

# Introducción a la responsabilidad social de las empresas para pymes



Comisión Europea  
Dirección General de Empresa

*Esta guía se ha producido como parte de la Campaña de sensibilización paneuropea sobre RSC, una iniciativa de la Dirección General de Empresa de la Comisión europea.*



¿Cómo puede, un ocupado empresario, asegurar la ventaja competitiva y la continuidad de su empresa a largo plazo? Satisfaciendo a sus clientes y atrayendo a otros, mediante el desarrollo de nuevos productos y servicios, y, sobre todo, siendo rentable. La responsabilidad social de las empresas (RSE) –o responsabilidad empresarial, como diremos en adelante– puede ayudarle a alcanzar estos objetivos.

El término "responsabilidad empresarial" significa garantizar el éxito de una empresa integrando consideraciones sociales y medioambientales en las actividades de la empresa. En otras palabras, satisfacer la demanda de los clientes y gestionar, al mismo tiempo, las expectativas de otras partes interesadas: los trabajadores, proveedores y la comunidad de su entorno. Contribuir de forma positiva a la sociedad gestionando el impacto medioambiental de la empresa. La RSE puede aportar beneficios directos y garantizar la competitividad a largo plazo de la empresa.

## 1. ¿Por qué debe ser responsable un emprendedor?

La responsabilidad empresarial consiste básicamente en conservar el éxito económico y obtener una ventaja competitiva creándose una buena reputación y ganándose la confianza de las personas que trabajan para la empresa o viven cerca de ella. Los clientes quieren tener proveedores fiables reconocidos por la calidad de sus productos y servicios. Los proveedores desean vender a un cliente que compre de forma continuada y pague puntualmente. La comunidad desea saber que la empresa actúa de una forma social y medioambiental consecuente. Y, por último, los trabajadores desean estar en una empresa de la que puedan estar orgullosos y que valora su contribución.

La responsabilidad empresarial no es algo nuevo; la mayoría de empresas, sobre todo las más pequeñas, siempre han estado cerca de su comunidad y han intentado ser buenos miembros de ésta desde que nació el comercio. En realidad, muchos empresarios saben de forma instintiva que actuar de forma correcta – satisfacer a los clientes, motivar a los

trabajadores, preocuparse por los proveedores, ser un buen miembro de la comunidad y proteger el medio ambiente– influye en el aspecto económico. En los últimos años, no obstante, han aparecido otros motivos para ser responsables, como la presión de los clientes, las comunidades locales, los bancos, los inversores y las aseguradoras.

Para seguir siendo competitivas, las empresas deben adaptarse a estas nuevas demandas del mercado y de la sociedad en la que actúan. El carácter de una pyme, más flexible y personal, permite que pueda responder con mayor rapidez a estos cambios y advertir antes las oportunidades que ofrece el mercado. Esta guía incluye una serie de estudios: ejemplos reales de empresas que han aplicado con éxito planes de responsabilidad empresarial. Observe el ejemplo de Lippemeier, una empresa de limpieza industrial alemana que ha creado nuevos productos y servicios ante la demanda creciente de servicios de limpieza ecológicos.

## 2. ¿En qué consiste la responsabilidad empresarial en la práctica?

La responsabilidad empresarial implica adoptar medidas e integrar aspectos sociales y medioambientales en los objetivos de la empresa. Si es la primera vez que se ocupa de estas cuestiones, es conveniente empezar poco a poco, centrándose en objetivos que sean relevantes para la empresa y que pueda alcanzar. No se olvide de transmitir lo que hace (véase el Manual de comunicación).

Por ejemplo, su empresa puede invertir en los trabajadores ofreciendo cursos de formación para su beneficio y el de la empresa. O bien, puede adoptar medidas para velar por el bienestar de los trabajadores, como el fabricante esloveno de camas Meblo Jogi (vea el caso de estudio correspondiente). Esta empresa se dio cuenta de que el éxito se obtiene convenciendo a los trabajadores de lo importante que es su labor y escuchando cuáles son sus necesidades. Los esfuerzos de Meblo Jogi aumentaron la fidelidad de los trabajadores y han tenido como consecuencia la obtención de un premio especial por el trato que da la empresa a las mujeres.

Su empresa también podría apoyar iniciativas sociales y animar a los trabajadores a que participen voluntariamente en actividades de la comunidad. El compromiso de Hanley Economical Building Society de patrocinar y participar en proyectos sociales de su zona es un complemento de sus objetivos empresariales (vea el caso de estudio correspondiente). Otras empresas pueden aprender mucho de la

clara relación que ve Hanley entre la rentabilidad empresarial y el bienestar de la comunidad local.

Además de las relaciones empresariales, su empresa podría tener en cuenta cómo gestiona las relaciones con los vecinos, grupos de la comunidad y autoridades públicas. Las empresas pequeñas, por regla general, son capaces de gestionar estas relaciones con gran habilidad, ya que son una parte íntegra y visible de la comunidad en la que actúan. El poder del compromiso con la comunidad y la creación de relaciones se ve claramente en el caso de estudio de Koffie Kàn, una empresa de torrefacción de café situada en Bélgica con una plantilla de tres personas. Koffie Kàn ha mostrado un compromiso como miembro de la comunidad y parte de la vida del municipio que ha contribuido en gran medida al éxito económico de la empresa.

Su empresa puede adoptar medidas para conservar el medio ambiente. El consumo eficiente de la energía, evitar la contaminación, reducir los residuos y reciclar puede ahorrar gastos y, por tanto, contribuir a la viabilidad de la empresa. Estas medidas también pueden ayudar a mejorar la relación con la comunidad y las autoridades, así como atraer a clientes que buscan proveedores de productos ecológicos. Telvill KFT, de Hungría, otro de los casos de estudio, admite esta ventaja y la certificación ISO 14001 de sistemas de gestión ambiental le ha supuesto beneficios tangibles

aumentando la fidelidad y la satisfacción de sus clientes.

No es necesario dedicarse a todas estas tareas a la vez. Se obtendrán mejores resultados si se establecen prioridades y se concentran los esfuerzos en aquellas acciones más relevantes para los fines de la empresa. Siempre puede realizar nuevas acciones cuando vea las ventajas que le aportan las primeras.

También es interesante colaborar con otras organizaciones o empresas para fomentar la responsabilidad empresarial. Por ejemplo, puede participar en un

programa del gobierno o de las autoridades locales, o bien colaborar con empresas con un especial interés en la responsabilidad empresarial, así como con otras empresas en proyectos de RSE específicos, como, por ejemplo, con sus proveedores. Muchas de estas relaciones no implican costes, o son costes poco significativos. Incluso cuando tiene algún coste, una buena selección de los objetivos y una gestión eficiente puede garantizar que se amortizará en gran medida porque genera una publicidad muy positiva, mejora la moral de los trabajadores y la reputación de la empresa y abre nuevos mercados.

### 3. Responsabilidad empresarial: casos de estudio

En el siguiente apartado encontrará diez estudios sobre pymes de toda Europa que han incorporado la RSE en sus operaciones cotidianas. Los casos de estudio permiten ilustrar las distintas maneras en que las empresas pueden participar y beneficiarse de la responsabilidad de empresarial.

## 4. Fuentes de información

A continuación encontrará fuentes de información sobre RSE y responsabilidad empresarial.

### **Dirección General para la empresa, Comisión Europea**

Correo electrónico:  
[entr-csr@cec.eu.int](mailto:entr-csr@cec.eu.int)

Sitio web sobre RSE:  
<http://www.europa.eu.int/comm/enterprise/csr/index.htm>

Responsabilidad empresarial para pymes:  
[http://www.europa.eu.int/comm/enterprise/entrepreneurship/support\\_measures/responsible\\_entrepreneurship/index.htm](http://www.europa.eu.int/comm/enterprise/entrepreneurship/support_measures/responsible_entrepreneurship/index.htm)

### **EUROCHAMBRES**

Correo electrónico:  
[eurochambres@eurochambres.be](mailto:eurochambres@eurochambres.be)

Sitio web sobre RSE:  
<http://www.eurochambres.be/activities/csr.shtml>

### **UEAPME**

Correo electrónico:  
[csr@ueapme.com](mailto:csr@ueapme.com)

Sitio web sobre RSE:  
[http://www.ueapme.com/EN/policy\\_enterprise\\_csr.shtml](http://www.ueapme.com/EN/policy_enterprise_csr.shtml)