

La Responsabilidad Social Corporativa

Yadira Panzo Zopiyaxtle

Introducción

Las empresas son un elemento fundamental para el desarrollo económico y social de la humanidad, éstas toman un papel esencial en la explotación de los recursos naturales del planeta, también son responsables del impacto en la sociedad, es por ello que en las últimas décadas ha surgido la necesidad de cuidar su relación con el entorno por medio de la Responsabilidad Social.

La Responsabilidad social Corporativa, es un concepto que se ha incluido últimamente en los objetivos de las empresas, debido a la creciente necesidad de establecer una relación positiva con su cadena de valor. El observatorio de la RSC dice “que es la forma de conducir los negocios de las empresas, que se caracteriza por tener en cuenta los impactos que todos los aspectos de sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general” (Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, 2014)

Actualmente el giro empresarial ha optado el integrar este tipo de filosofía en la operación de sus negocios, que a la vez incrementa su valor y aporta a sus interesados un compromiso para la sostenibilidad y con esto pretende que su entorno sea más consciente a partir de que existe la necesidad de cuidar las reservas naturales.

La responsabilidad social no solo está enfocado a la empresa si no también se basa en la operación en conjunto a través de los gobiernos, personas y organismos que investigan el compromiso que se tiene con la preservación del medio ambiente, la ayuda que se provee a la sociedad y a su desarrollo económico.

Las empresas y los organismos deben de conocer e implementar estrategias con contenido ético y responsable dentro de su operación para sus stakeholders¹ o grupos de interés tanto internos como externos: socios, capital humano, clientes, proveedores, autoridad gubernamental, organismos y comunidad.

En el presente artículo se analizará un caso de estudio en particular, de la empresa “Experiencias Xcaret” y su enfoque de sostenibilidad.



¹ Stakeholders que significa grupos de interés o sus interesados.

RSC ¿Qué es?

La Responsabilidad Social corporativa o bien como mayormente se le conoce Responsabilidad Social Empresarial (RSC/RSE) es un concepto que a lo largo del tiempo ha ido evolucionando, surge a partir de la preocupación acerca de la ética, la parte social y medioambiental que tienen las empresas y su involucramiento. En un principio se creía que las organizaciones o empresas incorporaban a la Responsabilidad social porque se trataba de un beneficio para la sociedad en virtud de resarcir los daños que pudieran haber ocasionado el implantar dicha empresa.

En 1999, en el Foro Económico Mundial a través de una iniciativa por Kofi Annan (KPMG, Global Sustainability Services, 2005) surge un Pacto Mundial², que hace referencia a el involucramiento de las empresas con los principios de la Responsabilidad social realizando un pacto basado en la acción voluntaria y en el año 2000 surge la primera guía del GRI³ en donde se pueden realizar memorias de sostenibilidad, argumentado por los efectos de los indicadores que poseen.

A continuación se presentan conceptos de responsabilidad social de algunos organismos que ayudan a la implementación en la gestión empresarial de las empresas.

	«La responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades sobre la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento ético y transparente que contribuye al desarrollo sustentable, a la salud y al bienestar de la sociedad, tiene en cuenta las expectativas de los interesados, se ajusta a la legislación aplicable y a las normas internacionales de comportamiento, y se integra en toda la organización y la practica en sus relaciones» (Secretaria Central de ISO, 2010)
	«Es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común». (Cajiga Calderón, 2017)

Entonces, se puede entender que la Responsabilidad social es aquel compromiso que mediante las decisiones y actividades que realizan las empresas, tienen influencia en la

² El Pacto mundial explica 10 principios sobre los derechos humanos, laborales, protección al ambiente y la lucha de la corrupción.

³ Global Reporting Initiative (GRI) Es una guía para la elaboración de memorias para la sostenibilidad mediante indicadores.

sociedad y el medio ambiente, integrado por la forma en que los valores, el comportamiento ético y la transparencia se ven reflejados en su forma de gestionar, el desarrollo sostenible, salud, bienestar de la sociedad y considerando las expectativas de las partes interesadas.

Principios básicos de la RSC

De acuerdo al pacto mundial expone 10 principios para la Responsabilidad Social.

Derechos Humanos

1. La empresa debe ayudar a la protección de los derechos humanos.
2. Deben asegurarse de que se ejecuten los derechos humanos.

Trabajo y relaciones laborales

3. Las empresas deben apoyar la afiliación libre y la negociación colectiva
4. Eliminar trabajo forzoso, rudo u obligatorio, según la OIT ⁴
5. Eliminar el trabajo infantil y
6. La discriminación laboral.

Medio ambiente

7. Prevenir el impacto ambiental
8. Adoptando iniciativas para promover la preservación ambiental,
9. favorecer el desarrollo y difusión de tecnologías que respeten al medio ambiente.

Honestidad y ética

10. Las empresas deben trabajar acorde a la ética y dejar a un lado la corrupción así como la extorsión y el soborno.

Estos cuatro principios, son la base de la Responsabilidad Social Corporativa, y van enfocados a sus cuatro ámbitos, preservación del medio ambiente, la sociedad, el clima laboral, la credibilidad y confianza ante sus clientes y colaboradores.

Características

⁴ Organización Internacional para el Trabajo regula las condiciones laborales para que las empresas respeten a los colaboradores estableciendo directrices en materia de empleo, formación, condiciones de salud, vida y relaciones laborales.

La Responsabilidad Social consta de algunas características como las siguientes:

- Es de carácter voluntario.
- Se debe incorporar a todo el proceso tanto de la producción como la gestión empresarial.
- Está centrado en la incorporación de valores en la forma de gestionar lo cual implica un desarrollo sostenible de la sociedad
- Necesita mayor compromiso, no solo por cumplir las leyes.
- El desarrollo que posee debe ser en relación directa que tiene con sus stakeholders o grupos de interés.

Así mismo, existen muchas organizaciones mundialmente que ayudan y contribuyen en el desarrollo de propuestas que orientan, fomentan, regulan y promueven la Responsabilidad Social Corporativa. (Figura 1)

Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Organización de las Naciones Unidas (ONU) • Organización Internacional del Trabajo (OTI) • Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). • Organización Internacional de Normalización (ISO) • Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) • Instituto Ethos de Responsabilidad Social
Nacionales	<ul style="list-style-type: none"> • La Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliaRSE) • CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía) • Consejo Coordinador Empresarial (CCE) • Confederación de las Uniones Sociales de Empresarios de México, A.C. (Confederación USEM) • Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (IMNC)

Figura 1 Principales organismos nacionales e internacionales que han actuado en materia de RSC.

Todas estas organizaciones están comprometidas con la Responsabilidad Social y cada día buscan el bienestar que tienen las empresas con el entorno que las rodea.

Una de las empresas que mayor aportación ha dado a la Responsabilidad social ha sido la Organización Mundial para la Estandarización y ofrece una norma internacional llamada ISO 26000, más que certificar a las empresas ayuda con una guía para la integración de la responsabilidad social a las organizaciones sin importar si son pequeñas, grandes o al sector que pertenezcan, esta guía es usada mundialmente.

La Norma Internacional ISO⁵ 26000, ayuda con la orientación sobre los principios de la Responsabilidad social, ya que brinda reconocimiento y el involucramiento de las partes interesadas. Esta norma se puede integrar en toda la organización.

La norma establece 7 materias fundamentales para operar a la Responsabilidad Social:

1. Derechos humanos
2. Prácticas laborales
3. Gobernabilidad
4. Medio ambiente
5. Prácticas de operación
6. Asuntos de consumidores
7. Participación con la comunidad



Figura 2 Materias fundamentales en la Responsabilidad Social (Secretaría Central de ISO, 2010)

1.-Derechos humanos: Son todos aquellos derechos que traen consigo los seres humanos desde que nacen, ejemplo de estos son: derecho a la vida y a la libertad, la libertad de expresión, derecho a la igualdad, existen otros que son derechos económicos, sociales, culturales, derecho al trabajo, a la alimentación a la salud, a la seguridad social.

Entonces, las empresas tienen la obligación de promover los derechos en el lugar donde operan, investigar acerca de éstos derechos antes de empezar operaciones laborales, incluir códigos de conducta dentro de la organización los cuales defiendan y protejan a los colaboradores.

⁵ ISO (International Organization for Standardization) por sus siglas en inglés que significa Organización Internacional para la Estandarización. Es una federación mundial de organismos nacionales para la normalización.

2.-Prácticas laborales: Dentro de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) dentro de sus normas exponen cuatro principales derechos que los colaboradores deben poseer como son la libertad de asociación, prohíben al trabajo forzoso, la prohibición del trabajo infantil y a la no discriminación, así mismo se pretende que se incluyan políticas de empleo como la formación del personal, su gestión de quejas y la negociación colectiva.

3.-Gobernabilidad: Se refiere al sistema de reglas y prácticas que dirigen y controlan las empresas, es la forma en que se distribuyen los derechos y responsabilidades, así como las reglas y procedimientos para la toma de decisiones.

4.-Medio ambiente: El desarrollo sostenible es uno de los temas que se considera con mayor importancia dentro de la RS ya que se toma en cuenta los efectos que su productos, servicios, y procesos tengan en la calidad en el aire, agua, clima y la biodiversidad, en otras palabras el uso de los recursos naturales, el control de la contaminación, el manejo de desechos y la gestión del ciclo de vida de los productos.

5.- Prácticas de operación: Determina lo que se involucre con el ciclo del producto y la cadena de valor, desde el proveedor hasta el consumidor, estos ven envueltos en el establecimiento de estándares sociales, ambientales y sistemas de monitoreo entre sus proveedores.

6.-Asuntos de consumidores: actualmente se protege mucho al consumidor y cuidan el derecho al acceso a bienes y servicios, a la seguridad, a la salud, a la información, derecho a elegir y ser escuchados al mismo tiempo de reclamar, derecho a la educación y sostenibilidad. Las empresas deben lograr que su producción conlleve a un consumo sostenible.

7.-Participación con la comunidad: Las empresas deben tener contacto con las comunidades promoviendo puestos y lugares de trabajo, mejorar sus vías de desarrollo rural y urbano, reconocer sus culturas, religiones, tradiciones, trabajar con alianzas apoyando el intercambio de experiencias y recursos, hacer frente a la pobreza, reducir la mortalidad infantil, la desnutrición, mejorar la salud entre otras.

Mientras tanto en México, cuenta con un organismo llamado AliarRSE⁶ y uno de sus integrantes es la CEMEFI⁷ que dentro de su certificación cuenta con cuatro principios principales en la Responsabilidad Social Empresarial.

1. Ética y gobernabilidad empresarial.

⁶ La Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México, que agrupa a 19 organizaciones que ayudan a que las empresas sean percibidas como creadoras de valor y del bienestar en común, ejerciendo la responsabilidad social.

⁷ Centro Mexicano para la Filantropía el cual cuenta con un programa de certificación de Responsabilidad Social Empresarial.(ESR)

Sus objetivos corresponden al desempeño ético y prevención de negocios ilícitos y al respeto a la dignidad humana.

En una empresa que se dice ser ética y socialmente responsable debe contar con mecanismos que deban asegurar un trato igualitario entre todos sus grupos de interés. A lo que se refiere con gobernabilidad corporativa significa que mediante un sistema las empresas son dirigidas al mismo tiempo se determina como se logran los objetivos, cuenta con tres dimensiones como la ética, la eficiencia y la responsabilidad.

2. Calidad de vida en la empresa (dimensión social del trabajo).

Objetivo es promover y establecer principalmente calidad de vida de los integrantes de la empresa así como un empleo digno.

Crear un ambiente favorable, estimulante, seguro, creativo, motivador, participativo y no discriminatorio, así como el respeto que propicie el desarrollo tanto personal como profesional, para así lograr tener una mejor calidad de vida.

Se pretende que se tenga un balance entre el trabajo y la vida personal, así como mejorar las relaciones entre los colaboradores y directivos, para lograr mayor impacto en la rentabilidad, eficiencia y productividad.

La responsabilidad social dentro de la calidad de vida labora responde a muchos beneficios como la reducción del ausentismo, el alto nivel de rotación de personal, reduce el estrés laboral y motiva al personal, mejora los rendimientos y eficiencia, crea líderes, mejora la imagen de la compañía, genera sentido de pertenencia, mejora el clima laboral.

3. Vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo.

Su objetivo es involucrarse como ciudadano corporativo con las comunidades en las que tiene sus operaciones.

La empresa establece un vínculo con la comunidad, monitoreando las expectativas públicas así como la innovación. Se busca lograr una sinergia entre los grupos de interés (empresa, gobierno y organismos civiles) se impulsa el desarrollo de procesos sociales que beneficien directa o indirectamente a la empresa. La empresa debe contribuir con prácticas ambientales, políticas sobre la ética, asuntos de salud y asuntos que tengan que ver con el trabajo y la familia y mayor educación.

4. Cuidado y preservación del medioambiente.

Su objetivo es respetar el entorno, los recursos y el medio ambiente.

El respeto al medio ambiente mediante prácticas de sostenibilidad como lo son desarrollo de procesos de reciclaje, manejo de desechos, optimización de recursos. Se busca reducir el impacto ecológico y la intensidad en el consumo de recursos durante la vida del producto o servicio.

Según la Cemefi propone algunos principios de la RSE.

- “Respeto a la dignidad de la persona.
- Empleo digno.
- Solidaridad.
- Subsidiariedad.
- Contribución al bien común.
- Corresponsabilidad.
- Confianza.
- Ética en los negocios.
- Prevención de negocios ilícitos.
- Vinculación con la comunidad.
- Transparencia.
- Honestidad y legalidad.
- Justicia y equidad.
- Empresarialidad.
- Desarrollo social.” (Cajiga Calderón, 2017)

Todos estos principios que propone la Cemefi, ayuda a comprender más el concepto de RS, y cuando se requiera o determine implantar en la organización o gestionar de forma responsable estos serán los puntos importantes que se deberán atender y trabajar, para poder convertirse en una empresa Socialmente Responsable.

Los grupos de interés, partes interesadas o (stakeholders)

Los grupos de interés son todos aquellos sujetos que están relacionados con la empresa ya sean públicos o privados, individuales o colectivos y se pueden dividir en internos o externos. Existen para la empresa siete grupos de interés básicos.

Los grupos de interés internos son aquellos que sin su existencia en la empresa no sería posible:

- En virtud de su interés financiero: inversionistas y asociados.
- En virtud de su relación comercial: proveedores y clientes o consumidores
- En virtud de su relación laboral: directivos y colaboradores

Grupos de interés externos que son aquellos que desempeñan un papel fundamental para demostrar la credibilidad necesaria en las empresas y sobre todo la aceptación de sus actividades pueden incluir:

- En virtud del entorno regulatorio y legal; autoridades gubernamentales y legislativas
- En virtud de su imagen pública y credibilidad moral: organizaciones sociales y comunidades en las que opera la empresa
- En virtud del entorno del mercado: competidores
- En virtud de la sustentabilidad de los recursos presentes y futuros: Medioambiente

Objetivos de la RSC con cada uno de los stakeholders

Accionistas: Inversiones responsables, políticas de dividendos justa, transparencia en la información.

Empleados: Formación y desarrollo profesional, calidad de vida, salarios justos y bien remunerados, salud y seguridad en el trabajo

Clientes: Fiabilidad y calidad, garantía del cumplimiento de los derechos humanos, laborales y del medio ambiente.

Proveedores: Mantener alianzas que conlleven a la entrega de requerimientos específicos.

Medio ambiente: Reducción de degradación ambiental, eficiencia energética

Competidores: Alianzas, lealtad.

Administraciones públicas: Cumplimiento de las normas tanto económicas, sociales y ambientales.

Sociedad: Creación de empleos, promoción de valores, acciones sociales.

Medios de Comunicación: Mejorar la imagen, dar confiabilidad.

A partir de estos objetivos se podrá entender que parte fundamental de la Responsabilidad Social Corporativa o Empresarial, tiene que ver con sus grupos de interés y de mantener el compromiso, con ello, no solo le aportará enormes beneficios a la empresa sino también a todos sus a llegados, es de vital importancia entender que se debe trabajar en conjunto para que todos entren en el juego del ganar-ganar y logren acuerdos para mejores resultados en el cumplimiento de los objetivos y mejorar la imagen corporativa.

Herramientas para la Gestión de la Responsabilidad Social

Códigos de conducta

“Es un documento que describe los derechos básicos y los estándares mínimos que una empresa expresa para comprometerse a respetar las relaciones entre sus trabajadores, la comunidad y el medio ambiente (respeto a los derechos humanos y a los derechos laborales, entre otros)”. (Cajiga Calderón, 2017)

Código de ética

“Es un documento que contiene enunciados de valores y principios de conducta que norman las relaciones entre los integrantes de la empresa (accionistas, colaboradores) y hacia el exterior de ésta (proveedores).” (Cajiga Calderón, 2017)

Guía ISO 26000 sobre Responsabilidad social

El principal objetivo es ayudar a las organizaciones de cualquier sector con la implementación de la norma, aunque esta no es auditable ni certificable es una forma que puede ser adaptable a la empresa y le ayude en sus operaciones de manera responsable.

GRI

La iniciativa del Informe Global, o GRI⁸, es un conjunto de guías para elaborar un informe de sustentabilidad, es un estándar internacional de uso voluntario por parte de las empresas cuya meta es lograr calidad, rigor y utilidad en los informes de Responsabilidad Social Empresarial, no es auditable ni certificable.

Ayuda con la medición mediante indicadores de las variables de la responsabilidad social, y sirve para comprobar que la empresa ha logrado sus objetivos o metas de las estrategias que se establecieron. Si se requiere saber más acerca del manual para realizar memorias sostenibles se deja el siguiente enlace. [Reporte GRI](#)

⁸ El GRI no es una norma de sistema de gestión, ni es posible certificarse en ella, pero establece, entre otras cosas, una propuesta acerca de cómo las empresas socialmente responsables pueden informar, en base a indicadores de desempeño, acerca de temas como flujo monetario a abastecedores, empleados y clientes; pago de impuestos, pago a proveedores y subvenciones; uso e impacto ambiental de aguas, energía, materiales, biodiversidad y gases; prácticas y políticas laborales, de derechos humanos; impacto social y responsabilidad de producto.

RSE

Es una organización mexicana, que certifica y acredita a los grupos de interés de una empresa, como una organización comprometida de manera voluntaria y públicamente con una gestión socialmente responsable como parte de su cultura y estrategia de negocio.

Beneficios de la RS

La responsabilidad social no solo se traduce en la obtención de utilidades si no viene con un catálogo bastante amplio en donde sus mayores beneficios se traducen a continuación:

- Se obtiene mayor lealtad y menor rotación de los grupos de interés (*stakeholders*).
- Crea una ventaja competitiva
- Fomenta la innovación.
- Aporta valor y confianza.
- Mejora el clima laboral
- Mejora las relaciones con la comunidad y autoridades.
- Contribuye desarrollo de las comunidades y al bien común.
- Aumenta la transparencia entre la comunidad empresarial.
- Incrementa el valor de sus inversiones y su rentabilidad a largo plazo.
- Aumenta la capacidad para recibir apoyos financieros.
- Eficiente el uso de los recursos orientándolos al desarrollo sustentable.
- Mejora de la imagen corporativa y fortalece la reputación de la empresa y de sus marcas.
- Incrementa las ventas, se refuerza la lealtad del consumidor
- Incrementa la productividad y la calidad.
- Mejoran las habilidades para atraer y retener empleados, mientras se genera lealtad y sentido de pertenencia entre el personal.
- Se promueve y se hace más eficiente el trabajo en equipo.

Son muchos los beneficios que existen el ser una empresa que se rige por su gestión empresarial altamente responsable y sociable, a continuación se explicará un ejemplo de gran éxito acerca de una empresa de orgullo mexicano que no solo se preocupa por el desarrollo sustentable, sino también incluye dentro de sus atractivos una forma de concientizar a sus grupos de interés.

Caso: Empresa Socialmente Responsable “EXPERIENCIAS XCARET MÉXICO”

Experiencias Xcaret es una empresa con 25 años en el mercado, cuenta con 8 atracciones en la Riviera Maya, es un grupo 100% mexicano dedicado al turismo sostenible, desde el 2005 forma parte del Comité Coordinador de la Red de Pacto Mundial en México y desde hace 15 años mantiene dentro de sus certificaciones el distintivo de “Empresa Socialmente Responsable.”



“El Grupo Experiencias Xcaret se ha consolidado como una gran compañía líder en recreación turística sustentable y socialmente responsable, capaz de responder a las necesidades de más de 6 millones de turistas que visitan el Caribe Mexicano cada año. Ésta gran familia comprende productos muy completos, integrados para ofrecer el mejor entretenimiento, diversión y experiencias únicas rodeadas de la riqueza cultural, arqueológica y natural del país.” (Sitio Corporativo Experiencia Xcaret, 2016)

La Misión de ESR señala que, “En Experiencias Xcaret, la Responsabilidad Social Empresarial implica ser un buen ciudadano corporativo, ir más allá del cumplimiento de nuestras obligaciones e impactar de manera positiva y voluntaria en la calidad de vida de la sociedad, el cuidado del medio ambiente y el desarrollo económico de todo México.” (Sitio Corporativo Experiencia Xcaret, 2016)

Grupo Xcaret ha adoptado dentro de su filosofía los cuatro principios básicos de Empresa Socialmente Responsable para lo cual cada año debe renovar su certificación, ante este organismo.

Ética empresarial	Calidad de vida de los colaboradores
Cuidado y conservación del Ecosistema	Vinculación con la comunidad

Figura 3 Líneas estratégicas del grupo Xcaret

Ética empresarial

En el primer principio que habla de la ética empresarial, Xcaret ha desarrollado un código de ética dentro de sus operaciones este trata del compromiso que tienen por erradicar prácticas que vayan en contra de su filosofía.

Se anexa aquí el [Código de Ética Empresarial Experiencias Xcaret](#)

Calidad de vida en los colaboradores

Se refiere a la creación de ambiente favorable, que estimule, que motive, que brinde seguridad, al mismo tiempo un lugar creativo, incluyente, de libre discriminación, así mismo, que todo el personal se identifique en un ambiente familiar, a partir de lograr el desarrollo personal y profesional. Cuenta dentro de su programa de calidad de vida con cuatro diferentes clasificaciones como lo son:

Salud y seguridad:

- Anualmente se realizan revisiones médicas.
- Actividades deportivas.
- Comedor gratuito a colaboradores, que además está certificado con el Distintivo “H”⁹
- Nutriólogos para determinar tipos de alimentación de los colaboradores.
- Brigadas de higiene y seguridad

Formación y desarrollo

- Capacitación
- Apoya el programa de “Cero Rezago Educativo”
- Cursos de idiomas
- Incentivos por conclusión de estudios

Colaboradores y familias

- Pases de cortesía a los parques para colaboradores y sus familias
- Becas económicas para hijos de colaboradores por buenas calificaciones
- Ahorro al gasto de la economía familiar: descuento en ópticas y clínicas dentales, restaurantes, crédito para útiles escolares, entre otros beneficios.

⁹ Certificación de Higiene y Calidad en los alimentos y bebidas.

Equidad de género

- Dentro de su política busca que se respete la dignidad humana, estableciendo el Modelo de Equidad de Género (MEG)¹⁰ que asegura la igualdad de oportunidades a los candidatos y colaboradores, ofreciendo mejora continua y calidad de vida, fortaleciendo la productividad y la cultura organizacional a través de la gestión de competencias laborales, así como prevenir el hostigamiento sexual.

Xcaret, se reconoce por ser una empresa que cuida de su personal, ellos cuentan con el lema “los colaboradores son la columna vertebral de la empresa.” Es por eso que se distingue por ser una de las mejores empresas para trabajar en México, premio que la empresa “Great Place to Work Institute” realiza para conocer el clima organizacional de la misma.

Cuidado y conservación del Ecosistema

Xcaret por su temática de turismo sustentable, dentro de su gestión desarrolla programas de RSE que previenen y reducen los impactos negativos que se pueden generarse al medio ambiente y a la comunidad, cumpliendo con las leyes que se rigen y los estándares internacionales; preservando así un lugar para futuras generaciones, y para ello cuenta con cuatro programas de preservación.

Conservación de la flora

- Producción de Plantas Nativas.
- Bromelias.
- Orquídeas.
- Composta.

Conservación de la fauna

- Reproducción y Conservación de la Guacamaya Roja,
- del Flamenco Rosa y
- del Caracol Rosa.
- Programa de Conservación de tortugas marinas:
- Iniciación de tortugas
- Hospital de tortugas
- Exhibición de nidadas
- Cuidado de campamentos tortugueros en alianza con Flora, Fauna y Cultura de México A.C

¹⁰ El Modelo de Equidad de Género (MEG) “es un sistema de gestión con perspectiva de género, que proporciona herramientas a empresas, instituciones públicas y organizaciones sociales para asumir un compromiso con la igualdad entre mujeres y hombre.” (Instituto Nacional de las Mujeres, 2015)

Prácticas ambientales

- Manejo Integral de Residuos Sólidos.
- Manejo Integral del Agua.
- Recomendación de uso de bloqueadores libres de químicos a visitantes.
- Ahorro de energía.

Certificación EarthCheck

- Es el único programa global de Benchmarking y Certificación para actividades sostenibles de viajes y turismo.

Vinculación con la comunidad

Dentro de la vinculación que cuenta Grupo Xcaret su principal compromiso es identificar y monitorear necesidades y expectativas de las comunidades que le rodean y que éstas puedan involucrarse, para lo cual cuenta con programas que ayudan a la comunidad identificarse con la empresa como las siguientes:

Difusión del patrimonio cultural

- Festival de Tradiciones de Vida y Muerte
- Travesía Sagrada Maya
- Ceremonia Ritual de Voladores (Papantla, Veracruz.)
- Espectáculo llamado Xcaret México Espectacular
- Cocina Tradicional Mexicana
- Mariachi

Impulso a la economía mexicana, estableciendo alianzas estratégicas entre los grupos de interés, basados en el modelo ganar-ganar.

- Triatlón Verde con Causa.
- Red de Pacto Mundial de las Naciones Unidas en México.
- Formación de la Cadena de Valor.
- Capacitación de proveedores y socios para la sensibilización de la RS

Desarrollo económico y social

- Compra a Proveedores Locales
- Apoyo a Ludotecas de “Save the Children” en Solidaridad y Tulum.

Alianzas estratégicas

- Prácticas profesionales con diversas Universidades públicas y privadas del país

- Instituciones Académicas de Investigación Científica entre ellas CONACYT.
- El programa de Turismo Social brinda entradas en cortesía a los Parques Xcaret y Xel-Há, para grupos vulnerables en Quintana Roo con la finalidad de que conozcan atractivos del destino.

Programa de Educación Ambiental

- Programa de Excelencia Académica
- Invitaciones a universitarios con mejores promedios, a conocer las cavernas de Xplor a través de un recorrido educativo y de interpretación de la geología de la región.

Flora, Fauna y Cultura de México

- Brazo social y ambiental de Experiencias Xcaret. Flora, Fauna y Cultura de México A.C.
 - ✓ Programa de Conservación de Tortugas Marinas: Busca proteger, monitorear, investigar y conservar las poblaciones de tortugas marinas que desovan en las principales playas de anidación en Quintana Roo.
 - ✓ Proyecto Manglar: Reforestación y rehabilitación del área Natural Protegida “Sistema Lagunar Nichupté”.
 - ✓ Vivero Forestal Riviera Maya: Conservación y producción de especies nativas; es el primero en producción de mangle rojo, blanco y negro.
 - ✓ Parque La Ceiba “El Corazón de Playa”: Espacio público de encuentro, recreación y sensibilización artística, cultural y ambiental para la comunidad de Playa del Carmen.
 - ✓ Aula de Naturaleza: Educación Ambiental
 - ✓ Sábado de Tianguis: Oferta de artesanías y productos orgánicos
 - ✓ Escuela Verde: Reforestación de Escuelas Públicas en Quintana Roo y Generación de Huertos.

Dentro de su estrategia de sostenibilidad explica que su visión es dar experiencias únicas inspiradas en el respeto a la naturaleza, la cultura y la vida, y dentro de su modelo considera tres dimensiones que corresponden a las personas, planeta y prosperidad, y todo esto pensando en aportar valor a los grupos de interés.

A continuación en la figura 4, se muestra el Modelo de sostenibilidad con la que trabaja el Grupo Xcaret, para así lograr ser certificada y alcanzar el nombramiento de Empresa Socialmente Responsable, a continuación se deja un link para saber más acerca de las memorias de sustentabilidad 2016. [MS 2016 ESP \(BAJA\).pdf - Google Drive](#)

Modelo de
Sostenibilidad



Figura 4. Modelo de sostenibilidad 2016 Grupo Experiencias Xcaret (Sitio Corporativo Experiencia Xcaret, 2016)

Conclusión

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es una herramienta o guía que sirve para la gestión empresarial, la cual consta de tres elementos fundamentales, la primera señala que la organización es responsable de hacer cumplir las leyes (estas pueden ser laborales, civiles, sociales etc.) la segunda, trata de las exigencias que tiene el mercado, ya que al estar consumiendo sus productos o servicios, tienen la responsabilidad de velar por los impactos tanto sociales, ambientales y económicos, y que a través de éstos, generan grandes beneficios como lo son el mejoramiento de la imagen, ventajas competitivas, agregan valor, incremento en las ventas, colaboradores más productivos y felices entre otros, y la tercera se trata de la visión a largo plazo que tienen las organizaciones, a partir de la implementación de ésta herramienta dentro de su gestión, estarán convencidos de que no existe otra mejor manera de hacer negocios que, cuando se integran a todos los grupos de interés y generan lo que es el modelo de ganar-ganar.

La adopción de la Responsabilidad Social Corporativa no siempre resulta fácil. Es un camino que implica decisiones de liderazgo dentro de la empresa para superar problemas como la baja cultura cívica, la corrupción, los insuficientes marcos legales, las formas autoritarias de ejercer el liderazgo y otros que han impedido a la empresa desarrollarse.

He aquí, que el reconocer que las empresas son creadas por personas, con personas y para las personas es donde proviene un cambio en la manera de utilizar el concepto de la filantropía¹¹ ya que al adoptar estas medidas logran cambiar la forma de la operación y su gestión empresarial y no solo preocupándose por la producción de productos o servicios sino, la manera, que estos logren impactar en la sociedad y el medio ambiente

PROPUESTA DE TESIS

Análisis de los stakeholders de la empresa “X” en la integración de sus estrategias con relación al cuidado ambiental.

OBJETIVOS:

- Analizar cada uno de los grupos de interés y determinar las medidas ambientales que estén llevando a cabo.
- Verificar la influencia e impacto de la empresa “X” en sus grupos de interés

¹¹ Filantropía que proviene del griego se entiende por “amor al género humano” que se puede entender por procurar el bien de alguien de manera desinteresada y sin esperar recibir nada a cambio.

Referencias bibliográficas

- Cajiga Calderón, J. F. (06 de octubre de 2017). *www.cemefi.org*. Recuperado el 2017 de octubre de 2017, de *www.cemefi.org*:
https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Instituto Nacional de las Mujeres. (13 de Octubre de 2015). *www.gob.mx*. Recuperado el 08 de Octubre de 2017, de *www.gob.mx*: <https://www.gob.mx/inmujeres/acciones-y-programas/modelo-de-equidad-de-genero-2003-2015>
- KPMG, Global Sustainability Services. (2005). *Implementando el pacto mundial, un folleto para inspirarse*. Copenhague: FB Communication.
- López Salazar, A., Ojeda Hidalgo, J. F., & Ríos Manríquez, M. (2016). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital. *Elsevier Espana*, 36-46.
- Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa. (01 de 01 de 2014). *observatoriorsc.org*. Recuperado el 06 de Octubre de 2017, de *observatoriorsc.org*:
<http://observatoriorsc.org/inicio/que-hacemos/publicaciones/>
- Ruiz Otero, E., Gago García, M. d., García Leal, C., & Barra Lopez, S. (2016). *Recursos humanos y Responsabilidad social corporativa*. España: McGraw-Hill Interamericana de España .
- Schulze Lepe, F., & Capriotti Peri, P. (2010). *Responsabilidad Social Empresarial*. Chile: EXECUTIVE Business School.
- Secretaría Central de ISO. (2010). *Norma Internacional ISO 26000/Guía de Responsabilidad Social*. Suiza: ISO 2010.
- Sitio Corporativo Experiencia Xcaret. (31 de Diciembre de 2016). *www.grupoexperienciasxcaret.com*. Recuperado el 07 de Octubre de 2017, de *www.grupoexperienciasxcaret.com*:
<https://drive.google.com/file/d/0BxYkpMdI7rKVVmNhd0RkVGhuaGs/view?usp=sharing>

Agradecimientos:

Hago mención especial al Instituto Tecnológico Nacional de México, Instituto Tecnológico de Orizaba, a la Maestría en Ingeniería Administrativa y materia de Fundamentos de Ingeniería Administrativa que la imparte el Dr. Fernando Aguirre y Hernández, por motivar en la realización del artículo y de los conocimientos que adquiero en cada uno de los temas a investigar, pero sobre todo al CONACYT por brindar el apoyo para continuar con mis estudios de posgrado.