

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



**“Responsabilidad Social Empresarial:
Estrategias para las PYMES”**

3 de Diciembre, 2013

**Escuela de Relaciones Internacionales
Universidad Nacional, Costa Rica**

Magister Celina Pagani-Tousignant

Presidenta Normisur International

**Profesora Tecnológico de Monterrey, Faculty Boston College Center for
Corporate Citizenship y Center for Corporate Citizenship Deutschland**

Agenda

NORMISUR
INTERNATIONAL



- Evolución de la RSE y su Definición
- Contexto Actual
- Participación en la Nueva Economía
- Incorporación de la RSE en la Estrategia de la PYME
- Sistema de Gestión en RSE



**NORMISUR
INTERNATIONAL**



Sesión 1

Evolución de la RSE y su Definición

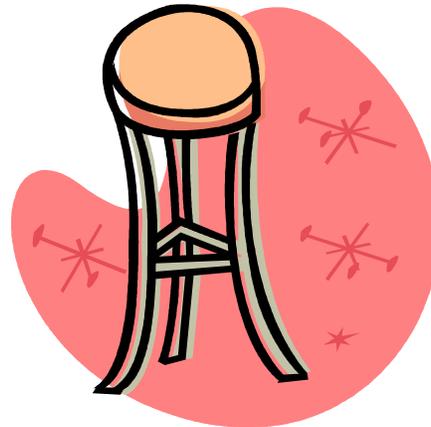
Modelo Económico Actual

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Creado durante la Revolución Industrial

Usa fuentes de energía que destruyen el medio ambiente



Tiene sus propias reglas van contra las reglas de la naturaleza

Produce desechos que contaminan el agua y el aire

Fuente: "Cradle to Cradle" MacDonough & Braungart

Enfoque

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Expansión económica
- Supremacía de los “dueños capitalistas” o accionistas
- Precios de acciones a corto plazo



- Fuente: “¿Desvanecer, Integrar o Transformar? El Futuro de la RSE”, BSR, Allen White, 2005

El Poder de las Empresas

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



*Source: London School of Economics, 2001

País / Empresa	Ranking por PBI/ Ventas
EEUU	1
Japón	2
Reino Unido	5
México	11
Australia	14
General Motors	23
Dinamarca	24
Wal-Mart	25
Ford Motor Co.	27
Damiler Chrysler	28
Polonia	29
Indonesia	31
Mitsui	37
Mitsubishi	38
GE	40
Portugal	42
Royal Dutch/Shell	43

Fuente: *Everybody's Business*, D. Grayson

Presiones o Fuerzas Rectoras (Drivers)

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Globalización
- Aumento de problemas globales complejos (sociales, medioambientales y económicos)
- Más activistas organizados (ONG transnacionales)
- Escándalos empresarios
- Fuente: Normisur International, 2013



Desarrollo Sostenible

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- “Desarrollo que cubre las necesidades del presente sin descuidar las necesidades de las generaciones futuras”
- *Fuente: World Commission on Environment and Development's (The Brundtland Commission) report, “Our Common Future”*



Desarrollo Sostenible

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



Responsabilidad Económica

- Crecimiento industrial
- Toma decisiones
- Uso eficiente de mano de obra
- Necesidades de los habitantes



Responsabilidad Social

- Equidad y participación
- Empoderamiento
- Movilidad social
- Preservación de la cultura

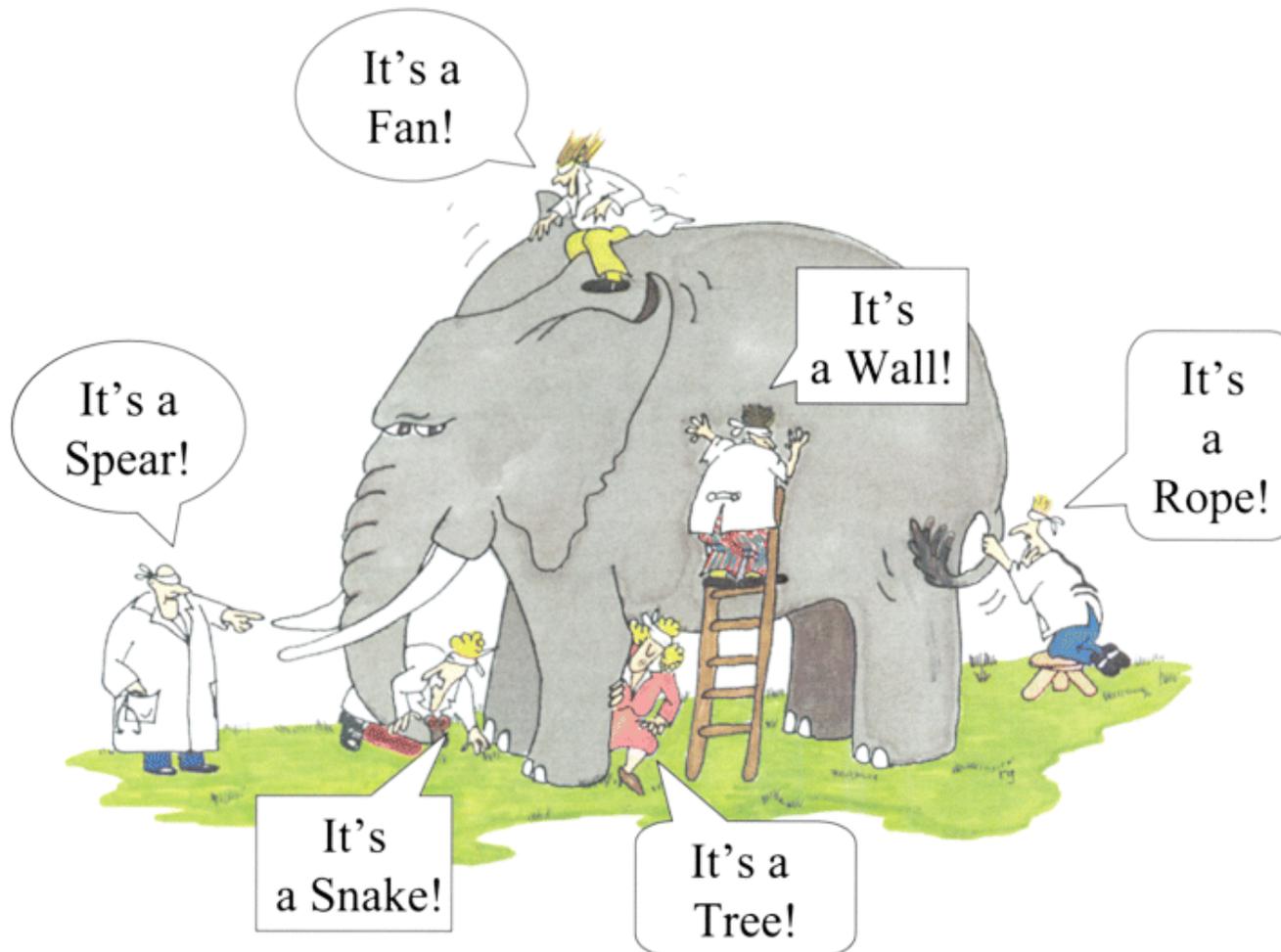


Responsabilidad Ambiental

- Biodiversidad
- Recursos naturales
- Aire limpio y agua potable
- Integridad de ecosistemas
- Emisiones de gases

¿Qué es la RSE?

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



TODOS TIENEN UNA PERSPECTIVA DIFERENTE !!!!



Definición de la Responsabilidad Social (Norma ISO 26000)

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades (productos, servicios y procesos) ocasionan en la sociedad y el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:
- Contribuya al **desarrollo sostenible**, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- Tome en consideración las expectativas de sus **stakeholders**;
- Cumpla con la legislación aplicable y **sea coherente con la normativa internacional de comportamiento**; y
- Esté **integrada en toda la organización** y se lleve a la práctica en sus relaciones

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



Sesión 2

Contexto Actual

6 Mega Tendencias Globales: 2013

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Nuevo balance económico y demográfico
 - Fragilidad del planeta
 - Presiones del gobierno/Protección
 - Transparencia
 - Conectividad
 - Cambio de valores
- Fuente: “Forces for Change: Global Mega Trends”, Business in the Community 2013

Tendencia 1: Nuevo Balance

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Economía global (poder de la economías emergentes)
- Cambios demográficos : 9 billones de personas en 2050/15 billones de personas en 2100



- Fuente: “Forces for Change: Global Mega Trends”, Business in the Community 2013

Tendencia 2: Fragilidad del Planeta

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Cambio climático
- Reducción y agotamiento de recursos naturales



- Fuente: “Forces for Change: Global Mega Trends”, Business in the Community 2013

Agotamiento de Recursos o Capital Natural



NORMISUR
INTERNATIONAL



- No Renovables

- Minerales

- Metales

- Petróleo

- Carbón

- Gas



- Renovables

- Agua

- Terrenos

- Aire

- Pesquerías

- Bosques

- Tierras de labranza

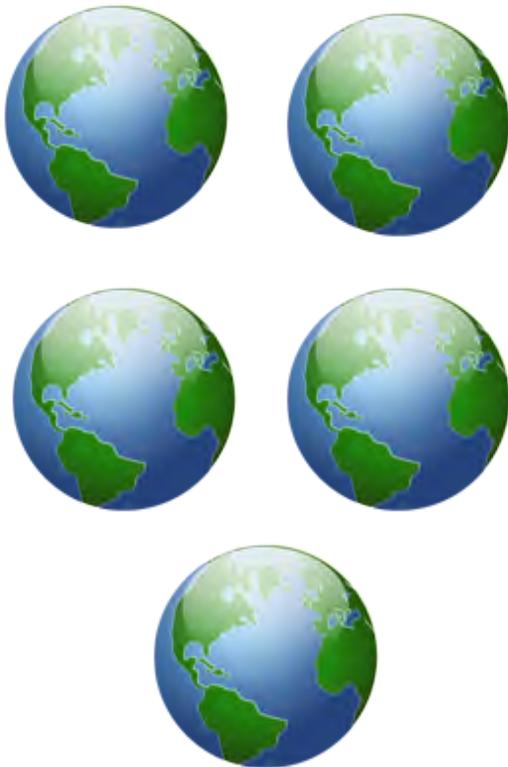


Consumo de Recursos Naturales

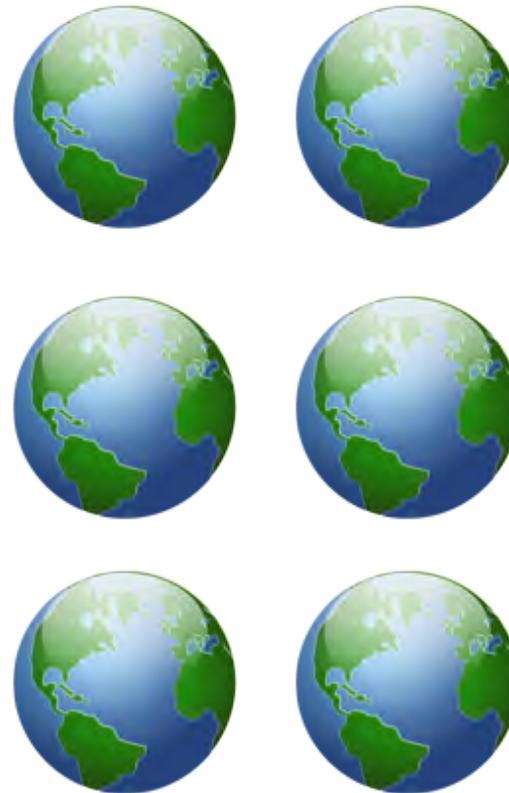
NORMISUR
INTERNATIONAL



- Estados Unidos



- Abu Dhabi



Tendencia 3: Presiones del Gobierno/ Protección

NORMISUR
INTERNATIONAL



- Presión del gobierno:
nuevas leyes ambientales,
sociales y de gobernabilidad
- Intervenciones políticas
que afectan las cadenas de
suministro y las operaciones



- Fuente: “Forces for Change: Global Mega Trends”,
Business in the Community 2013

Tendencia 4: Transparencia

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Nueva tecnología (redes sociales) y acceso a información
- Presión de los inversionistas
- Consumidor ético (inteligencia ecológica)
- Fuente: “Forces for Change: Global Mega Trends”, Business in the Community 2013 y “La Inteligencia Ecológica”, Daniel Goldman 2009



Tendencia 5: Conectividad

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Rentar y compartir en vez de comprar (modelos de negocio nuevos en plataformas virtuales)
- Consumidores como co-creadores
- Poder de la gente (Generación Y/resoluciones de los accionistas)



- Fuente: “Forces for Change: Global Mega Trends”, Business in the Community 2013

Tendencia 6: Cambio de Valores

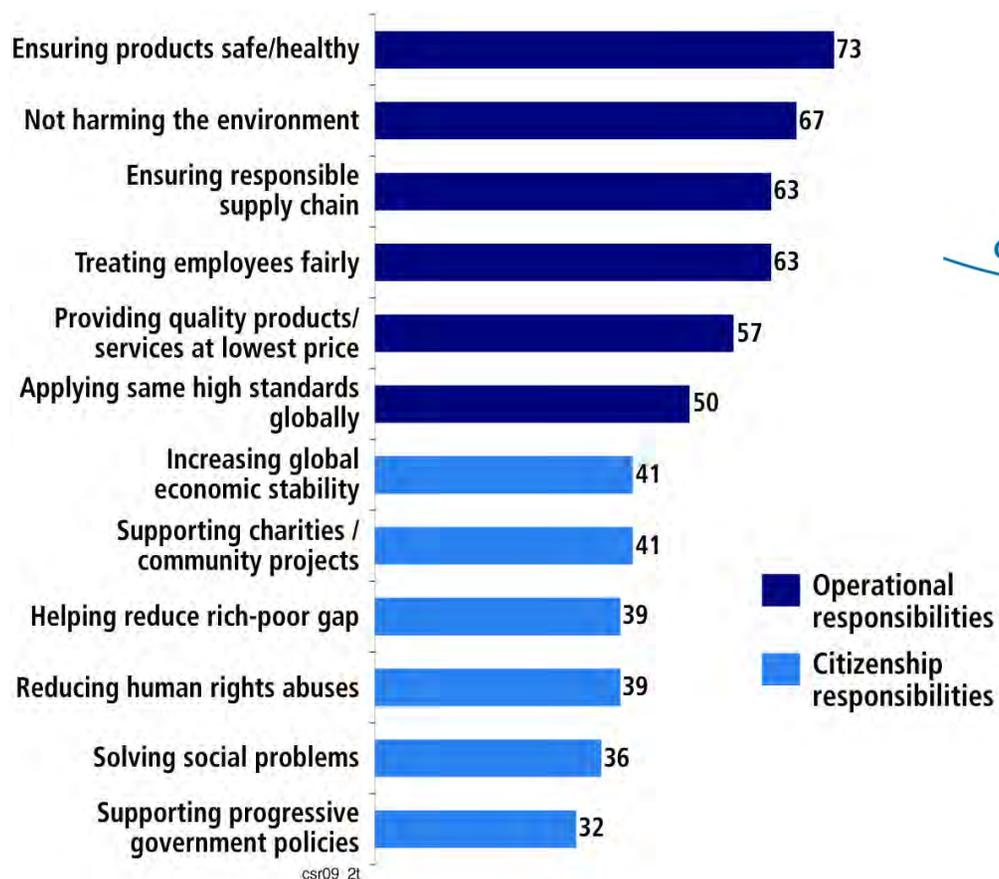
**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Disminución de la confianza hacia la empresa en todos los países del mundo
- Nuevas expectativas sobre el comportamiento de la empresa
- Fuente: “Forces for Change: Global Mega Trends”, Business in the Community 2013

Nuevas Expectativas de la Sociedad

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



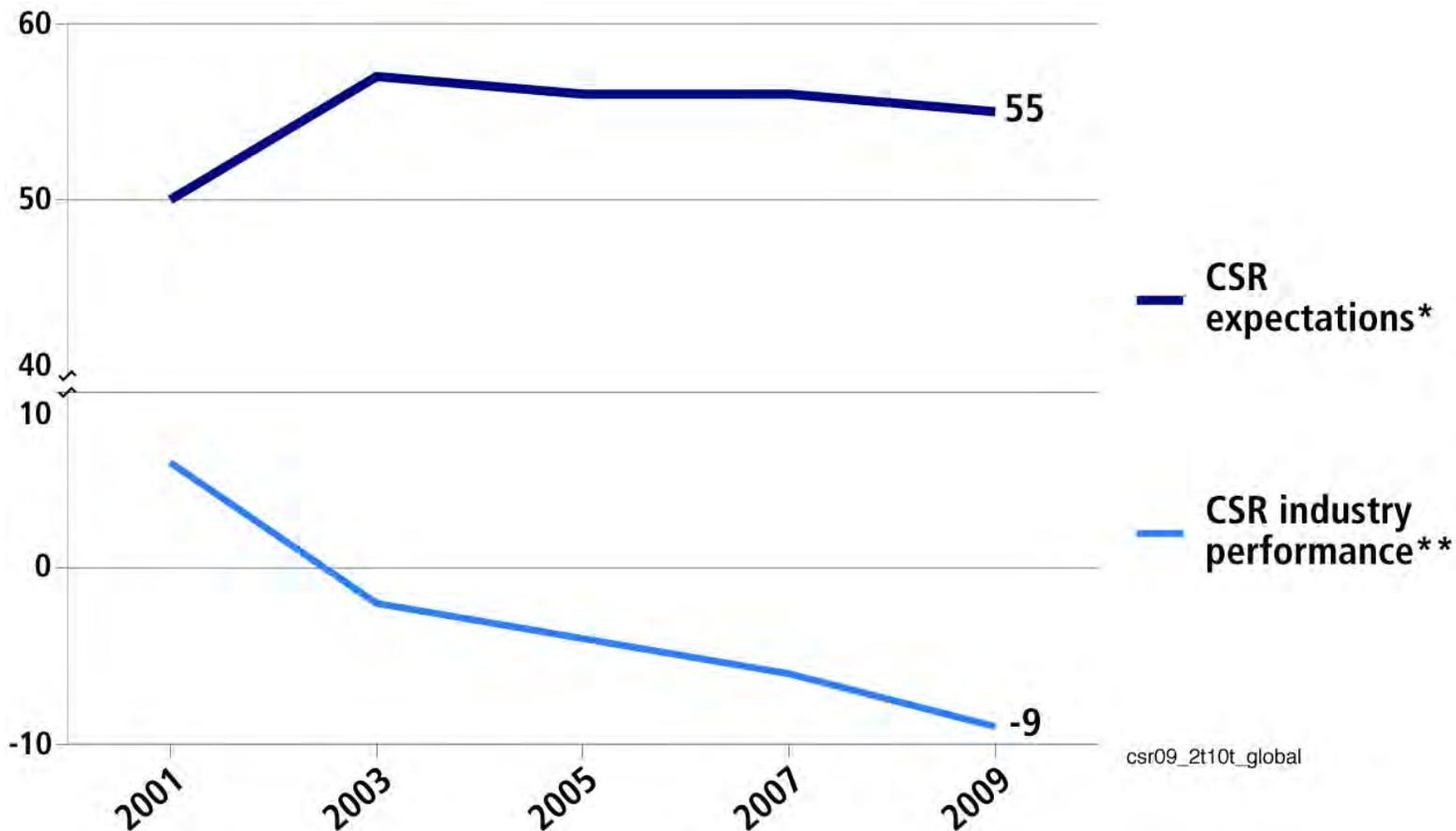
Fuente: CSR Monitor
2009

csr09_2t

¿Percepción o Realidad?



Brecha: Activismo por parte de consumidores



15 países,† 2001–2009, 10 industrias, 10 áreas temáticas RSE

Fuente: CSR Monitor 2009

Ejercicio 1

NORMISUR
INTERNATIONAL



- ¿Cómo pueden estas Mega Tendencias afectar la competitividad de mi PYME?



**NORMISUR
INTERNATIONAL**



Sesión 3

Participación en la Nueva Economía

Economía Mundial

NORMISUR
INTERNATIONAL



- 90% empresas en el mundo son PYMES
- Contribuyen 50% al producto bruto interno



- Fuentes: “European Commision y Embedding Sustainability in SMEs”

En América Latina

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- *Existen 15 millones de empresas:*
0.1% son grandes (150,000 empresas)
Más del *90% son microempresas*
- *50-60% de los puestos de trabajo en Latinoamérica lo generan las PYMES*

Fuentes: “¿Y la RSE en el Otro 99% de las Empresas?, CERES Ecuador y Tu PYME Digital”

Colombia

NORMISUR
INTERNATIONAL



- Microempresa (1-10 personas)
- Pequeña empresa (11-50 personas)
- Mediana empresa (51-200 personas)
- Gran empresa (más de 200 personas)

- Fuente: Wikipedia



Nueva Economía: Innovación

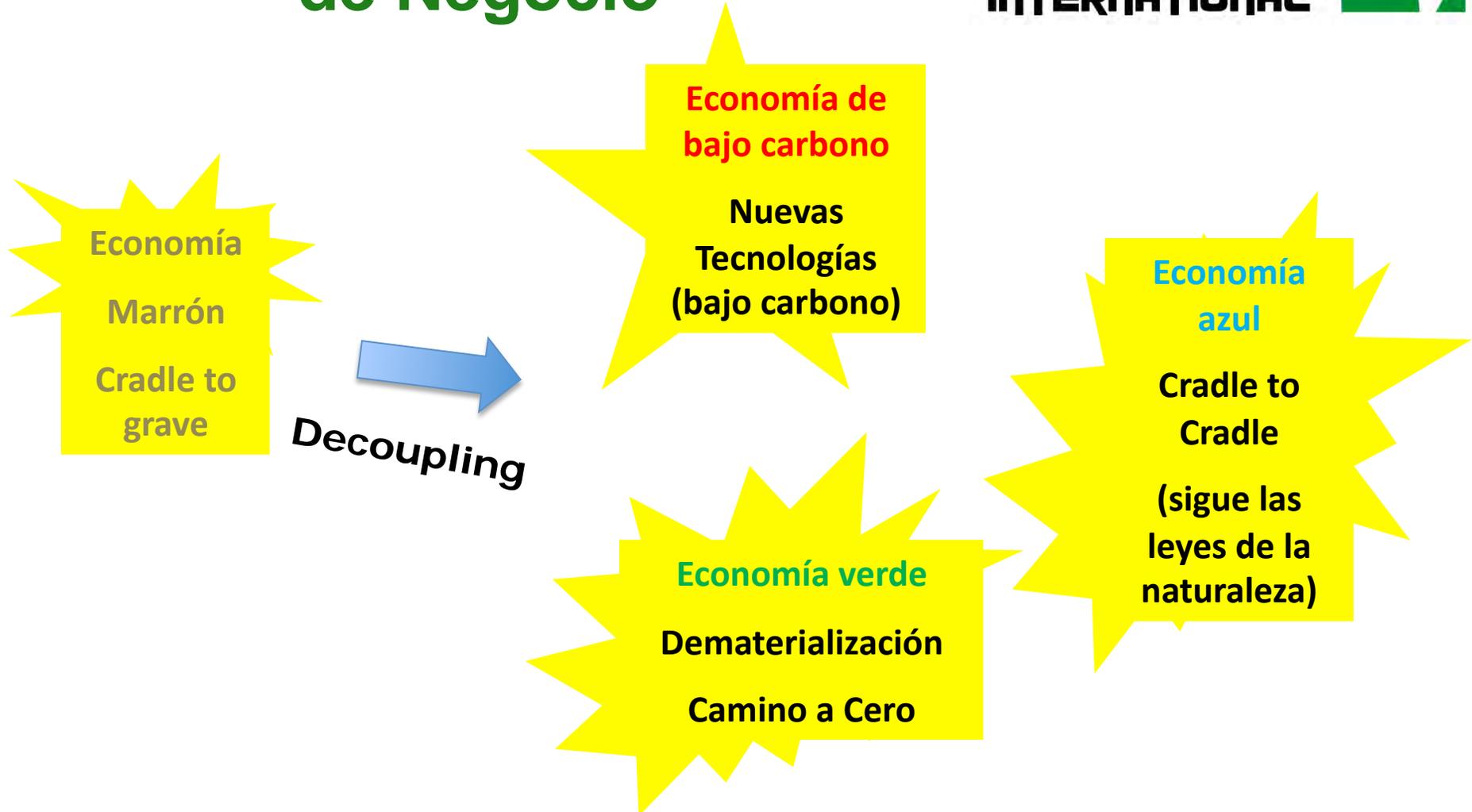
NORMISUR
INTERNATIONAL



- Crecimiento económico
- 80% reducción emisiones de CO2 (2050)
- 9 billones de habitantes (2050)
- Eliminación de la pobreza
- Preservación de recursos naturales

Nuevos Modelos de Negocio

NORMISUR
INTERNATIONAL



Ejercicio 2

NORMISUR
INTERNATIONAL



- 1) ¿Qué oportunidades existen para mi PYME en la nueva economía?

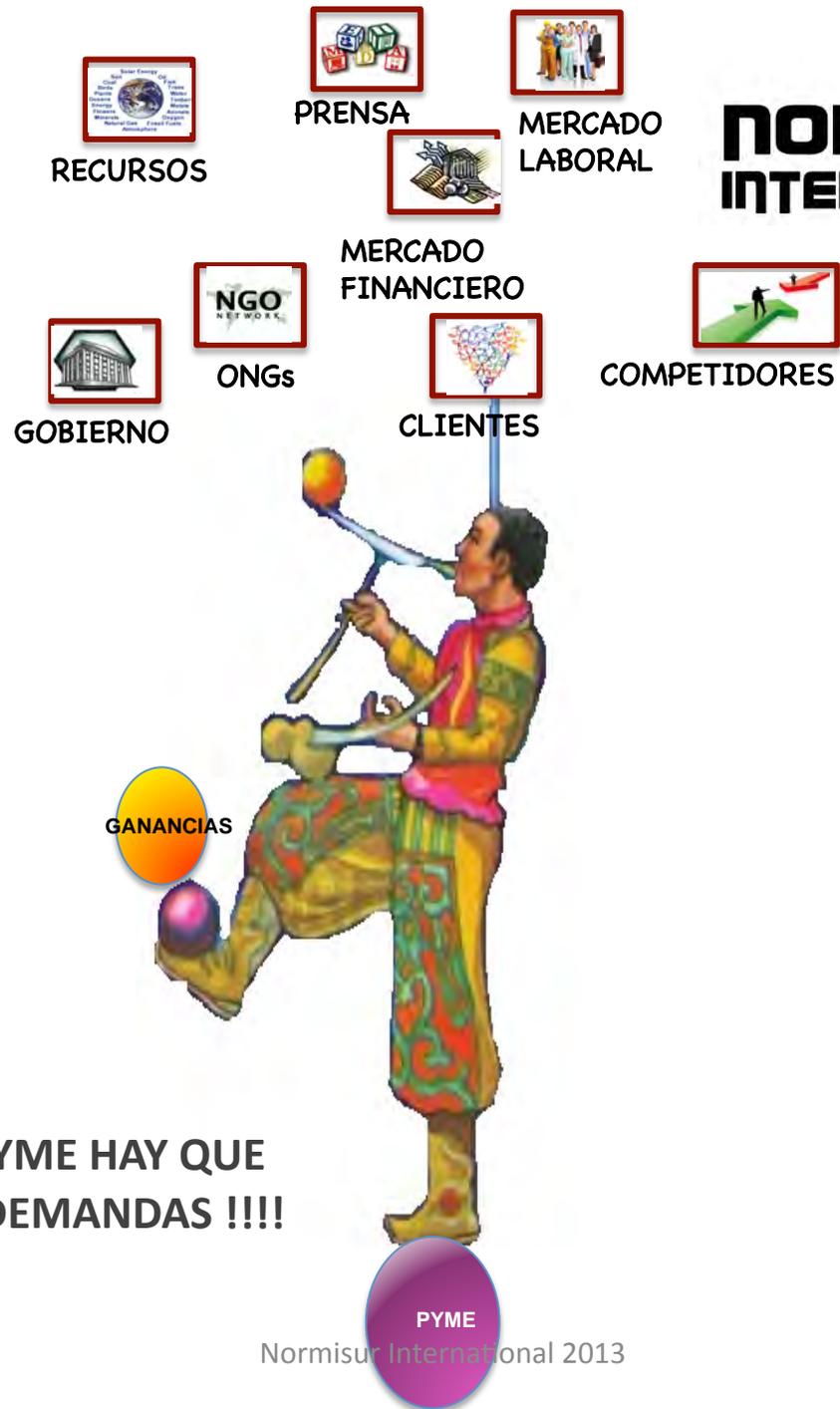


**NORMISUR
INTERNATIONAL**



Sesión 3

Incorporación de la RSE en la Estrategia de Negocio



**NORMISUR
INTERNATIONAL**



**PARA MANEJAR UNA PYME HAY QUE
BALANCEAR MUCHAS DEMANDAS !!!!**

Cadena de Valor

Producción

Operaciones

Manejo responsable

GANANCIAS

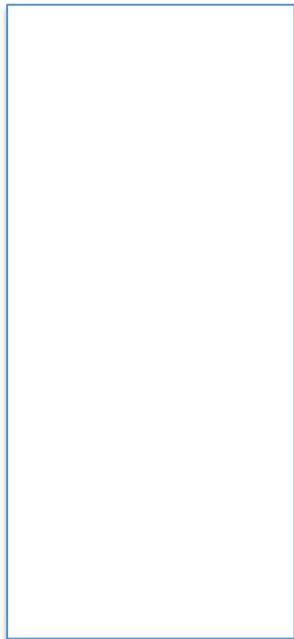
GENTE

PLANETA

PYME

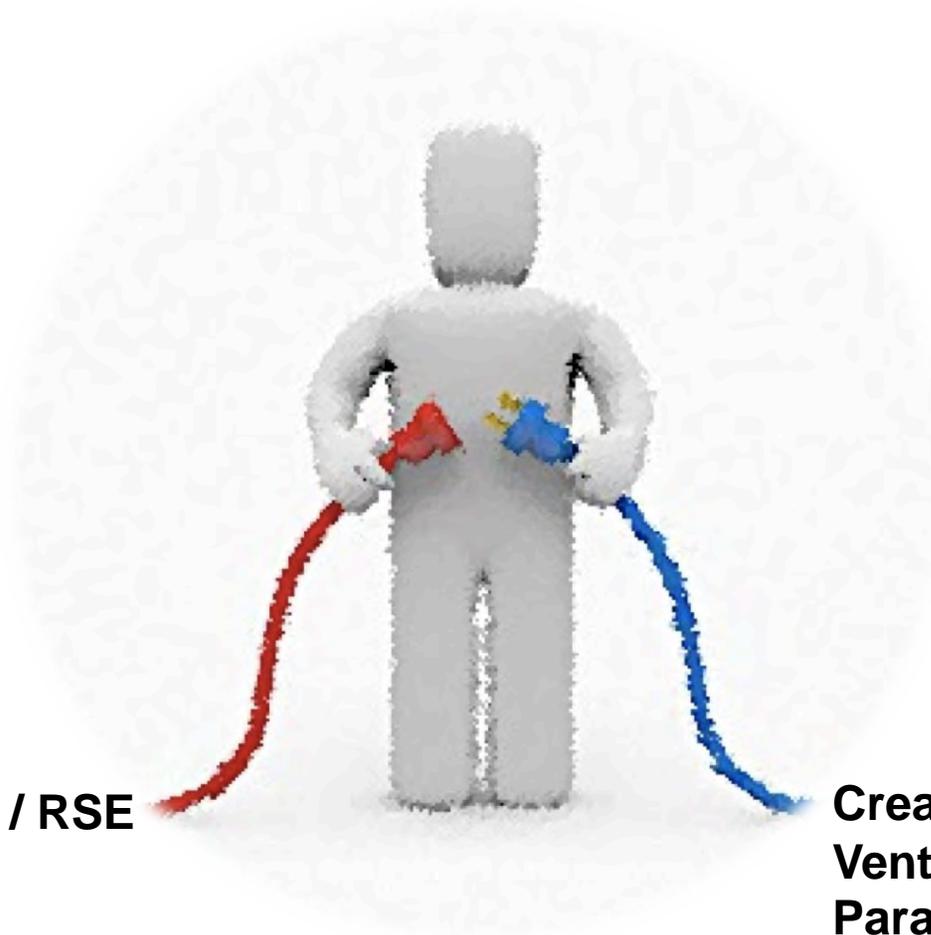


NORMISUR INTERNATIONAL



Estrategia

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



Sostenibilidad / RSE

**Crea Valor &
Ventaja competitiva
Para las PYMES**

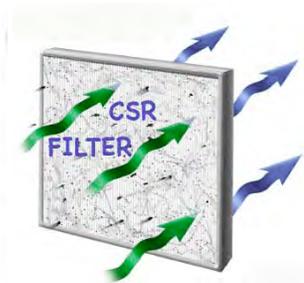
Estrategia

NORMISUR
INTERNATIONAL



Estrategia A Través del Filtro de la RSE

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



Caso Rubol: Cadena de Valor

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



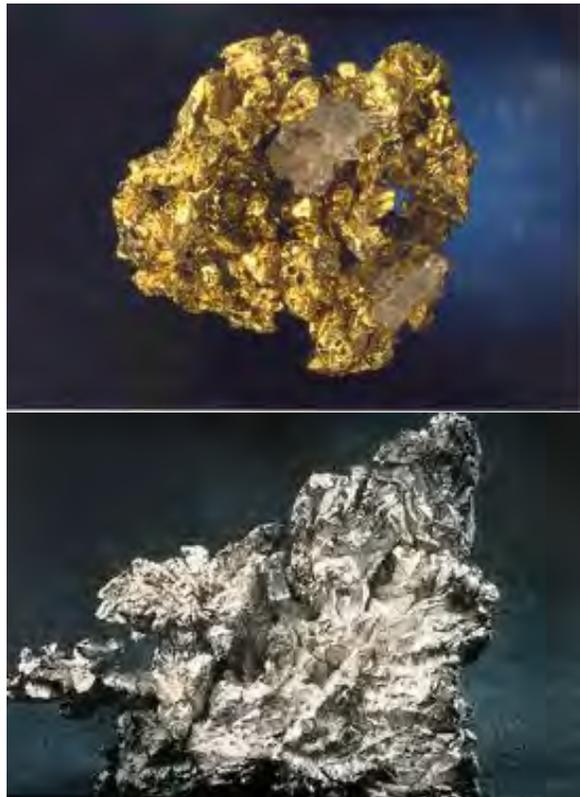
- Piezas de acero forjado



- Fuente: “No Se Puede gestionar Aquello Que Nos Se Puede Medir”, Agosto 2012, IARSE

Caso Empresa Barja JC: **NORMISUR** Exportadora Joyas

NORMISUR
INTERNATIONAL



- Fuente: “Emprender Desde la Pequeña y Mediana Empresa”

Caso Floreloy: Exportadora de Flores

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



Ganadora del Great Place to Work 2013

<http://www.youtube.com/watch?v=Pougnq4eXUk>

Fuente: Great Place to Work, 2013



Normisur International 2013



**NORMISUR
INTERNATIONAL**

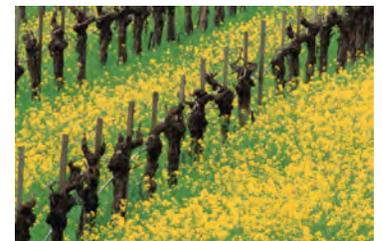


Caso Bodega Finca La Celia (Argentina): Apertura de Mercados

NORMISUR
INTERNATIONAL



- **PYME:** 150 colaboradores
- Fabricación de vino, dedicada al cuidado del público interno (guarderías) y programas comunitarios (Banco de Alimentos del Valle del Uco)
- **Reto:** entrar en el mercado internacional
- Fuente: “RSE en Formato Pequeño y Mediano” IARSE
- **Acciones:** Obtuvo el sello de Comercio Justo (Fair Trade), garantiza las condiciones de trabajo de los colaboradores y dinero para la comunidad
- **Beneficios:** Se importan vinos a mercados internacionales y se ha llegado a facturar 22 millones de dólares al año (más que en años anteriores)



Caso Chunchino: RSE en su ADN

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- <http://www.youtube.com/watch?v=D6HJHrgxSNo>
- Fuente: www.chunchino.com

Valor Agregado de la RSE: Lenguaje del CFO

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



Crecimiento de Mercado

(nuevos clientes, productos y mercados)

Eficiencia Operacional

(control de costos)

Manejo de Riesgos (LPO, cadena de valor y reputación)

Fuente: “Valuing Corporate Social Responsibility”, 2009, McKinsey y BCCCC

Calidad del Liderazgo

(desarrollo de líderes y toma de decisiones a largo plazo)

Ejercicio 3

NORMISUR
INTERNATIONAL



- 1) ¿Cuál es el valor agregado de la RSE para my PYME?



**NORMISUR
INTERNATIONAL**



Sesión 4

Sistema de Gestión en RSE

7 Temas Centrales de la RS

NORMISUR
INTERNATIONAL



- Fuente: ISO 26000

ISO 26000

NORMISUR
INTERNATIONAL



- Video de la norma ISO 26000
- http://www.youtube.com/watch?v=rsQ_IM9vrwQ&feature=youtu.be

Sistema de Gestión

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Paso 1: Misión, visión y valores
- Paso 2: Identificación y mapeo de stakeholders
- Paso 3: Diagnóstico
- Paso 4: Análisis estratégico
- Paso 5: Plan de acción
- Paso 6: Comunicación
- Paso 7: Evaluación



Fuente: Boston College Center for Corporate Citizenship y AED

Paso 1: Misión, Visión y Valores

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Misión: ¿Para qué existe la PYME?
- Visión : ¿Qué sueño quiere alcanzar la PYME en el futuro?
- Valores: ¿Qué valores ayudarán a la PYME a alcanzar su sueño y cumplir su misión?



Paso 2: Stakeholders

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



Accionistas



Nueva Generación



Medio Ambiente

Público Interno



Gobierno

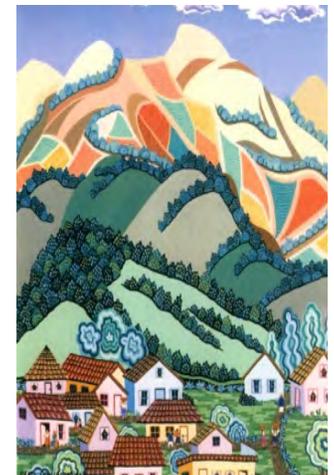
Proveedores



Consumidores



Comunidad



Matriz: Mapeo de Stakeholders

NORMISUR
INTERNATIONAL



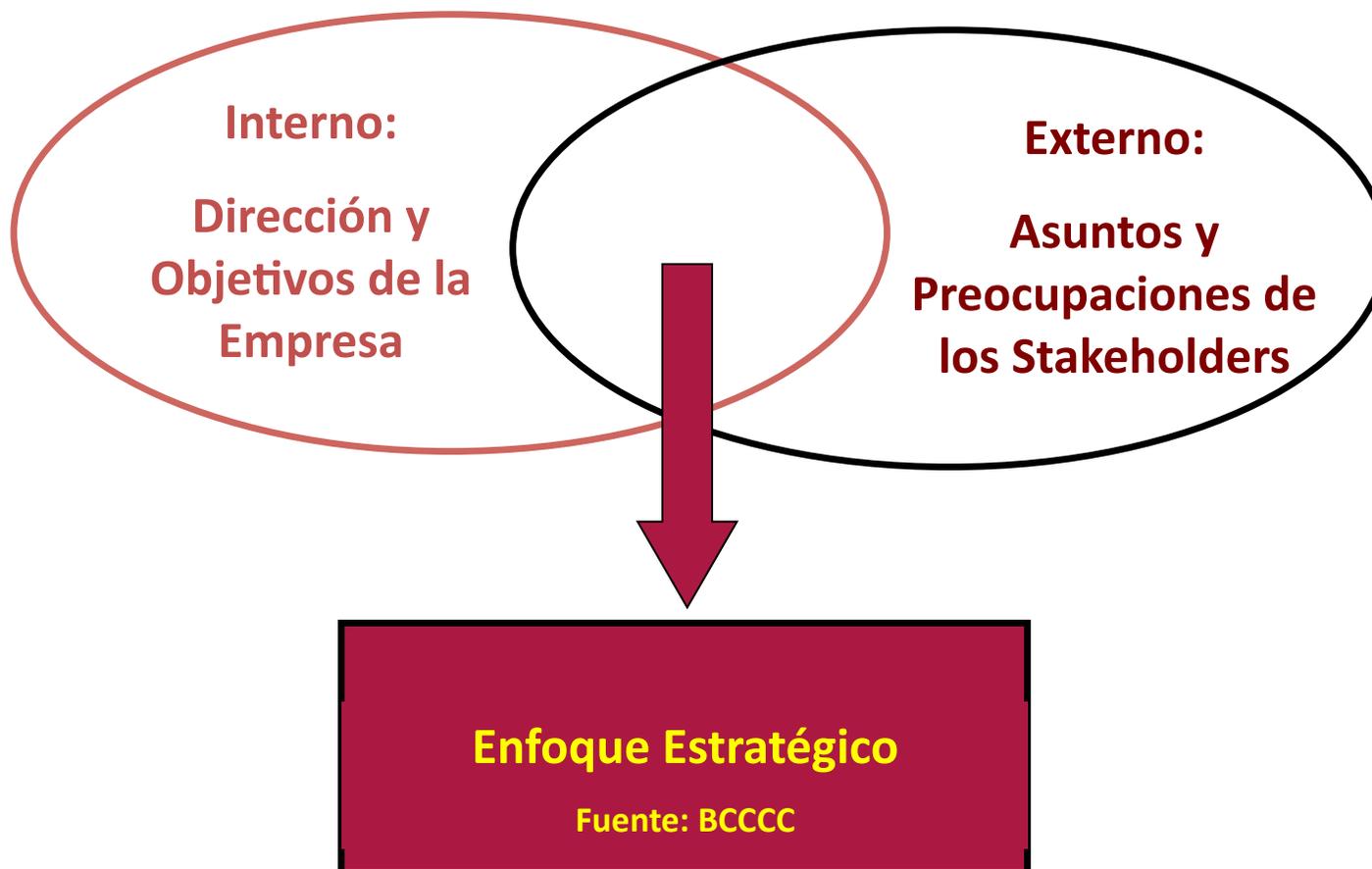
Nivel de Influencia	ALTO	Mantenerlos satisfechos	Manejar inmediatamente
	BAJO	Monitorear (esfuerzo mínimo)	Manejar de cerca

Fuente: Basada en
Future 500 y
Mindtools

POSITIVA NEGATIVA
Opinión de la Empresa
Normisur International 2013

Paso 3: Diagnóstico

NORMISUR
INTERNATIONAL



Herramienta Auto Diagnóstico

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Desarrollada por la Red IntegraRSE para PYMES:
<http://www.pyme.go.cr/pymecr6.php?id=3>



Paso 4: Análisis Estratégico

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



Información Interna

Políticas
Procedimientos
Dirección estratégica del negocio
Percepciones
Expectativas/Relaciones
Necesidades y preocupaciones
Reputación

Información Externa

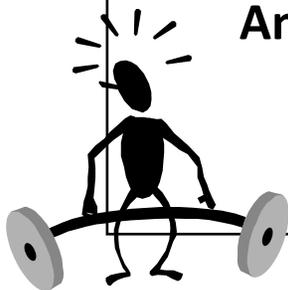
Asuntos /necesidades y preocupaciones de los stakeholders
Relaciones con otras empresas
Percepciones
Expectativas/Relaciones
Necesidades y preocupaciones
Reputación

Análisis Estratégico

Fortalezas
Debilidades

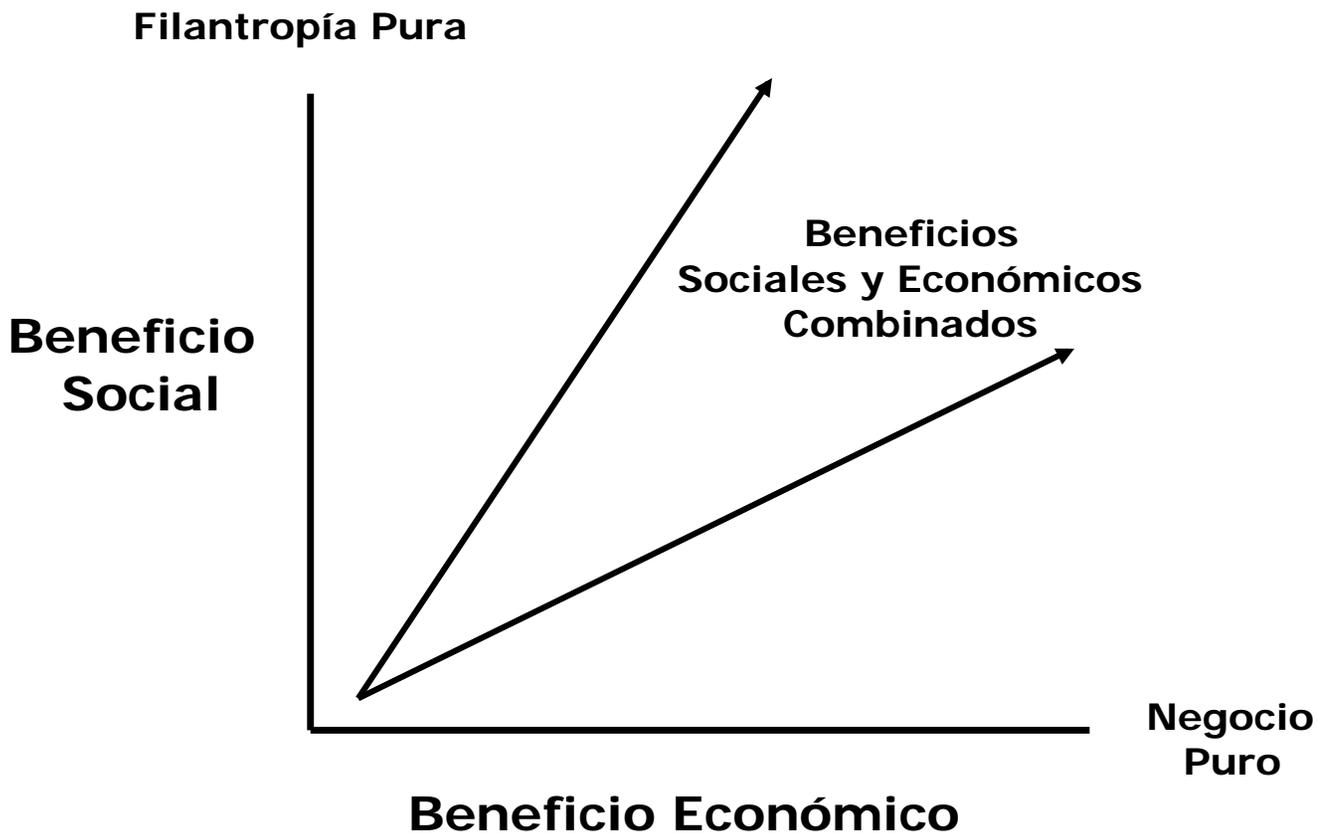
Análisis Estratégico

Oportunidades
Amenazas
Fuente: BCCCC

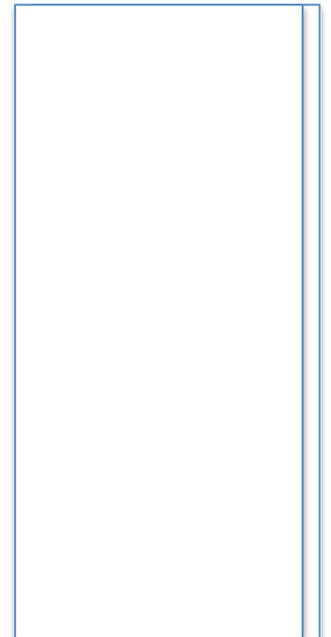


Modelo: Foco de los Intereses Convergen

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



Fuente: M. Porter. The competitive advantage of corporate philanthropy



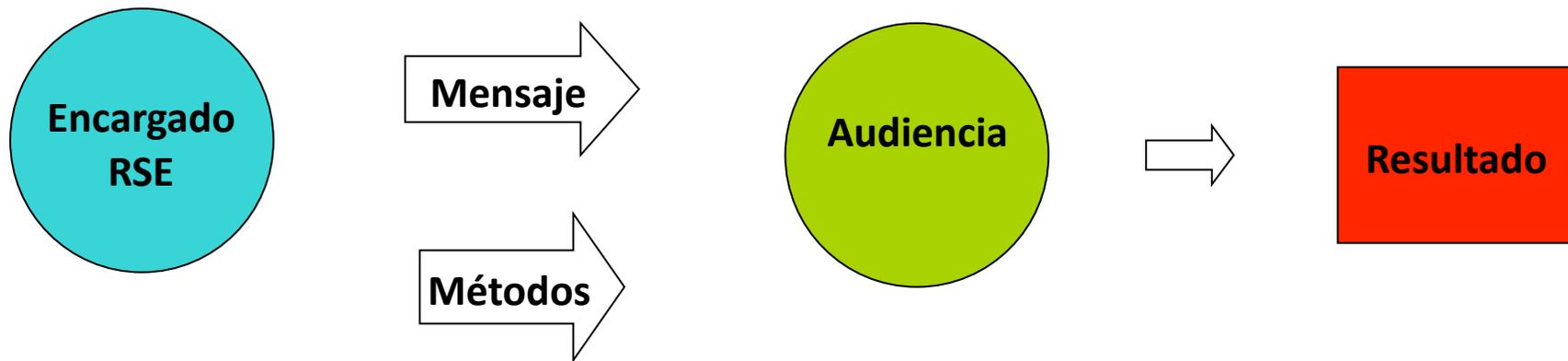
Paso 5: Plan de Acción



Pasos	Dueño	Costo	Fecha

Paso 6: Comunicación

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



Fuente: Adaptado del Center for Environmental Communication, Rutgers University

Paso 7: Evaluación

NORMISUR
INTERNATIONAL



- **INDICADORES DE RESULTADO:** Para determinar QUÉ se logró (número de clientes nuevos, litros de agua consumidos, etc.)
- **INDICADORES DE IMPACTO:** Para determinar la DIFERENCIA que implica el resultado obtenido (¿Y QUÉ?) (más ingresos debido a clientes nuevos, reducción de costos por menor uso de agua)

Ejercicio 4

NORMISUR
INTERNATIONAL



- 1)¿Qué debo hacer para introducir la RSE en my PYME?
- 2)¿Qué barreras pueden surgir?



Gracias

NORMISUR
INTERNATIONAL



- Celina Pagani-Tousignant
- Normisur International
- Teléfono: 415-459-6747
- celina@normisur.com
- normisur.com
- Twitter: @celinapt
- facebook.com/normisurinternational