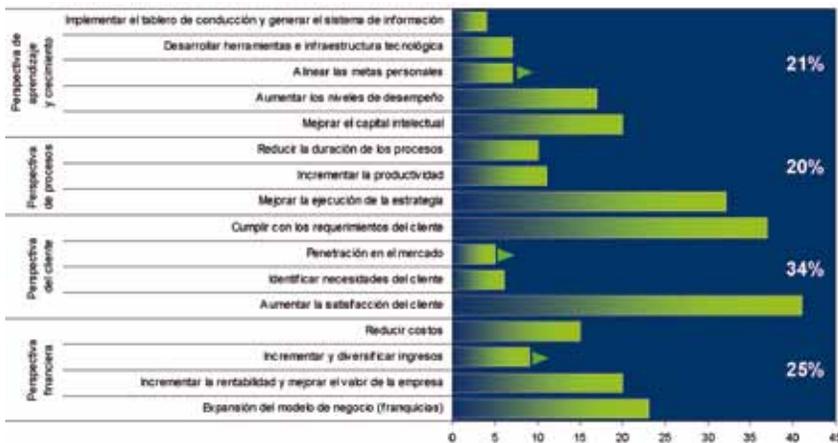
Las iniciativas de RS representan oportunidades reales para la creación de valor agregado, tanto para las grandes empresas como para las Pymes.

Cuando la ciudad de Oaxaca conoció la crisis social de 2006, “Paulina Youth Hostel”, el peño hostel del que ya hemos comentado, aprovechó el valor agregado que le dio la RS. En la empresa se mantuvo a todo el personal, y a la fecha se sigue invirtiendo en su desarrollo y capacitación. En aquella crisis de 2006 se pagaron horas extras para reducir los impactos negativos, se trabajó con los vecinos, se implementó un programa de cero graffiti, programas de limpieza, de recolección de basura y de mantenimiento de banquetas, y se mejoró la iluminación de la calle, entre otras acciones.

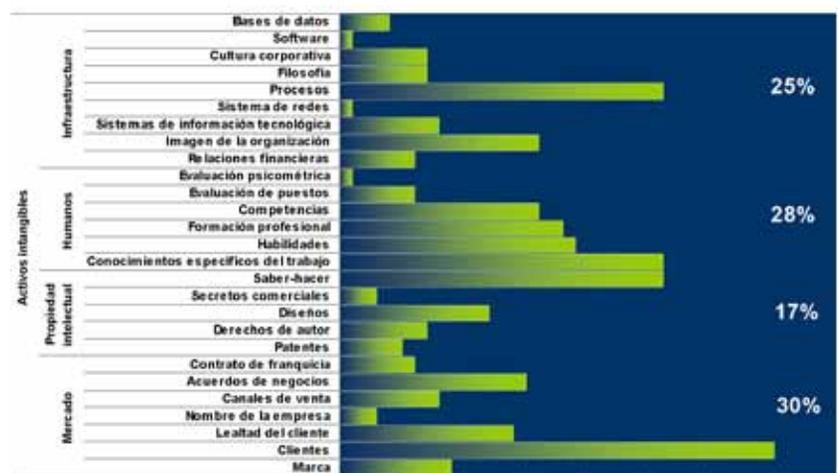
# Una Pyme no necesariamente requiere de un presupuesto muy alto para involucrarse en temas de responsabilidad social

Los impactos fueron claros:

**Figura 1. Impacto en el mapa estratégico**



**Figura 2. Impacto en el capital intelectual**



## Cinco organizaciones, cinco buenas prácticas ilustradas de puesta en marcha de la RS

### 1. Botas Caborca, S.A. de C.V., empresa mexicana de botas, de tamaño mediano

Entre algunas de las prácticas de RS que han funcionado en Caborca, primero trabajaron para ser una empresa económicamente rentable, posteriormente trabajaron para cumplir con la normatividad y leyes aplicables a la empresa. Con lo anterior, Caborca tuvo la oportunidad de contratar a personas mayores

y con capacidades diferentes. Toda persona que trabaja en Caborca tiene un plan de vida, este plan permite conocer las metas de la persona y su crecimiento a futuro. Con ello, Caborca le ofrece al colaborador dentro de sus instalaciones educación básica, media y de nivel medio superior, educación en idiomas y en artes como la música. No todo es trabajo en Caborca, por las tardes se imparten clases de yoga, meditación y zumba. Todo lo anterior es subsidiado por la empresa (ya sea parcial o total), lo que permite al trabajador tener en un mismo lugar servicios para su persona y su familia. Los beneficios para Caborca fueron reales en cuanto al reconocimiento social, a la obtención de premios y distintivos, a la apertura a mayores clientes y mercados, a la disminución de costos operativos teniendo a colaboradores con una mayor y mejor calidad de vida.

### 2. Paulina Youth Hostel, S.A. de C.V., empresa de servicios de hotelería, establecida en Oaxaca

“Paulina Youth Hostel” es una empresa con 12 empleados, quienes trabajan con honestidad para contribuir al desarrollo de sus anfitriones (colaboradores), a la competitividad del mercado, a la conservación de sus valores humanos y el cuidado en la convivencia con su entorno social y ambiental. Para “Paulina Youth Hostel”, la ética y la integridad se encuentran en cada una de sus actitudes y actividades, en las relaciones con sus huéspedes, posibles huéspedes, proveedores de bienes y servicios, anfitriones, inversionistas, comunidad, gobierno y medio ambiente. Como filosofía de trabajo la empresa considera

## Las iniciativas de RS representan oportunidades reales para la creación de valor agregado, tanto para las grandes empresas como para las Pymes.

al trabajo en equipo, porque genera una mejor organización. La empresa implementó la liberación en la toma de decisiones para que sus colaboradores puedan actuar de forma independiente. Implementó un estándar de calidad continuo en sus actividades de limpieza y han implementado acciones para el desarrollo del factor humano. Dentro de los beneficios que encontraron al implementar una estrategia de RS en su organización, notaron una concientización y un importante involucramiento del personal, el cual es capaz de innovar y crecer continuamente.

### 3. *Ver Bien para Aprender Mejor, organización civil mexicana que distribuye lentes en las escuelas*

“Ver Bien para Aprender Mejor” es un programa privado que entrega lentes

a niñas y niños que lo necesitan, tiene impacto en la mejora de la calidad de vida de los niños con problemas de agudeza visual. En términos educativos, saben que la deserción escolar por causa de estos problemas de salud disminuye en gran medida; sin embargo, han identificado que también los problemas de agudeza visual de un niño están acompañados de problemas familiares serios, como alcoholismo, drogadicción, violencia y disfuncionalidad del núcleo familiar; dada esta situación, indican que no pueden garantizar que un par de lentes eviten la deserción de un niño de la escuela, pero sí están convencidos de que producen un cambio en la vida de los niños que se ven beneficiados con el programa.

### 4. *Agencia de Cambio D’CUCO, S.A. de C.V, empresa que se dedica al cambio de divisas*

En “Agencia de Cambio D’CUCO” actúan con estricto apego a principios éticos y de responsabilidad social, teniendo como característica la congruencia entre lo que se cree y se actúa, a pesar de los riesgos profesionales, sociales y presiones económicas. Se enfocan en el cumplimiento del marco legal y a los compromisos contraídos.

La política de la empresa muestra cómo han integrado la RS a su filosofía de negocio, como lo menciona José Refugio Amador, director de la “Agencia de Cambio D’CUCO”: “Es política de Agencia de Cambio D’CUCO reconocer la importancia de la responsabilidad social como elemento fundamental para el éxito de nuestro negocio. Estamos comprometidos en mantener altos estándares de honestidad, integridad, confiabilidad y calidad en todas nuestras

operaciones, ejerciendo firmemente los principios de justicia y respeto por nuestros clientes, colaboradores, medio ambiente y sociedad en su conjunto”.

### 5. *S-peak, empresa dedicada a la enseñanza de idiomas*

“S-peak” es una Pyme que nació con el enfoque de responsabilidad social. Nicolas Blondel, director general de “S-Peak”, comenta: “Para una empresa, confiar en otra empresa la hace feliz. Y un empleado feliz es un empleado más productivo porque va más allá de lo que se le pide. Es una relación ganar-ganar. Nosotros en S-peak celebramos cumpleaños sorpresas, facilitamos el servicio de masajes para nuestros colaboradores durante la jornada laboral y también organizamos desayunos cada 15 días; dos o tres colaboradores están encargados de llevar el desayuno para todo el equipo, hemos implementado un sistema de calificación de los desayunos para involucrar a todos. Estas acciones se implementaron con el fin de fomentar el trabajo en equipo e integración entre las áreas”. 🚀

#### Nuestra autora:

**Deyadira Curiel Álvarez** es licenciada de administración de empresas y mercadotecnia por la Universidad Panamericana. Lleva 10 años trabajando en el tema de responsabilidad social y es miembro activo del comité espejo de la norma ISO 26000. Gerente de proyectos en “ResponSable, Agencia de Responsabilidad Social”.

🐦 @RSponsible  
📘 Comunidad ResponSable  
🌐 deyadira@responsable.net

