



Thibaut Enguix

Prácticas de responsabilidad social en las Pymes

¿Cuáles son sus beneficios?

El objetivo principal que persigue la responsabilidad social empresarial descansa en el impacto positivo que esta práctica genere en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y sostenibilidad de la misma.

Introducción

Para muchos la responsabilidad social (RS) puede parecer más ligada a las grandes empresas; sin embargo, en las Pymes es más natural su aplicación debido a su mayor relación con el entorno y su cercanía con los clientes. De hecho, desde tiempo atrás las Pymes vienen aplicando prácticas de RS de forma habitual y ligada a su quehacer diario, pero sin conocer el concepto e incluso sin llamarlas por ese nombre.

La puesta en marcha de acciones de RS puede atraer un gran número de beneficios para una Pyme y muchas veces son los beneficios sociales y ambientales los que traen beneficios económicos.

El reto: ¡Mejorar en la gestión de riesgos!

Se dice que “más vale prevenir que lamentar”, en este sentido, la gestión de riesgos, ya sea sociales, medioambientales, jurídicos o económicos, se vuelve un reto a enfrentar, pues una empresa puede ser más competitiva, garantizar su permanencia y reforzar su confianza. Prever y gestionar los riesgos es más sencillo con una iniciativa de RS integrada.

La RS pretende el desarrollo sostenible de una empresa. Por esto, según los expertos, la RS no sólo es útil sino indispensable por numerosas razones: porque los consumidores, los clientes y los inversionistas la solicitan o la requieren; porque construye el valor de la marca; puede atraer y retener el talento; tiene sentido económico y también es una respuesta a la crisis.

Hay muchas razones de peso por las que las empresas adoptan una estrategia de gestión de riesgos; por ejemplo, desde el punto de vista jurídico, se deben atender distintas regulaciones a las cuales están sujetas las organizaciones.

Relacionado con esta gestión de riesgos y los beneficios de la RS, Luis Fernando Valdés Gutiérrez, coordinador de Responsabilidad Social en Sigma

Los orígenes de la RSE en México se ubican hacia mediados del siglo XX. Destacaron dos organizaciones empresariales por su insistencia y pronunciamiento en el tema: la Confederación Patronal de la República Mexicana (Coparmex) y la, en ese entonces, Uniones Sociales de Empresarios de México, A.C. (USEM). Ambas aportaron elementos teórico-prácticos para su fundamentación y desarrollo.

Alimentos, comenta: “al momento en que aceptas adoptar un modelo de responsabilidad social en la empresa, es aceptar la introspección, y hacer un autodiagnóstico para ver en qué áreas tenemos fortalezas y cuáles son las áreas en las que tenemos que trabajar más para atacar nuestras debilidades.”

Al hacer una evaluación de riesgos, una empresa, grande o no, se puede dar cuenta de que es posible cambiar procesos, modificar operaciones o invertir en ciertos aspectos que a largo plazo se pueden presentar como una amenaza o riesgo, tanto económico o de alguna otra índole. No importa el tamaño de la empresa, las áreas de oportunidad detectadas son las que le ayudarán siempre a

La RS puede mejorar la reputación de una empresa, lo que implica fortalecer esfuerzos de comunicación y *marketing* para atraer nuevos clientes

apostarle a la mejora continua y a la competitividad.

La RS y sus beneficios en las Pymes

Mejor reputación

La RS también puede mejorar la reputación de una empresa, lo que implica fortalecer la forma en que gestiona sus esfuerzos de comunicación y marketing para atraer nuevos clientes y aumentar su presencia en el mercado. El concepto de RS con todas sus herramientas facilitan a las empresas a diferenciarse en el mercado, posicionándolas como más responsables y más duraderas que sus competidores. El distintivo ESR (empresa socialmente responsable) otorgado por el Cemefi (Centro Mexicano para la Filantropía), es un medio para las empresas de acercarse a la responsabilidad social. La aplicación al distintivo está abierto a todas las Pymes, un ejemplo de que es alcanzable es el caso de *Conie Bogart y Aromaterapia Esencial*, que obtuvo el Distintivo ESR 2013.

Ahorro de energías = ahorro de recursos económicos

La elección del tipo de energía de uso para la empresa, la eficiencia energética y el uso de sus equipos tienen impactos en el ámbito social, medioambiental y, por consiguiente, en lo económico para el negocio. La gestión de recursos concierne a los tres ejes de la responsabilidad social:

1. **Ambiental:** reducción de emisiones de gases de efecto invernadero al elegir el uso de energías renovables, ¡el impacto ambiental es menor!
2. **Social:** el dominio del uso de la energía permite no comprometer la comodidad y la seguridad en el trabajo.

3. **Económico:** el uso de energías alternativas permite la disminución en consumos y va ligado a la de las facturas y un buen clima laboral permite una mejor productividad.

Tal es el caso de 250 Pymes, proveedores de Walmart México y Centroamérica, que generaron ahorros por 190 millones de pesos al adoptar prácticas sustentables en sus operaciones, gracias al Programa de Liderazgo Ambiental para la Competitividad que Walmart de México y Centroamérica firmó en septiembre de 2010 en el marco de su primer Foro de Sustentabilidad “Juntos por un Planeta Mejor” con la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (Semarnat).

“Generalmente toda mejora en el caso de empaque, tiene implicaciones en cantidad de material, lo que impacta directamente en transporte, reducción de emisiones de CO₂ (o gases GEI) y reduce impactos ambientales en toda la cadena de suministro. En el programa de colaboración con Semarnat, para la compañía no bastaba con reducir la huella ambiental de su operación y ofrecer una amplia gama de productos sustentables; sino que era de suma importancia contar con aliados como sus proveedores para enverdecer la cadena de valor” comenta Antonio Ocaranza Fernández, director de Comunicación

Corporativa de Walmart México y Centroamérica.

Otro ejemplo de las reducciones que se pueden obtener los podemos ver a través del programa que fomenta la competitividad para las Pymes proveedoras de Walmart México y Centroamérica, aquí algunos datos:

- **Agua:** 605 millones de litros por año.
- **Energía:** 16.4 millones kwh por año.
- **GEI:** 18,688 toneladas de CO₂ por año.
- **Reciclaje:** 23,136 toneladas por año.
- **Total ahorros:** 190 millones de pesos.

Este programa, desarrollado por Walmart México y Centroamérica, es la prueba de que las Pymes pueden tener beneficios al aplicar la RS. Es una “relación ganar-ganar”, ya que representan ahorros para estas empresas y al mismo tiempo aseguran de cierta forma su permanencia como proveedores.

Inclusión laboral, mejor involucramiento de los colaboradores y mayor productividad

La participación de los empleados es la fuerza vital para las empresas de éxito. Cuando los colaboradores se encuentran alineados con la empresa, éstos comparten la visión de la empresa y se comprometen naturalmente

En 1992, el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) creó el programa de Filantropía Empresarial con seis empresas participantes. A partir de ese momento, se generó una serie de acontecimientos, como:

- En 1997 el Cemefi creó el Programa de Responsabilidad Social Empresarial.
- En 2000, con base en una iniciativa del mismo Cemefi, se lanzó la convocatoria para reconocer a las mejores prácticas de responsabilidad social empresarial.
- En 2001 se lanzó por primera vez la convocatoria para poder ostentar el Distintivo ESR 2001 a la empresa socialmente responsable.

no sólo a la obtención de las metas y objetivos generales sino que además demuestran un compromiso que va más allá de lo que se espera de ellos.

Cuando los propietarios de las Pymes se centran únicamente en el éxito financiero a corto plazo, una práctica en ocasiones común en los pequeños negocios, ellos mismos ponen en peligro la inversión a largo plazo porque se olvidan del involucramiento y del desarrollo de sus colaboradores. Si no existe la percepción de motivación, beneficios, incentivos, iniciativas para un cambio de mentalidad de los propietarios por un pensamiento estratégico a largo plazo, la Pyme se enfocará tal vez a ganancias rápidas aunque esto no garantice su permanencia en el mercado.

Un ejemplo de que se puede pensar más allá del negocio es CEAPSA (Capacidades Especiales Aplicadas a la Producción, S.A. de C.V.), empresa mediana dedicada a proveer soluciones de empaque, así como la adecuación de los productos en su presentación final para la venta, cumpliendo con los requerimientos de embarque y punto de venta sugeridos por cadenas como *Walmart*, *Sam's Club* y *Costco*.

CEAPSA es una empresa que genera oportunidades de empleo para personas con capacidades diferentes y de la tercera edad. Trabajan fuertemente en ser una empresa incluyente y familiarmente responsable. "Realizar este tipo de prácticas nos ha funcionado ya que nos ha traído beneficios organizacionales, los cuales mejoran

nuestro clima laboral y la productividad de nuestros colaboradores", dice Adriana Castan Díaz, coordinadora de Responsabilidad Social en CEAPSA.

El mayor reto de una Pyme es enfrentarse a la rotación de personal, ya que pierden cuantiosos recursos económicos. Los programas de involucramiento que puso en marcha CEAPSA con sus colaboradores, permitieron mejorar su rotación de personal y empujar el sentido de pertenencia. "Además de esto, mejoramos nuestra imagen, haciéndonos más competitivos, ya que no sólo somos una empresa dedicada a la solución de empaques, sino también tenemos un extra que nos diferencia de la competencia", añade Adriana Castan Díaz.

Bienestar de los colaboradores

Medir el bienestar de los colaboradores en una empresa es muy difícil porque es un tema subjetivo. En el caso de una Pyme, el hecho de que existan pocos colaboradores, hace más sencilla la evaluación de su clima laboral.

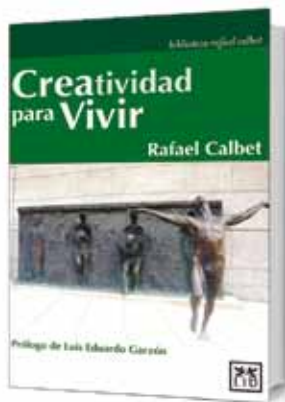
Se puede trabajar el bienestar de los colaboradores sin inversiones altas:

- Estímulo del sentido de responsabilidad y de creatividad en el núcleo de la empresa.
- Entorno laboral abierto ("open space"), de modalidad interdisciplinaria.
- Jerarquía mínima, relaciones amigables con todos.



¿Dónde nacen las ideas?

La vida en tres tiempos



De venta en librerías



e-Book disponible en:



LIDeditorial.com

Con la alta inversión que representa pagar los sueldos a los empleados en una Pyme, poco a poco las empresas se han ido dando cuenta de la importancia de cuidar a sus colaboradores, no verlos como una herramienta ni como un capital sino lo que son: *personas*, por ello cada día buscan implementar acciones para evitar la rotación del personal, generar mejores condiciones de trabajo, disminuir el ausentismo, entre otros.

“Botas Caborca” (empresa mexicana dedicada a la manufactura de botas desde las tradicionales vaqueras hasta de tipo casual y de vestir, fue fundada en 1978, su planta está ubicada en León, Guanajuato y es filial del “Grupo Industrial Zaga”), colocó en sus instalaciones un servicio de comedor con platillos selectos por un nutriólogo, esto generó contar con un personal más sano y con una disminución de ausentismo por enfermedades intestinales. El horario de salida para los colaboradores no es permitido después de las seis de la tarde. Esto trae ventajas competitivas por el uso eficiente de la energía eléctrica y menores costos y los colaboradores pueden pasar más tiempo en sus hogares o haciendo otras actividades que no tienen que ver con el trabajo diario. Ambas actividades generaron mayor compromiso de los colaboradores para la empresa y trabajo más eficiente, comenta Sergio Ponce León, coordinador de Sustentabilidad en *Botas Caborca*.

Un colaborador involucrado, cuidado por su empresa y que se siente bien, va a querer dar lo mejor de sí mismo para continuar su ascenso en la pirámide jerárquica de la empresa.

Innovar con responsabilidad social un factor importante para las empresas

Al innovar es importante considerar los impactos que tendrá la innovación, conectar ideas nuevas para el negocio al desarrollo sostenible se convierte cada vez más en algo imprescindible.

El concepto de innovación es algo que entendió CEAPSA, la empresa de soluciones de empaque trabaja sobre la innovación que impacta en la competitividad del mercado. Tiene como visión llegar a ser la empresa de empaque sustentable más competitiva del mercado con presencia nacional e internacional estando a la vanguardia en innovaciones y soluciones tecnológicas de empaque con materiales amigables con el medio ambiente y siempre con un modelo de negocios incluyente y socialmente responsable.

La imagen de las Pymes ante su comunidad y sus clientes potenciales es crítica para la generación de sus primeras ventas. Según Gwenaëlle Gérard, directora general de Responsable “si es reconocida como socialmente responsable, una Pyme cuenta con mayor poder de atracción de nuevos clientes y genera mayor lealtad de parte de sus clientes. Además, la RS es parte de sus fortalezas y ventajas competitivas para entrar en las cadenas de valor de empresas socialmente responsables cuyas exigencias en materia de RS están creciendo”.

La RS no es cuestión de grandes presupuestos y proyectos muy ambiciosos: el emprendedor debe adaptar su estrategia de RS a sus recursos; es el gran reto de las Pymes, deben visualizarse a largo plazo para ser competitivas.




Las Pymes deben garantizar su rentabilidad y sobrevivencia como actores económicos, mejorando su competitividad. Las empresas deben incrementar el valor de los bienes y servicios que ofrecen en una economía abierta y hacer más eficiente el uso del capital y la tecnología que poseen, es decir, la capacidad de las Pymes para sobrevivir en un ambiente de alta competencia depende, por ejemplo, de su capacidad de innovar, o de ser productiva, entre otras.

Hasta hace poco tiempo la RS era vista como un concepto y como una práctica contraria a la competitividad empresarial; esta percepción estaba más acentuada en las Pymes, y por eso actualmente es el mayor reto que México debe enfrentar.

Beneficios laborales	Beneficios económicos	Beneficios estratégicos
<ul style="list-style-type: none"> • Mejora el clima laboral: <ul style="list-style-type: none"> – Mayor motivación (disminuye el ausentismo y rotación). – Estimula la productividad (mayor concentración). – Limita los errores. • Incrementa y mejora la atracción y retención de talento humano. • Se reducen costos. • Por el mismo valor pagado se obtiene más y mejor trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Permite la reducción de costos operativos. • Ahorros por reducir consumo de recursos (materias primas, agua, energía), mejor gestión de residuos. • Energía renovable. • Mejora el desempeño financiero (y la competitividad). • Atracción de financiamientos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora la gestión. • Impulsa la gestión del riesgo (incluso disminución de litigios y sanciones legales). • Lealtad de consumidores, mejor imagen de marca, mayor atracción de nuevos clientes. • Pro-actividad frente a las crecientes exigencias de sus socios comerciales. • Relaciones de largo plazo con proveedores, clientes y otras partes interesadas. • Limita riesgos de comunicación. ↗

Nuestro autor:

Thibaut Enguix es licenciado en mercadotecnia por la University of Hull, Inglaterra. Coordinador de Proyectos en “ResponSable, Agencia de Responsabilidad Social”. Forma parte de diferentes proyectos de RS para empresas grandes como para Pymes. Contribuye en el fomento de la RS participando en la organización de diferentes eventos como el Foro México Responsable 2013.

-  @RSponsible
-  Comunidad ResponSable
-  thibaut@responsable.net