

# La Responsabilidad Social Empresarial de las Pymes



Ejemplos prácticos para  
fomentar la competitividad de las Pymes

Folleto basado en el estudio

## CSR and Competitiveness European SMEs' Good Practice

### Contacto Nacional:

Ikei Research&Consultancy



### Coordinación del Proyecto:

KMU FORSCHUNG AUSTRIA  
Austrian Institute for SME Research



### Proyecto financiado por:



COMISIÓN EUROPEA  
DIRECCIÓN GENERAL EMPRESA E INDUSTRIA

Basic and Design Industries, Tourism, IDABC  
Textiles, fashion and design industries; CSR

En el marco del Concurso de Propuestas "Mainstreaming Corporate Social Responsibility (CSR) among SMEs", Programa de Ayudas 2005  
[http://europa.eu.int/comm/enterprise/csr/ms\\_sme\\_projects.htm](http://europa.eu.int/comm/enterprise/csr/ms_sme_projects.htm)

**Se puede obtener información más detallada sobre el proyecto en [www.csr-in-smes.eu](http://www.csr-in-smes.eu)**

La información recogida en el estudio ha sido cuidadosamente elaborada. No obstante, el coordinador del proyecto y el equipo de investigación no se responsabilizan de los fallos de impresión y/o demás posibles errores existentes, así como tampoco de los posibles daños que pudieran derivarse como consecuencia de estos errores.

En este folleto se presenta tan sólo una versión resumida de diversos ejemplos de prácticas de RSE entre las Pymes europeas, que constituyen además una selección de los estudios del caso analizados en el proyecto. Para acceder a la descripción detallada de todos los estudios del caso, hay que referirse a la página Web mencionada anteriormente. A este respecto, el equipo del proyecto quisiera expresar su agradecimiento a las empresas que han participado en el estudio.

Fotografías: © 2007 JupiterImages Corporation

## ¿Qué es la RSE?

La **Responsabilidad Social Empresarial** (RSE o CSR, *Corporate Social Responsibility* en su expresión inglesa) es la integración voluntaria de las preocupaciones sociales y medioambientales en las actividades de las empresas y en las relaciones con sus diversos grupos de interés (*stakeholders*).

En Europa existen una gran **variedad de términos** relacionados y a menudo equiparables a la RSE (Responsabilidad Corporativa, Sostenibilidad Corporativa, Gobierno Corporativo o Ciudadanía Corporativa).

En general, la RSE se **caracteriza** por los siguientes aspectos:

- Práctica empresarial responsable
- Iniciativas voluntarias que van más allá de la normativa legal y de las obligaciones contractuales
- Actividades beneficiosas para los trabajadores, otros grupos de interés (incluida la sociedad como tal) o el medioambiente
- Con una contribución positiva para un grupo objetivo, al tiempo que minimiza los efectos negativos en otros (incluido el medioambiente)
- Actividades de carácter regular más que de carácter puntual (esto es, relacionadas con la estrategia de negocio)

## ¿Por qué aplicar la RSE en las Pymes?

Aunque la RSE suele ser analizada en el contexto de las grandes empresas, es también una **herramienta estratégica para aumentar la competitividad de las Pymes**. Sin embargo, su impacto no suele poder expresarse en datos concretos y no suele manifestarse en el corto plazo.

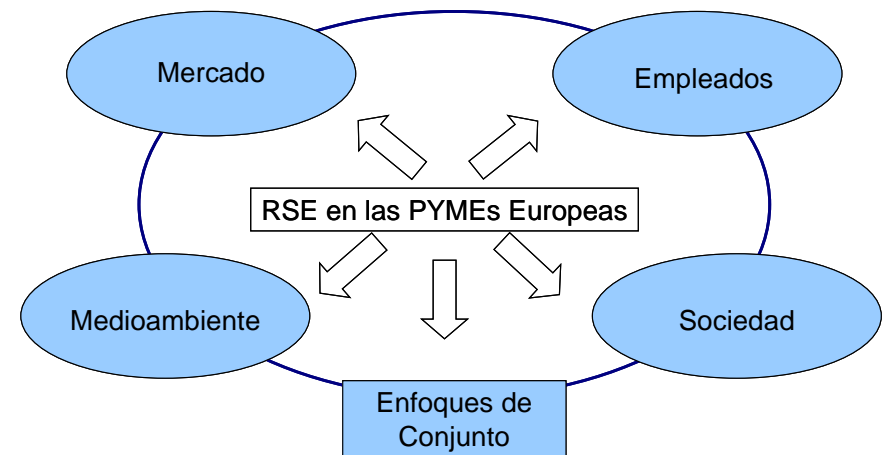
La RSE puede **influir positivamente la competitividad de las Pymes** de las siguientes formas:

- Mejora de los productos y/o procesos de producción, lo que resulta en una mayor satisfacción y lealtad del cliente
- Mayor motivación y fidelidad de los trabajadores, lo que aumenta su creatividad e innovación.
- Mejor imagen pública, debido a premios y/o a un mayor conocimiento de la empresa en la comunidad.
- Mejor posición en el mercado laboral y mejor interrelación con otros socios empresariales y autoridades, mejor acceso a las ayudas públicas gracias a la mejor imagen de la empresa.
- Ahorro en costes e incremento de la rentabilidad, debido a la mayor eficiencia en el uso de los recursos humanos y productivos
- Incremento de la facturación/ventas como consecuencia de los elementos citados.

## Conceptos de RSE en las Pymes

La RSE puede tener múltiples aproximaciones prácticas que no tienen que ser necesariamente ni **complejas ni costosas**

Las Pymes son particularmente activas en uno o más de los siguientes **campos de la RSE**:



## Actividades de RSE orientadas a los trabajadores

El enfoque hacia los **empleados** incluye, por ejemplo:

- mejora de las condiciones laborales (incluida la seguridad y salud laboral) y de la satisfacción en el trabajo
- conciliación de la vida laboral y familiar
- igualdad de oportunidades y diversidad
- formación y desarrollo de la plantilla (incluida la planificación de la carrera profesional)
- comunicación/información a los empleados y participación en las decisiones de la empresa
- remuneración justa y responsable, apoyo económico para los trabajadores (por ejemplo: sistemas de pensiones, préstamos sin interés)



### Ejemplos de Actividades de RSE de las Pymes europeas orientadas a los trabajadores

“**Denkstatt GmbH**” es una pequeña consultora **austriaca** que proporciona a sus empleados fruta y leche sin coste alguno. Además, la empresa ofrece la posibilidad de realizar una breve siesta de 20 minutos al día en las instalaciones. Los despachos tienen un ambiente agradable.

En **Alemania** la Pyme mediana “**LR Gebäudereinigung**”, dedicada a la limpieza, ofrece clases de alemán gratuitas a los empleados de origen extranjero y organiza anualmente grupos de trabajo sobre temas medioambientales con los nuevos aprendices.

“**Protu AS**”, microempresa **noruega** en el sector de TICs, provee a sus empleados de teléfonos móviles y conexión a Internet de banda ancha para que puedan disponer de un servicio integral de oficina en casa. Esta empresa no tiene en cuenta cuántos días pasa el trabajador en casa por motivos de enfermedad propia o de sus hijos.

“**MELBUD MELBUD Sp. z o.o.**” es una empresa **polaca** de tamaño medio dedicada a la construcción que cuenta con un fondo social para financiar actividades culturales, educativas o deportivas a sus empleados, así como cupones de Navidad. La empresa también ofrece préstamos sin la obligación de amortizarlos por completo a algunos miembros destacados de la plantilla. Los trabajadores sienten estabilidad profesional y se identifican con la empresa, lo que conlleva un mayor compromiso y un mejor ambiente de trabajo.

La empresa **rumana** “**SC Icemenerg SA**” asigna un 5% de su facturación a iniciativas para mejorar las condiciones laborales de sus trabajadores. Así, la empresa invierte en actividades de salud laboral, formación o iniciativas sociales (tales como un centro de recreo o un gimnasio para los empleados).

“**Euroquímica de Bufi & Planas S.A.**”, una empresa **española** del sector químico, ofrece a sus empleados la posibilidad de ser accionistas de la empresa y participar tanto en las asambleas y reuniones de la empresa como en los beneficios de la misma. También ha elaborado un plan de formación dirigido a los hijos/as de los trabajadores que cuenten entre 16 y 18 años, interesados en desarrollar prácticas empresariales durante el verano en la empresa.

## Actividades de RSE orientadas a la Sociedad



Las actividades de RSE orientadas a la **sociedad/comunidad** pueden hacer referencia a:

- integración social y/o laboral a nivel local
- mejoras de las infraestructuras locales
- donaciones en metálico o en especie a instituciones sociales locales (por ejemplo, escuelas, hospitales, asociaciones medioambientales, organizaciones culturales, clubes deportivos o de ocio, etc.)
- apoyo a la sociedad en un sentido amplio (poblaciones de países en desarrollo)

### Ejemplos de Actividades de RSE de las Pymes europeas orientadas a la Sociedad

El fabricante de joyería “**Kalevala Koru Oy**” en **Finlandia** dona los beneficios de la colección de joyas “Tiempo de África” a un proyecto de educación básica de mujeres en Ghana. La idea de realizar estas joyas provino de los orfebres de Kalevala Koru, los cuales participaron en un programa de intercambio cultural entre ambos países.

“**Stormberg AS**” es un pequeño mayorista **noruego** que recluta al menos un 25% de trabajadores con algún tipo de desventaja laboral. En la actualidad, casi un 30% de la plantilla la forman antiguos reclusos, personas que abandonaron los estudios o ex-toxicómanos. La compañía goza de unos trabajadores muy fieles así como de un bajo absentismo laboral. De hecho, tan sólo 4 personas han abandonado la empresa desde su fundación en 1998.

La pequeña consultora **polaca** de relaciones públicas “**Toolbox Creative Communications (TCC)**” realiza algunas actividades (organización de ruedas de prensa, creación de páginas web o asistencia a periodistas) sin coste alguno para una ONG cuyo objetivo es fomentar el diálogo Judío-Polaco ensalzando la diversidad cultural y educando en la tolerancia. La empresa ha establecido nuevas relaciones y clientes como consecuencia de estas actividades, que han sido publicadas en diversas páginas web sectoriales.

“**Galfinband S.A.**”, una empresa **rumana** de tamaño mediano perteneciente al sector del metal, facilita el equipamiento necesario para el laboratorio de TICs de una escuela local y patrocina diversas iniciativas humanitarias (por ejemplo, proporciona becas para niños con expediente académico sobresaliente).

En **España**, el concesionario de coches “**Gaurisa Group**” fomenta, entre otras iniciativas, actividades deportivas para jóvenes de la localidad, especialmente en el área del ciclismo. De este modo, Gaurisa se compromete con equipos ciclistas no profesionales, al tiempo que facilita automóviles a un equipo profesional. La empresa atribuye el incremento de sus ventas y de la cartera de clientes en los últimos años a su buena reputación y diferenciación en calidad, gracias a su comportamiento socialmente responsable.

## Actividades de RSE orientadas al mercado



Las actividades de RSE **orientadas al mercado** se dirigen, por un lado, a los clientes y, por otro, a los socios comerciales y/o proveedores. Estas iniciativas incluyen:

- actividades para mejorar la calidad o seguridad de los productos
- suministro de servicios de carácter voluntario a los clientes
- políticas de precio justo
- publicidad ética
- remuneración sin retrasos a proveedores o socios comerciales
- contratación de socios locales
- mejoras de las condiciones existentes en la cadena de suministros
- apoyo a la creación de alianzas empresariales a nivel local/regional

### Ejemplos de Actividades de RSE de las Pymes europeas orientadas al mercado

“**Eko-Expert**” es una pequeña empresa **finlandesa** que ha desarrollado una tecnología única para reutilizar los aislamientos de los edificios que, de otro modo, serían vertidos a la basura al renovar o derribar las edificaciones. Esta tecnología permite una ventaja económica para los clientes gracias al ahorro del coste del aislamiento. Así, la renovación de 6 edificios de apartamentos permite ahorrar alrededor de 35.000€ a la constructora, lo que reduce los precios para los inquilinos.

La empresa “**Opteam**” es una franquicia de tamaño medio que ofrece servicios personales en **Finlandia**. Entre otras actividades, presta especial atención a la situación individual de cada trabajador, tratando de flexibilizar su vida laboral para que los puestos de trabajo encajen con sus necesidades y se disminuya la fluctuación laboral. Además de la orientación ocupacional, la compañía ofrece un programa de formación especial.

“**Die Möbelmacher GmbH**” es un pequeño fabricante de cocinas **alemán** que organiza gratis cursos de cocina para que los clientes se familiaricen con las cocinas de la empresa así como con una dieta saludable. Los fabricantes regionales se reúnen anualmente en el “Día de la Región” para intercambiar experiencias e informarse mutuamente sobre su propio enfoque empresarial sostenible. Como resultado de estas actividades, esta Pyme ha conseguido aumentar significativamente su facturación en los pasados años.

La empresa “**DEANTE Antczak Sp.J.**” es un mayorista **polaco** de equipamiento técnico que ofrece 7 años de garantía a sus clientes, superior a la ofrecida normalmente en el mercado. Además, proporciona a los clientes de manera gratuita asistencia técnica y un servicio de garantía continuado y eficiente. Con estas acciones, la empresa ha conseguido más clientes, al tiempo que ha reducido la rotación del personal.

“**Ascensores Jordá**” - una empresa **española** manufacturera de tamaño medio fabricante de ascensores - mantiene una política activa con sus proveedores, estableciendo relaciones a largo plazo y desarrollando una serie de actividades de colaboración en áreas como control de calidad, prevención de riesgos laborales, etc. De hecho, desde su creación en 1953, la empresa sigue manteniendo relaciones comerciales con algunos de sus proveedores iniciales.

## Actividades de RSE orientadas al Medioambiente

Las actividades de RSE en el campo de la protección **medioambiental** se centran en:

- diseño de productos o procesos productivos respetuosos con el medioambiente
- uso eficiente de los recursos
- reducción de residuos y de la polución
- realización de una “evaluación ecológica” de los proveedores respecto a sus estándares medioambientales
- información a los socios comerciales, clientes o a la sociedad sobre temas medioambientales



### Ejemplos de Actividades de RSE de las Pymes europeas orientadas al medioambiente

La pequeña empresa **noruega** de peluquería “**Maja’s Salong**” tiene un comportamiento socialmente responsable en los ámbitos de gestión de residuos, reciclaje y ahorro de energía (apagando las luces de noche y no usando el agua, jabón y otros productos para el tratamiento del cabello más de lo necesario). Es más, la compañía está involucrada de forma activa en el desarrollo de diversos estándares para la certificación ecológica en el sector de la peluquería. Estas actividades no son sólo valiosas desde el punto de vista ambiental, sino que también ahorran dinero y reducen los costes de la empresa.

“**LUMAG Sp. z o.o.**”, una Pyme de tamaño mediano perteneciente a la industria del motor de **Polonia**, gestiona todos los residuos producidos en sus establecimientos y recoge, almacena y procesa sus productos tras haber sido eliminados de los vehículos. Los materiales obtenidos del reciclaje pueden ser utilizados como materias primas de los componentes usados en la fabricación de nuevos elementos de frenado. La empresa nunca ha usado asbestos en sus procesos de fabricación y las fórmulas desarrolladas en los laboratorios de la empresa no contienen ningún material pesado que pueda constituir una amenaza para el medio ambiente natural o para los usuarios de vehículos. La compañía ha conseguido mejorar su imagen entre la comunidad local en la que se asienta y ahora es percibida como una empresa decente y próspera.

“**Javierre S. L.**” es una pequeña empresa del sector de la construcción situada en **España** que tiene implantado un sistema de gestión medioambiental que permite tanto identificar sus impactos medioambientales como su gestión eficaz más allá de los requerimientos legales existentes. La empresa evalúa también a sus proveedores con relación a su grado de cumplimiento de la legislación social y ambiental existente. Con este objetivo, la empresa les solicita anualmente documentos que prueben estos compromisos. Igualmente, la empresa aconseja a sus proveedores sobre prácticas de gestión responsable (por ejemplo en gestión de los residuos o en la adopción de prácticas medioambientales transparentes).

## Actividades Generales de RSE

Muchas Pymes no se centran exclusivamente en un sólo aspecto de la RSE, sino que adoptan un **enfoque global** que combina varias áreas.

### Ejemplos de actividades globales de RSE de las Pymes europeas

“**Farm-Fill Umweltinnovations-und Vertriebs GmbH**” es un minorista **austríaco** distribuidor de juguetes fabricados con recursos naturales y renovables, cultivados en campos locales y sin fertilizantes ni pesticidas. Por otro lado, los niños que juegan con este tipo de juguetes se familiarizan con los productos naturales al tiempo que se les anima a desarrollar su creatividad. Finalmente, Farm-Fill apoya a diversas organizaciones sin ánimo de lucro.

La Pyme **alemana** “**Paravan**” es especialista en tecnologías destinadas a vehículos para discapacidad. Entre otras acciones, contrata a personas discapacitadas, patrocina asociaciones y grupos de autoayuda para este colectivo y proporciona a las escuelas materiales sobre la realidad de los discapacitados. De hecho, el propietario de la empresa es presidente honorífico de una asociación para discapacitados y apoya una campaña de concienciación financiada por la UE, aportando su experiencia para favorecer la movilidad de las personas con alguna minusvalía.

La empresa mediana manufacturera noruega “**AS Marex**” realiza donaciones anuales a causas caritativas, cuida el medioambiente (p.ej. clasificando y reciclando residuos), garantiza el empleo sostenible, proporciona a sus trabajadores tanto asistencia médica como formación y oferta puestos de trabajo a personas con necesidad de formación laboral.

“**SC TUV KARPAT SRL**” es una micro empresa **rumana** de consultoría que ofrece formación, mejora del entorno de trabajo (ordenadores modernos, jornada de trabajo flexible, etc) y comunicación hacia sus empleados. Presta mucha atención al feedback del cliente y adapta los servicios según sus propios estándares de calidad. Los socios comerciales se involucran en sus planes de formación y, además, está certificada en ISO14001 al tiempo que organiza cursos en temas de formación medioambiental.

## Información / Links de interés

### Organizaciones supranacionales con actividad en el campo de la RSE

Comisión Europea, DG Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades	<a href="http://ec.europa.eu/employment_social/social-dialog/csr/index.htm">http://ec.europa.eu/employment_social/social-dialog/csr/index.htm</a>
Comisión Europea, DG Empresa e Industria	<a href="http://ec.europa.eu/enterprise/csr/index_en.htm">http://ec.europa.eu/enterprise/csr/index_en.htm</a>
Portal Europeo para el Desarrollo Sostenible	<a href="http://ec.europa.eu/sustainable/welcome/index_en.htm">http://ec.europa.eu/sustainable/welcome/index_en.htm</a>
CSR Europe	<a href="http://www.csreurope.org/">http://www.csreurope.org/</a>
EUROCHAMBRES	<a href="http://www.eurochambres.be/">http://www.eurochambres.be/</a>
Red Europea para la Ética Empresarial	<a href="http://www.eben-net.org/">http://www.eben-net.org/</a>
Asociación Europea de Comercio Justo (EFTA)	<a href="http://www.european-fair-trade-association.org/">http://www.european-fair-trade-association.org/</a>
Foro Europeo de Inversión Social	<a href="http://www.eurosif.org/">http://www.eurosif.org/</a>
Organizaciones de Acreditación de Comercio Justo Internacional (FLO)	<a href="http://www.fairtrade.net/">http://www.fairtrade.net/</a>
Global Reporting Initiative (GRI)	<a href="http://www.globalreporting.org">http://www.globalreporting.org</a>
Global Compact de las Naciones Unidas	<a href="http://www.unglobalcompact.org/">http://www.unglobalcompact.org/</a>
Consejo Mundial de Empresas para el Desarrollo Sostenible (WBCSD)	<a href="http://www.wbcsd.ch">http://www.wbcsd.ch</a>

---

## Organizaciones/Iniciativas nacionales en el campo de la RSE - España

---

### Organizaciones de RSE

Fundación Empresa y Sociedad	<a href="http://www.empresaysociedad.org/feys/es">http://www.empresaysociedad.org/feys/es</a>
Forética	<a href="http://www.foretica.es/">http://www.foretica.es/</a>
Fundación Ecología y Desarrollo	<a href="http://www.ecodes.org/">http://www.ecodes.org/</a>
Fundación Entorno – Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible	<a href="http://www.fundacionentorno.org/">http://www.fundacionentorno.org/</a>
Observatorio de la RSC	<a href="http://www.observatoriorsc.org/">http://www.observatoriorsc.org/</a>
Observatorio RSE (creado por UGT)	<a href="http://www.observatorio-rse.org.es/">http://www.observatorio-rse.org.es/</a>

### Iniciativas de RSE

Foro de Expertos en RSE	<a href="http://www.mtas.es/empleo/economia-soc/NoticiasDoc/NoticiasPortada/VSessionForoRSE.pdf">http://www.mtas.es/empleo/economia-soc/NoticiasDoc/NoticiasPortada/VSessionForoRSE.pdf</a>
Foro de Reputación Corporativa	<a href="http://www.reputacioncorporativa.org/home.asp">http://www.reputacioncorporativa.org/home.asp</a>
Xertatu (Diputación Foral de Bizkaia)	<a href="http://www.xertatu.net">www.xertatu.net</a>
Aeca _ Comisión de RSC	<a href="http://www.aeca.es/comisiones/rsc/rsc.htm">http://www.aeca.es/comisiones/rsc/rsc.htm</a>

### Premios y reconocimientos

Premios Empresa Flexible	<a href="http://www.cvalora.com">http://www.cvalora.com</a>
Premios IMSERSO "Infanta Cristina"	<a href="http://www.seg-social.es/imserso/imserso/premiosimserso2006.html#0">http://www.seg-social.es/imserso/imserso/premiosimserso2006.html#0</a>
Premios Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial	<a href="http://www.mityc.es/PrincipeFelipe/PrincipeFelipe/Concesion/2005/">http://www.mityc.es/PrincipeFelipe/PrincipeFelipe/Concesion/2005/</a>
Premios Nacionales Alares a la RSE en el campo de la Conciliación de la Vida Familiar, Laboral y Personal	<a href="http://www.alares.es/fundacion_alares/los_premios_nacionales_alares_r">http://www.alares.es/fundacion_alares/los_premios_nacionales_alares_r</a>
Premios Empresa y Sociedad	<a href="http://www.empresaysociedad.org/FEYS/es/PremiosEmpresaYSociedad/">http://www.empresaysociedad.org/FEYS/es/PremiosEmpresaYSociedad/</a>

### Estudios del caso analizados

Ascensores Jordá S.A.	<a href="http://www.jorda-sa.es">http://www.jorda-sa.es</a>
Euroquímica S.A.	<a href="http://www.euroquimica.com">http://www.euroquimica.com</a>
Grupo Gaurisa	<a href="http://www.gaurisa.com/">http://www.gaurisa.com/</a>
Javierre S.L.	<a href="http://www.javierre.es/">http://www.javierre.es/</a>
Paver S.L.	<a href="http://www.paver.es/">http://www.paver.es/</a>

---