XV Coloquio Internacional de Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación en Análisis organizacional

“Educación, Organizaciones e Instituciones en los Procesos de Transformación Nacionales**”**

Homenaje a James G. March

Título del Trabajo de Investigación

“Responsabilidad social empresarial en el contexto de las pymes. Un estudio en la ciudad de Los Mochis, México.”

Mesa Temática: 4 Responsabilidad social de las organizaciones para impulsar el desarrollo sostenible.

Modalidad: Investigación en proceso

Autores:

Virginia López Nevárez virginia.lopez@udo.mx 6681518185.

Gisela Cota Yucupicio gisela.cota@udo.mx

Universidad Autónoma de Occidente

Cecilio Contreras Armenta cca304@gmail.com

Universidad de Guanajuato

Guanajuato, Gto, México.

23 y 24 de mayo de 2019

“Responsabilidad social empresarial en el contexto de las pymes. Un estudio en la ciudad de Los Mochis, México.”

Resumen

Las PyMEs dadas sus características propias y su importancia a nivel económico y social, representan una estructura de oportunidad para la implementación de la responsabilidad social. El objetivo de este artículo es analizar las prácticas de responsabilidad social empresarial que realizan las PyMEs del sector terciario en la ciudad de Los Mochis, México. Para lo cual se realizó una investigación de tipo cuantitativo utilizando el modelo del Global Reporting Initiative en su versión G4, en el que se aplicaron 42 encuestas Los resultados muestran que las PyMEs estudiadas tienen implementadas prácticas sociales, aunque no conozcan el concepto de responsabilidad social, cumpliendo con los indicadores relacionados al aspecto legal y con cuestiones básicas relacionadas al cuidado del medio ambiente.

Palabras clave: Gestión social, indicadores de sostenibilidad, ética.

1. Contextualización y problema de investigación

La responsabilidad social empresarial (RSE), es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales (Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social).

Ejercer la RSE es una decisión de carácter voluntario para las empresas y una vez que se asume debe ir orientada con los principios y su visión en el ámbito externo e interno, actuando con ética y considerando las expectativas de los grupos de interés (stakeholders), con el propósito de lograr el bienestar común (Aguilera & Puerto, 2012).

La responsabilidad social surge como respuesta a que las empresas en su actuación pueden afectar intereses de otros, así como generar consecuencias sociales poco deseables, por lo que no deben atender únicamente un criterio económico o estarían amenazadas por la que Davis y Blomstrom (1966), denominaron la Ley de Hierro de la Responsabilidad Social, la cual expresa que "A largo plazo, aquellas instituciones que no ejerzan el poder en concordancia con las expectativas de la sociedad, tienden a perderlo" (Citados en Sulbarán, 1995, pág. 193).

Al respecto, se puede resaltar que la RSE contribuye al bienestar de la sociedad y dado que las PyMEs representan una base importante de la economía en México, al representar el 72% de los empleos, las pymes deben contribuir al bienestar social y la RSE como estrategia empresarial y herramienta de gestión también aplicable a la PyME (Moreno y Graterol, 2011).

Argandoña (2008) afirma de que la RSE es factible en las PyMEs, ya que su ejercicio es algo intrínseco de la organización que la adopta voluntariamente y la aplica a sus políticas y procedimientos y teniendo como base estudios realizados por el Banco Interamericano de Desarrollo que revela que muchas PyMEs de Latinoamérica, realizan prácticas de RSE de manera espontánea, sin tener un conocimiento claro del concepto. (Vives, Corral, & Isusi, 2005).

Además, la creación de valor, es la característica más importante de las empresas que ejercen la RSE, entendiéndose este como “La búsqueda del progreso social, mediante la remoción de barreras que dificultan la inclusión, la ayuda a aquellos temporalmente debilitados o que carecen de voz propia y la mitigación de los efectos secundarios indeseables de la actividad económica” (Ogliastri, Gutiérrez, Reficco, & Austin, 2006, p. 296), las PyMEs pueden asumir su compromiso social a través de propuestas de valor que cumplan con la legislación, ética, cuidado del medioambiente y atención a la comunidad y sobre todo que esté integrada a toda la organización.

A razón de los argumentos planteados, surge la siguiente interrogante: ¿qué están haciendo las PyMEs del sector terciario en relación a la RSE? La respuesta a este cuestionamiento no es simple, la realidad de las PyMEs es compleja, no obstante resulta interesante abordar en esta investigación un análisis de las prácticas de responsabilidad social que realizan las PyMEs del sector terciario de la Ciudad de Los Mochis.

La elección del presente tema responde a la necesidad de incrementar la conciencia sobre la RSE, no solo en las organizaciones, sino también en las profesiones e individuos. Así también porque los valores universales entre ellos la ética, debe estar presentes en el ejercicio de todas las organizaciones independientemente de su tamaño, permitiendo con esto una conciliación entre los objetivos económicos y

sociales, donde no impere solo el interés individual sino también el interés colectivo.

2. Perspectiva teórica

La responsabilidad social de las empresas tiene sus orígenes a partir de la revolución industrial, en donde la pobreza que vivían los obreros puso de manifiesto el comportamiento poco ético de las empresas (Rodríguez, 2007), pero es a partir del siglo XX cuando el concepto se plantea como se conoce actualmente.

En sus inicios el enfoque de la Responsabilidad Social, se centraba en la figura del empresario como poseedor de poder y riqueza. Fue hasta después de finalizar la segunda guerra mundial que se asignó mayor importancia a la aportación social de la empresa (Gilli, 2011). En 1953, Howard Bowen, considerado el padre de la Responsabilidad Social, en su libro Social Responsabilities of the Businessman, se cuestiona sobre cuáles son las responsabilidades que los empresarios deben o no, asumir con la sociedad a consecuencia del impacto que las empresas le generan y que hace necesario que sus políticas y decisiones, sean compatibles con los objetivos y valores de la sociedad (Raufflet, Lozano, Barrera, & Garcia de la Torre, 2012).

En la década de 1960, la preocupación de la sociedad por los problemas de índole social, dio origen a importantes cambios en este ámbito, entre ellos: Los derechos civiles de las minorías, la igualdad de oportunidades para la mujer, la protección del medio ambiente y los derechos de los consumidores; asimismo se extiende el concepto de responsabilidad social a la figura de la empresa y su papel en la solución de la problemática social (Gilli, 2011).

En esta misma década, Keith Davis propuso que la responsabilidad social de las empresas debía ser en función del poder que estas ejerzan sobre la sociedad, es

decir, a mayor impacto económico causado será mayor su responsabilidad (Citado en Raufflet, et al., 2012).

Este contexto impulsó a empresarios y administradores exitosos como una nueva clase de líderes, de los cuales esperaba se responsabilizaran por los principales problemas de la sociedad; la imperfección del mercado fomenta la competencia, dejando a su paso perdedores de la misma como: desempleados, ancianos, niños; Adam Smith suponía como obligación religiosa de los ganadores, el responsabilizarse de las tareas derivadas del funcionamiento del mercado, responsabilidad que posteriormente fue sustituida por el Estado que terminó abandonándola debido a su propia ineficacia (Gilli, 2011).

En los 70's Milton Friedman afirmó que la única responsabilidad de los directivos es aumentar los beneficios de sus accionistas, en un breve discurso político de tendencia capitalista bajo el contexto de la Guerra Fría, que se vivía en ese momento.

En 1979, Carroll introduce un modelo integral de la RSE que "abarca las expectativas económicas, legales, éticas, y discrecionales que la sociedad tiene de las organizaciones en un determinado momento" (Carroll A. B., 1979, p. 500).

Posteriormente el término stakeholder acuñado en 1963 por la Universidad de Stanford, sirve de marco a Edward Freeman para desarrollar la Teoría de los Stakeholders (1983), en la cual se cuestiona la relación de agencia entre administradores y propietarios y propone ampliar esa responsabilidad hacia los demás grupos de interés (empleados, clientes, proveedores y la comunidad local) (Gilli, 2011).

En los 90's, surge el Desempeño Social Corporativo (DSC), donde la idea de la responsabilidad social se centra en que las empresas y la sociedad tienen un vínculo y por lo tanto, la sociedad tiene ciertas expectativas respecto a su compor-

tamiento y resultados (Duque, Acevedo, & Rendon, 2013). En 1994, Elkington desarrolla el término Triple Bottom Line (TBL) el cual considera “no solo el valor económico que las empresas aportan, sino también el valor ambiental y social que ellas crean o destruyen” (Elkington, 2004, p. 3).

Como efecto de la globalización, el poder económico de las grandes empresas ha superado incluso al de muchos países, por lo que parece justo que estas aumenten su responsabilidad con la sociedad al igual que su regulación; bajo este contexto a inicios del nuevo siglo surgen iniciativas como el Pacto Mundial (1999) por parte de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en el que se establece que las empresas asuman un compromiso con la sociedad, en base a nueve principios sobre derechos humanos, laborales y medioambientales; otra iniciativa es el Libro Verde (2002) lanzada por la Comunidad Europea, que promueve la responsabilidad empresarial en su dimensión interna y externa; asimismo se deja en duda la capacidad del estado en la solución de la problemática social (Gilli, 2011).

No obstante casos como el de Nike, Enron, Worldcom, entre otros, y sus consecuencias sobre la opinión pública, dieron paso a que se cuestionara el rol de la empresa en la sociedad y con ello, el incremento a las regulaciones de las conductas corporativas (Gilli, 2011).

“La concepción de Friedman se ha desplazado de los accionistas a los stakeholders; de manera que la fórmula de Friedman no ha sido arrumbada, sino subsumida en una nueva más inteligente: la empresa prudente intuye que, si tiene en cuenta los intereses de los afectados en el diseño de sus estrategias, también aumentará el beneficio de los accionistas” (Cortina, 2005, p. 1).

En la actualidad la sociedad en general cada vez más espera e incluso exige, que las empresas contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de sus empleados, de la comunidad y del país, por lo que el comportamiento socialmente responsable es un imperativo comercial (Parra, Rascón, & Espinoza, 2015). La visión y compromiso de una empresa socialmente responsable, se fundamentan en polí-

ticas y programas que beneficien tanto su negocio como la comunidad en la que opera, por lo que sus acciones no deben limitarse a sus obligaciones y deben rebasar las expectativas de la sociedad en el corto y largo plazo (Mercado & Garcia, 2007).

La ley representa “las reglas básicas del juego” bajo las cuales se espera opere el negocio (Carroll A. B., 1999). Por lo que el cumplimiento de la legislación vigente marca el punto de inicio hacia la RSE. “Solamente el incremento en el grado de cumplimiento de la normativa laboral y medioambiental vigente (y en su caso, la ampliación y desarrollo de la misma) permitiría un punto de apoyo clave para el impulso de las actividades de RSE” (Vives, Corral, & Isusi, 2005, p. 6). Por lo que se concluye que tanto la Responsabilidad Social como la ética van más allá de lo legal.

El ejercicio de la RSE, constituye un valor agregado intangible, resultado de la percepción en la sociedad de lo que la empresa hace por su entorno. La RSE es una forma de gestión empresarial, que involucran la preocupación y el desempeño de la empresa respecto a los problemas de la comunidad donde está inserta, que se traduce en una forma de responder a la sociedad, por los beneficios resultantes del lugar que le permite tener en ella (Parra, Rascón, & Espinoza, 2015).

Como resultado de la creciente importancia de la RSE, se han generado principios, instrumentos e indicadores que guían y evalúan la gestión de la RSE. De acuerdo a Raufflet, et al. (2012), los principios son guías que indican que conductas son aceptadas o no, representan las necesidades de la sociedad y quienes la conforman; los instrumentos son lineamientos que ayudan a expresar el contenido de los principios y ayudan a aplicarlos en las organizaciones y los indicadores ayudan en la evaluación de las estrategias de gestión de la RSE en las organizaciones, algunos indicadores pueden ir orientados a temas específicos. En la tabla 1 se presentan los diferentes instrumentos de evaluación de la RSE.

Tabla 1: Instrumentos de evaluación de la RSE

INICIATIVA	ORGANIZACIÓN O INSTITUCION	DESCRIPCION	AMBITOS DE APLICACIÓN
PRINCIPIOS			
Pacto Mundial	Organización de las Naciones Unidas (ONU)	Es una iniciativa internacional que promueve implementar 10 Principios universalmente aceptados para promover la responsabilidad social empresarial (RSE). Respaldado por los CEOs de las empresas que lo componen, el Pacto Mundial es un marco práctico para desarrollar, implantar y divulgar políticas y prácticas de sostenibilidad empresarial.	Derechos Humanos y Empresa, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.
Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas y Política Social.	Organización Internacional del Trabajo (OIT)	Es el único instrumento de la OIT dirigido a las empresas sobre política social y prácticas inclusivas, responsables y sostenibles en el lugar de trabajo. Es elaborado y adoptado por gobiernos, empleadores y trabajadores de alrededor del mundo Los Convenios de la OIT contenidos en la Declaración son: la libertad de asociación y la libertad sindical, y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva; la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil; y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	Empleo, Formación, Condiciones de trabajo y vida, Relaciones de Trabajo,
Principios CERES	Coalición de Economías Ambientalmente Responsables (formada por inversionistas, fundaciones, sindicatos y grupos de interés sin fines de lucro).	Es una organización sin fines de lucro fundada en 1989 por un pequeño grupo de inversionistas en respuesta a los derrames de Exxon Valdez. Movilizan una amplia red de inversores, compañías y grupos con intereses públicos interesados en acelerar y extender la adopción de prácticas empresariales sustentables y proporcionan soluciones para construir una economía global saludable. Actualmente cuenta con más de 130 organizaciones miembro. Mantienen el liderazgo en sustentabilidad.	Protección a la biosfera, uso sustentable de fuentes naturales, reducción de residuos, conservación de energía, reducción de riesgo, seguridad de productos y servicios, restauración ambiental, información al público, commited management y auditorias y reportes.
Líneas Directrices para Empresas Multinacionales	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (OCDE).	Son recomendaciones dirigidas por los gobiernos a empresas multinacionales que operan en países adheridos a ellos, con tienen principios no vinculantes, para una conducta empresarial responsable con leyes aplicables y normas reconocidas internacionalmente. Sus directrices constituyen el único código de conducta responsable y exhaustiva que los países se han comprometido a promover. Sus directrices tienen como objetivo promover la contribución positiva de las empresas al progreso económico, social y medio ambiental en todo el mundo.	Derechos humanos, Empleo y relaciones laborales, Medio ambiente, Lucha anticorrupción, las peticiones de soborno y otras formas de extorsión. Intereses de los consumidores, Ciencia y tecnología, Competencia y cuestiones tributarias.

NORMAS			
GRI, Global Report Iniative	UNEP (Programa Ambiental de las Naciones Unidas), CERES y el Instituto Tellus.	La iniciativa GRI fue creada por organizaciones como CERES y el Instituto Tellus. Su objetivo es la elaboración de reportes de sustentabilidad comparables entre empresas, organizaciones de la sociedad civil e instituciones profesionales. Es la guía de mayor uso en las organizaciones. A partir de 2010 también aporta indicadores para cada uno de los ámbitos que considerados del GRI.	De acuerdo al TBL económico, medioambiente y social que comprende: prácticas laborales y ética del trabajo, derechos humanos, desempeño social y responsabilidad sobre producto.

Norma SA 8000	Responsabilidad Social Internacional, SAI.	La SA8000 es una certificación voluntaria creada por una organización estadounidense llamada Social Accountability International - SAI, con el propósito de promover mejores condiciones laborales. Tiene base en los acuerdos internacionales sobre las condiciones laborales establece condiciones mínimas para alcanzar un ambiente de trabajo seguro y saludable; la libertad de asociación y negociación colectiva; y una estrategia empresarial para tratar los aspectos sociales relacionados con el trabajo.	Justicia Social y derechos de los trabajadores.
Norma ISO 26000	Organización Internacional para la Estandarización, ISO.	Es una Norma internacional que ofrece guía en RS. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. Contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación.	Gobernanza organizativa, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, operación justa, intereses de consumidores, participación y desarrollo de la comunidad.
METODOS DE MEDICION			
Indicadores Ethos	Intituto Ethos.	Son una herramienta que permite evaluar la gestión de las empresas en lo referente a la incorporación de prácticas RSE así como la planificación de estrategias y su desempeño. Se alinea a las principales tendencias e iniciativas nacionales e internacionales de RS, Se integra con ISO 26000.	Valores, Transparencia, Gobierno Corporativo, Publico Interno, Medio Ambiente, Proveedores, Consumidores y Clientes, Comunidad, Gobierno y Sociedad.

Elaboración propia a partir de: Raufflet et al, (2012); Pacto Mundial; ONU; GRI; Instituto Ethos; ISO; OCDE

3. Diseño metodológico

La línea metodológica para esta investigación es el enfoque cuantitativo, se trata de evaluar la existencia de inclusión laboral entre las prácticas de responsabilidad social que realizan las PyMEs del sector terciario de la ciudad de Los Mochis, a partir de los indicadores del GRI versión G4. Las técnicas para la recolección utilizada fueron la encuesta y entrevista.

Tabla 2. Diseño metodológico

Núcleo temático	Las prácticas de responsabilidad social en PyMEs del sector terciario.
Propósito	Realizar una investigación sobre las prácticas de responsabilidad social en PyMEs del sector terciario, para identificar las acciones que se realizan al respecto.
Enfoque metodológico	Cuantitativo Medición de prácticas de responsabilidad social a partir de indicadores GRI G4. Aplicación de encuesta a muestra de 42 empresas por medio de selección por conveniencia. La muestra se obtuvo del listado del DENUE (Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas), en donde se obtuvieron 954 empresas del sector servicios y comercio en de la ciudad de Los Mochis, en donde se eliminaron los orporativos, cadenas comerciales, instituciones gubernamentales (salud y educación), así como iglesias.
Modelo de intervención	Global Reporting Initiative (GRI) version G4 El GRI es una guía, que sirve de ayuda para elaborar memorias de sosteni-

	bilidad en donde se recogen datos útiles sobre las cuestiones más importantes para la organización relacionado con la sostenibilidad, dentro de un marco aplicable a escala mundial para promover la estandarización de la elaboración de memorias. La guía está diseñada para aplicarla a organizaciones grandes y pequeñas. Se enfoca en las 3 dimensiones claves para la empresa: • Dimensión Económica • Dimensión Ambiental • Dimensión Social
Ejes de abordaje empírico:	Prácticas de responsabilidad social en PyMEs del sector terciario de la ciudad de Los Mochis. Técnica: Encuesta: Aplicada en forma electrónica.
Escalas de medición utilizadas:	Cuantitativa: Las preguntas de la encuesta se realizaron en función de los indicadores del GRI G4, aplicables a PyMEs, con respuesta a 4 opciones en escala Likert.

Fuente: Elaboración propia

4. Resultados preliminares

El análisis muestra los primeros resultados de las prácticas de RSE en las PyMEs del sector terciario de la ciudad de Los Mochis a partir de los indicadores del GRI G4, abordando las dimensiones: Ambiental y Social.

Indicadores de responsabilidad social

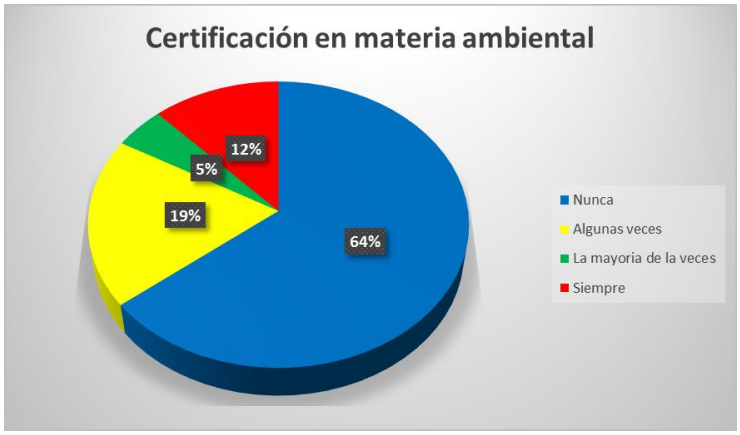
Figura 1. Actividades tendientes al cuidado del medioambiente.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

El 38% de las PyMEs respondió que la mayoría de las veces realizaba actividades de cuidado ambiental, mientras que solo el 14% aceptó realizarlas siempre, estos resultados tan deficientes, reflejan la poca importancia que éstas les dan a las actividades de cuidado medioambiental lo que confirma que: las características de

las PyMEs, afectan los contenidos, extensión y naturaleza de sus actividades de RSE (Vives, Corral, & Isusi, 2005) lo que pudiera limitar su ejercicio en esta área.

Figura 2. Certificación en materia ambiental.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

El 64% de las PyMEs encuestadas respondió nunca haber contado con alguna certificación en materia ambiental, así como solo el 12% respondió que siempre lo ha hecho y apenas el 5% que la mayoría de las veces, estos resultados tan escasos indican lo poco frecuente que es esta práctica entre las PyMEs del sector terciario. Pudiendo deberse a la creencia de que la RSE sobre todo en sus prácticas medioambientales no sean competencia de las PyMEs, así también como por su giro creen no impactar negativamente el medio ambiente lo que resulta en que la aplicación de programas en materia ambiental en ellas sean mínimos o inexistentes. (Vives, Corral, & Isusi, 2005).

Figura 3. Implementación de formas de ahorro energético.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

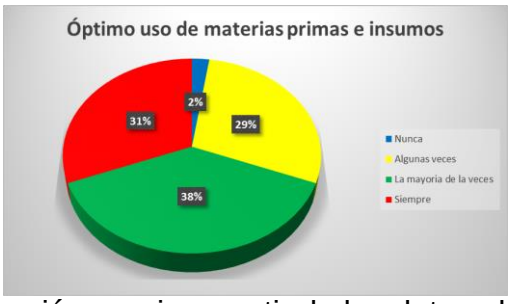
El 50% de las PyMEs encuestadas respondió que algunas veces ha implementado formas de ahorro energético, solamente el 17% respondió que siempre han implementado el ahorro energético. Según estudios del BID, las actividades relacionadas con la eficiencia en el consumo de energía, son más comunes en el sector comercial y terciario de las PyMEs de Latinoamérica (Vives, Corral, & Isusi, 2005).

Figura 4. Medidas para utilizar eficientemente el agua.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

El 21% respondió que siempre ha implementado medidas para hacer más eficiente el consumo de agua y el 33% que la mayoría de las veces, asimismo el 17% respondió que nunca lo ha hecho. Estos resultados pueden tener origen en las necesidades de operación de la empresa, ya que para muchas actividades productivas, la gestión de ciertas medidas de ahorro son necesarias para su actividad, mientras que para otras no lo son (Vives, Corral, & Isusi, 2005).

Figura 5. Óptimo uso de materias primas o insumos en general.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

El 31% respondió que siempre han implementado prácticas, para optimizar el uso de materias primas e insumos y el 38% respondió que la mayoría de las veces lo hace, solo el 2% contesto nunca hacerlo; pudiendo deberse estos resultados a atender necesidades de operación, así como hacer más eficiente el consumo como estrategia de disminución de costos, lo que coincide con los resultados de las investigaciones del BID, que revelan que las actividades de RSE medioambiental en las que con mayor frecuencia incursionan las PyMEs latinoamericanas están relacionadas a programas de eficiencia en el consumo (Vives, Corral, & Isusi, 2005).

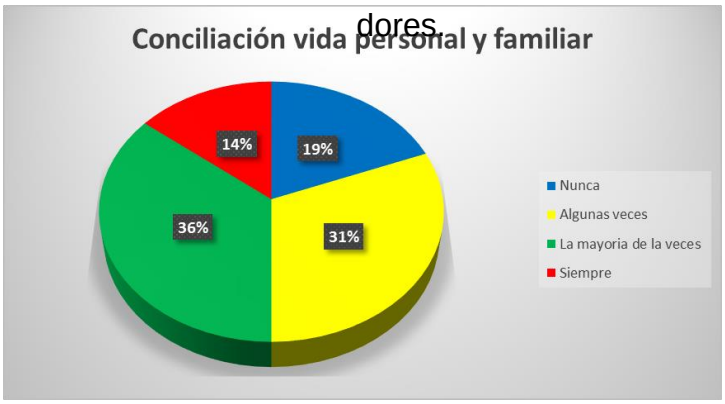
Figura 6. Prácticas relacionadas con el manejo de residuos o desechos.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

El 43% de las PyMEs respondió que siempre desarrolla prácticas relacionadas al manejo de residuos o desechos, mientras que el 21% respondió que la mayoría de las veces lo hace y el 17% respondió que nunca lo ha hecho. Este resultado puede explicarse por el hecho de que la gestión de la RSE en actividades como el

manejo de residuos, son condiciones imprescindibles para su actividad, ya sea para evitar sanciones o bien por presiones sociales que de no cumplirlas afectarían su imagen.

Figura 7. Prácticas de la conciliación vida personal y vida familiar con los trabajadores.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

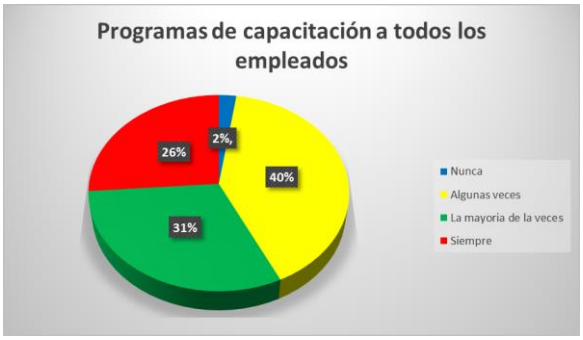
El 36% de las PyMEs respondió que la mayoría de las veces promueven prácticas de conciliación vida personal y familiar de sus trabajadores, el 14 % respondió que siempre lo hacen, mientras que el 19% respondió nunca hacerlo, lo que difiere de los resultados obtenidos en investigación realizada en PyMEs de Latinoamérica, que arrojó que las actividades de RSE interna, entre las cuales se encuentran las relacionadas con sus trabajadores, se aplican de manera más amplia en ellas y revelan lo importante que son para ellas sus empleados, de manera formal o informal (Vives, Corral, & Isusi, 2005).

Figura 8. Realización de reuniones para informar a los trabajadores de posibles riesgos de seguridad en la empresa.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

El 36% respondió que siempre y el 31% que la mayoría de las veces han realizado reuniones a fin de informar a sus trabajadores sobre riesgos de seguridad en la empresa, asimismo el 7% respondió que nunca lo hace. Estos resultados pueden tener su origen en algunas desventajas que muestran la PyMEs como son la mala organización y la falta de liderazgo por parte de las personas que las dirigen.

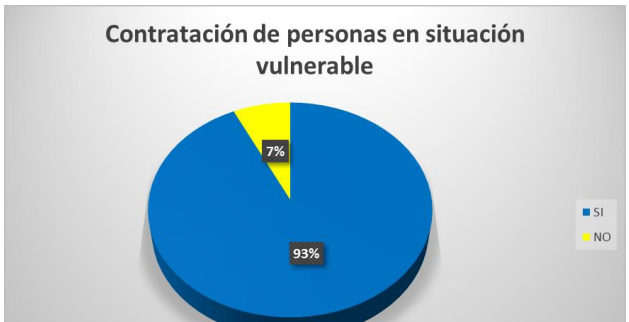
Figura 9. Programas de capacitación en donde se incluya a todos los empleados.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

El 26% respondió que siempre cuentan con programas de capacitación para todos sus empleados y el 31% respondió que la mayoría de la veces, estos resultados tan parciales, podrían tener su origen en que en ellas existen pocos planes de capacitación y desarrollo del personal, debido a los costos que implica, que resulta en la capacitación y actualización deficiente de su personal (Navarrete, 2015).

Figura 10. Contratación a personas pertenecientes a grupos en situación de vulnerabilidad.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

El 93% de las empresas encuestadas respondió afirmativamente que contratan personas en situación de vulnerabilidad, solo el 7% que corresponde a 3 empresas respondió que no lo hacían, haciendo alusión a que ocupaban mover objetos pesados a lugares de difícil acceso, otra que por el modelo de negocio contaban con operaciones de alto riesgo y solo una respondió que por políticas de la empresa. Lo que revela la importancia de las PyMEs como instrumento de cohesión social al brindar oportunidad laboral a individuos poco calificados (Vives, Corral, & Isusi, 2005) que es característico de los grupos en situación vulnerable.

Figura 11. Sistema de promociones y ascensos claros y transparentes.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

El 43% de la PyMEs, respondió que la mayoría de las veces, tenían un sistema de promociones y ascensos claros y transparentes, el 21% respondió que siempre, asimismo el 10% respondió que carecía de él. Estos resultados pueden deberse a que muchas de las PyMEs son de origen familiar, lo que dificulta la objetividad, claridad y transparencia al momento en que se lleva a cabo una promoción, asi-

mismo la falta de organización que es característico en ellas, por lo que no priorizan el contar con un sistema de evaluación de personal.

Figura 12.Política de contratación en donde se aplique la objetividad e igualdad en todos los aspirantes.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

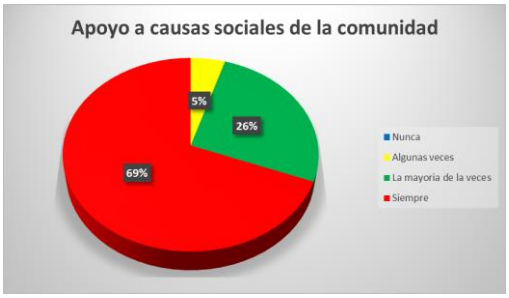
El 45% de las empresas encuestadas respondió que siempre ha existido una política de contratación que aplique la objetividad e igualdad a todos los aspirantes y el 40% la mayoría de las veces, solamente el 2% respondió que nunca la ha tenido. Este resultado puede deberse a que existen acciones de responsabilidad social que no necesariamente implican costos (Briseño, Lavin, & Garcia, 2011) , como algunas que se realizan en el área de recursos humanos, en donde lo que se requiere es la voluntad por parte de sus directivos para realizarlas y por lo tanto se convierten en acciones más viables entre la PyMEs, que se caracterizan por sus escasos recursos financieros.

Figura 13. Precio justo de sus productos o servicios con respecto a las necesidades de sus clientes.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

El 69% de las empresas respondió que el precio de sus productos o servicios, es siempre justo respecto a las necesidades de sus clientes y el 26% que la mayoría de las veces. Estos resultados pudieran deberse a que muchas PyMEs no sienten presión de maximizar sus ganancias en el corto plazo, siendo suficiente para ellas con obtener un margen de ganancia para los propietarios y su familia y que les permita seguir operando. (Argandoña, 2008).

Figura 14. Iniciativas para apoyar causas sociales en la comunidad donde se localiza.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

El 69% de las PyMEs encuestadas respondió que siempre generan iniciativas para apoyar causas sociales en la comunidad donde se localizan y el 26% respondió que lo hace la mayoría de las veces. Investigaciones realizadas en PyMEs Latinoamericanas revelan, el estrecho vínculo que estas tienen con la realidad social y económica de las comunidades cercanas, de donde provienen la mayoría de sus clientes y trabajadores, por lo que su la manera en que son percibidas por la sociedad influye en su competitividad (Vives, Corral, & Isusi, 2005).

Figura 15. Utiliza publicidad desleal contra la competencia para promover sus productos o servicios.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

El 88% de las PyMEs encuestadas respondió que nunca utiliza publicidad desleal en contra de su competencia, el 7% que algunas veces y solo el 5% aceptó utilizarla la mayoría de las veces, estos resultados indican la presencia de ética en la mayoría de ellas. Muy independientemente al escenario de férrea competencia que tienen y que las obliga a buscar innovación tecnológica, mejorar la calidad de sus productos o servicios y mantener un buen trato a los clientes, para poder permanecer en competencia (Rodriguez, 2011).

Figura 16. Mecanismos de atención a los consumidores, orientados a recoger sus

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

El 33% de las PyMEs respondió que siempre han establecido mecanismo de atención a los consumidores, orientados a recoger reclamos y sugerencias, el 31% que la mayoría de las veces y solamente el 7% respondió que nunca los ha establecido. Estos resultados contradicen las ventajas que sugieren algunas publica-

ciones, respecto a que poseen mejor manejo de reclamos (Crece negocios, 2009), pudiendo tener origen en la deficiente organización que estas suelen tener.

5. Comentarios finales

Para analizar las prácticas de RSE en las PyMEs, se utiizó el GRI versión G4, que es una guía que permite la elaboración de memorias de sostenibilidad, teniendo como base el Triple Bottom Line (Elkintong, 1994), en donde se establecen como dimensiones para la responsabilidad social: la económica, ambiental y social; está última subdividida a sus vez en prácticas laborales y éticas del trabajo, derechos humanos, indicadores de desempeño social y responsabilidad sobre el producto. El GRI representa un instrumento de carácter voluntario, el cual mediante la aplicación de indicadores establecidos, evalúa el desempeño de cada una de las dimensiones de la responsabilidad social.

De acuerdo con el primer análisi referente a las dimensiones ambiental y social, las prácticas de RSE que más realizan las PyMEs del sector terciario de la Ciudad de Los Mochis por dimensión son:

- Dimensión Ambiental: Manejo de Residuos, Uso óptimo de Materias primas e insumo en general.
- Dimensión Social: No utilizan publicidad desleal contra la competencia, precios justos de sus productos o servicios, políticas de contrataciones objetivas e igualdad de oportunidades para todos los aspirantes, reuniones para explicar riesgos de seguridad del lugar de trabajo.

La responsabilidad social representa un compromiso claro y explícito que se expresa en una búsqueda de coherencia (Raufflet, 2014), este estudio sobre las PyMEs y sus prácticas de RSE tiene la orientacion de analizar a las Pymes se hacia la implemetación de una lógica de actuación de políticas de responsabilidad social para atender los desafíos tanto externos como internos que le permitan una integración de las dimensiones económica, ambiental y social.

Referencias

Aguilera, C. A., & Puerto, B. D. (2012). Crecimiento Empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Revista Cientifica Pensamiento y Gestion*, 1.

Argandoña, A. (2008). La Responsabilidad Social de las empresas pequeñas y medianas. *Revista de antiguos alumnos del IEEM*, 51-64.

Carroll, A. B. (1979). A three dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of management review*, 497-505.

Cortina, A. (20 de Agosto de 2005). Etica de la empresa, no solo responsabilidad social. *El pais*, pág. 1.

Crece negocios. (5 de 12 de 2009). *http://www.crecenegocios.com*. Obtenido de http://www.crecenegocios.com/las-ventajas-de-las-pymes/

Duque, O. Y., Acevedo, C. M., & Rendon, A. J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorias, indices,estandares y certificaciones. *Cuandernos de Administracion*, 196-206.

Elkington, J. (2004). Enter the triple bottom line. En A. Henriquez, & J. Richardson, *The triple bottom line: Does it all add up?* (págs. 1-16). Londres: Earthscan.

Ethos, Institute. (s.f.). Obtenido de http://www3.ethos.org.br/

Freeman, R. E. (1984). Stakeholder Theory of the Moder Corporation. *General Issues in Business Ethics*, 38-48.

Gilli, J. J. (2011). *Etica y Empresa: Valores y Responsabilidad social en la gestion.* Argentina: Granica.

GRI. (s.f.). Guia para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Obtenido de https://www.globalreporting.org

ISO. (2010). ISO 26000 Una vision general del proyecto. Obtenido de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

Mercado, S. P., & Garcia, H. P. (2007). La Responsabilidad Social en empresas del Valle de Toluca (Mexico). Un estudio exploratorio. *1*, 1.

Moreno Freites, Zahira, & Graterol, Dennys. (2011). Prácticas de responsabilidad social empresarial en la Pyme. Un estudio en el sector metalmecánico de

Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela. *Contaduría y administración*, (235), 175-194

Navarrete, B. F. (2015). Las practicas de desarrollo sustentable: Un acercamiento descritivo a las pequeñas empresas de Guadalajara, Mexico. *Cuadernos de Administracion*, 48-58.

OCDE. (2011). Lineas directrices de la OCDE para empresas multinacionales. Obtenido de https://www.oecd.org/daf/inv/mne/MNEguidelinesESPANOL.pdf

Ogliastri, E., Gutiérrez, R., Reficco, E., & Austin, J. (2006). La generacion de valor social y de valor economico. En E. Ogliastri, R. Gutiérrez, E. Reficco, & J. Austin, *Gestión efectiva de emprendimientos sociales: Lecciones extraídas de empresas y organizaciones de la sociedad civil en Iberoamérica.* (págs. 283-310). Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo 2006.

ONU, Organización de las Naciones Unidas. (1987). *World Commision on Enviroment and Development: Our common future.* Ginebra: Publicaciones de la ONU.

Pacto Mundial. (s.f.). Pacto Mundial. Obtenido de http://www.pactomundial.org/

Parra, V. P., Rascón, L. D., & Espinoza, M. F. (2015). Responsabilidad Social Empresarial como ventaja competitiva. *Revista investigacion academica sin frontera*, 1-14.

Raufflet, Emmanuel (2014). Responsabilidad corporativa y desarrollo sostenible: Historia y algunas líneas para el contexto mexicano en Gil, Morales y López coordinadores, *Sustentabilidad y responsabilidad social en las organizaciones* (págs. 23-38). México. REMINEO, Universidad Veracruzana.

Raufflet, E., Lozano, J. F., Barrera, E., & Garcia de la Torre, C. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial.* Mexico: Pearson.

Rodríguez, F. J. (2007). Responsabilidad Social Corporativa y análisis económico: práctica frente a teoría. *Ekonomiaz*, 12-49.

Rodriguez, P. M. (2011). *LAs TIC y su efecto en el desarrollo de las pymes.* Mexico D.F.: Juan Pablos Editor.

Strike, V.M., Gao, J. y Bansal, T. (2006). Being good while being said: Social responsability and the international divresification of U.S firms. Journal of International Bussiness Studies. Vol. 37 (6). Págs. 850-862.

Sulbaran, J. P. (1995). El concepto de Responsabilidad Social de la Empresa. *Economia*, 181-199.

Vives, a., Corral, A., & Isusi, I. (2005). *Responsabilidad Social de la Empresa en las PyMEs de Latinoamerica.* Washington DC: BID.