

Una mirada a la investigación y a la responsabilidad social



Fondo Editorial
Municipalidad de Lima



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

Formación en Negocios para Microempresarios - Bodegueros en Tiempos de Pandemia: Programa de Responsabilidad Social “Mejorando mi Bodega” de Centrum PUPC e ISM

(Business Training Program for Micro Entrepreneurs in Times of Pandemic: “Mejorando mi Bodega” Social Responsibility Program From Centrum PUPC and ISM)

Julianna Paola Ramírez Lozano - Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú

Resumen: El presente capítulo nos explica de qué manera la alianza entre una Escuela de Negocios y una empresa privada que produce bebidas no alcohólicas pueden hacer realidad un programa de formación en negocios dirigido a micro empresarios, particularmente bodegueros de todo el Perú, quienes en tiempos de pandemia necesitaban reactivar sus negocios y mejorar sus ventas. De esta manera, el programa “Mejorando mi bodega” nace como un programa de responsabilidad social y sostenibilidad que alineadas al propósito de ambas instituciones ha logrado capacitar a más de cien mil microempresarios en temas de negocios mediante el uso de plataformas digitales como el Facebook live y el Classroom se han dictado webinars a más de 1000 bodegueros. La estrategia de enseñanza digital ha permitido llegar a miles de microempresarios y demostrar que es posible ofrecer formación de calidad en temas de negocios mediante enseñanza virtual para microempresarios de todo el país, evidenciando que cuando existen dos instituciones que tienen el mismo propósito es posible hacer realidad un programa de formación gratuito con gran impacto positivo y creando valor compartido para todas las partes involucradas.

Palabras clave: responsabilidad social, sostenibilidad, microempresarios, escuela de negocios, programa en negocios.

Abstract: This chapter explains to us how the alliance between a Business School and a private company that produces non-alcoholic beverages can make a business training program a reality aimed at micro entrepreneurs, particularly winemakers from all over Peru, who in times of pandemic they needed to reactivate their businesses and improve their sales. In this way, the “Mejorando mi bodega” program was born as a program of social responsibility and sustainability that, aligned with the purpose of both institutions, has managed to train more than one hundred thousand microentrepreneurs in business issues through the use of digital platforms such as Facebook live. and the Classroom webinars have been given to more than 1000 winemakers. The digital education strategy has made it possible to reach thousands of microentrepreneurs and demonstrate that it is possible to offer quality training on business issues through virtual teaching for microentrepreneurs throughout the country, showing that when there are two institutions that have the same purpose, it is possible to make a reality a free training program with great positive impact and creating shared value for all parties involved.

Keywords: social responsibility, sustainability, micro-entrepreneurs, business school, management program.

Introducción

El presente capítulo describe la experiencia del programa “Mejorando mi bodega”, el cual ha sido posible gracias a la alianza entre la Escuela de Negocios CENTRUM PUCP y la empresa Industrias San Miguel (ISM) en marzo de 2020 y teniendo como contexto de la pandemia propiciada por la COVID-19 y en el marco del inicio de la cuarentena en el Perú. El contexto en el cual nació el programa resultaba ser muy importante y necesario, pues cientos y miles de microempresarios desean mejorar, reactivar y replantear sus negocios de manera innovadora y sostenible en tiempos de crisis económica, sanitaria y social.

El programa “Mejorando mi bodega” ha tenido y tiene como público objetivo a emprendedores y microempresarios, hombres y mujeres con negocios o emprendimientos y/o microempresas de todo el Perú. Microempresarios que se han visto afectados por la pandemia y necesitan oportunidades para capacitarse y afrontar una nueva realidad aprendiendo nuevos conocimientos como digitalización, marketing, ventas, finanzas y sostenibilidad para sus negocios.

En el Perú, 96.2% son microempresas, 3.2% pequeñas empresas y 0.1% medianas segmento de las Mipyme formales (Ministerio de la Producción, 2020). Entre estas, 87.6% se encuentra en la actividad de comercio y servicios, y 12.4% en manufactura, construcción, agropecuario, minería y pesca (Ministerio de la Producción, 2020). Según la CCL existen 7.3 millones de empresas informales (75% del total); sin embargo, desde el 2013 al 2017, las Mipyme formales se han incrementado en 7.2% anual (Ministerio de la Producción, 2020). Solo el 6% de las Mipyme tiene acceso al sistema financiero regulado (Ministerio de la Producción, 2020; Perú 21, 2020) y generan 60% de la PEA ocupada aproximadamente (Ministerio de la Producción, 2020).

En este difícil contexto impactado por la pandemia, estos microempresarios tienen como común denominador un entorno de informalidad, escaso acceso de sistema financiero y en general pocas oportunidades de crecimiento; por estos motivos el programa Mejorando mi bodega se presenta como un apoyo concreto para microempresarios y emprendedores de todo el país pueden efectivamente mejorar sus negocios y ello también ha implicado un aporte positivo a la economía del país y en particular a la reactivación económica en momentos de crisis mundial.

Las Microempresas en Perú y la Necesidad de la Formación en Negocios

Las microempresas en Perú, como bien se conoce, son la mayor cantidad de empresas que existen en el país, están en todos los sectores y en la mayoría de los casos estas empresas funcionan dentro de un sistema de informalidad, es decir estas empresas no pagan impuestos, y en muchos casos no cumplen con la ley y las normas obligatorias. Trabajan en un sistema paralelo.

Sin embargo, estas empresas son las principales generadoras del desarrollo económico y fomentan el progreso de los países subdesarrollados mediante la creación de empleo (Peña-Vinces et al., 2014). En América Latina, el 90% de las empresas son microempresas y solo el 10% son multinacionales. Además, las microempresas generan alrededor del 64% del empleo total y en el caso de Perú equivale al 68%. Estas cifras nos señalan claramente que las microempresas son necesarias para la economía pero que sin embargo estas microempresas necesitan ayuda para formalizarse, mejorar sus procesos diarios y también acceder a préstamos de capital de manera formal mediante las Cajas de Ahorro, Financieras y Bancos.

En este contexto, queda evidente la necesidad que existe en cientos y miles de microempresarios de todo el país en capacitarse en temas que estén vinculados a mejorar sus competencias personales y también nuevos conocimientos para que puedan ser aplicados a sus negocios. En esta línea se encuentran la importancia de la innovación, el acceso a la digitalización y en general acceso a nuevos conocimientos y tecnologías que les permita mejorar sus negocios, reactivar y renovar sus negocios. Todo ello enfocado a obtener mayor competitividad y crecimiento económico que permita que sus negocios puedan ser sostenibles en el tiempo.

La responsabilidad Social y Sostenibilidad en las Microempresas

La responsabilidad social es el compromiso voluntario y ético que ofrecen las personas y las organizaciones de hacerse responsables de los impactos que originan sus decisiones, actos, políticas y prácticas con su entorno o diversos públicos. De esta manera, cada organización, independientemente de su origen público,

privado o del tercer sector y sin importar el tamaño de la misma: pequeña, mediana o grande; puede asumir su responsabilidad social y ambiental, remediando sus impactos negativos y preocupándose en generar impactos positivos que creen valor compartido para la propia empresa pero también para todos los grupos de interés con quienes la empresa se relaciona en sus procesos diarios según la Cadena de Valor de Porter.

La responsabilidad social implica que las empresas deben enfocarse en un comportamiento ético y sostenible como punto de partida, donde la ética de sus directivos y la toma de decisiones permite gestionar negocios sostenibles (Peñaflor-Guerra et al., 2020). Los líderes marcan la trayectoria en materia de gestión de responsabilidad social y sostenibilidad (Sanagustín-Fons, 2020). Asimismo, la responsabilidad social en las empresas y organizaciones implica desarrollar un modelo propio de gestión, por ello, cada organización debe reconocerse, conocer a sus grupos de interés, analizar los impactos y encontrar un camino propio para crear un aporte concreto (Ramírez, 2017).

De esta manera, las microempresas en el Perú y en cualquier país en vías de desarrollo puede aspirar a ser socialmente responsables teniendo como base dos pilares. El primero es tener líderes éticos y responsables que decidan marcar la diferencia con sus negocios. Y el segundo pilar es la necesidad de capacitarse e informarse sobre la importancia y necesidad de apostar por una gestión responsable, ética, solidaria, que cumpla no solamente las leyes y normas legales sino que también que propongan acciones que van más allá de las exigencias legales. Es decir, que realice acciones voluntarias que generan resultados positivos para la empresa y para sus grupos de interés. Si los microempresarios y emprendedores tuvieran mayor información y conocimientos podrían tener mejores oportunidades para gestionar mejores negocios, con prácticas más sostenibles y responsables en relación con sus diversos grupos de interés con quienes se relacionan todos los días.

Programa de Formación en Negocios “Mejorando mi Bodega”

El programa de formación en negocios denominado “Mejorando mi bodega” nació como un programa de responsabilidad social propio que nació de un alianza entre dos organizaciones (ODS 17): CENTRUM PUCP, la Escuela de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú y la empresa de bebidas no alcohólicas Industria San Miguel (ISM). Ambas organizaciones, la primera sin fines de lucro y la segunda con fines de lucro se unen con un objetivo en común que tiene como base el propósito de ambas instituciones: capacitar con calidad a microempresarios y emprendedores con conocimientos para mejorar sus negocios (ODS 4) y así puedan generar un crecimiento en sus negocios y en su calidad de vida (ODS 8) y con ello propiciar la mejora en la lucha contra la desigualdades (ODS 10).

Este programa tiene como aval el modelo de sostenibilidad de ambas organizaciones. Modelos que son coherentes con la misión, visión y propósito que describen y viven ambas. En el caso de CENTRUM PUCP, el modelo se denomina Centrum PUCP impacto social (CIM) y fue construido como un modelo de gestión de responsabilidad social y sostenibilidad de una Escuela de Negocios cuyo propósito es “Educamos en negocios para un mundo mejor”, y lo manifiesta concretamente en su compromiso de formar líderes éticos y responsables que toman decisiones todos los días en las empresas y cuyos resultados impactan a personas y medio ambiente; pero también su rol como Escuela de Negocios se extiende más allá contribuyendo directamente con la mejora de los negocios más pequeños del país, los que más necesitan capacitación en

tiempos de pandemia como son los microempresarios bodegueros. Por su parte, la empresa ISM tiene como clientes a cientos y miles de bodegueros de todo el país, microempresarios que antes de la pandemia y con mayor razón en tiempos de pandemia necesitan capacitarse en temas concretos vinculados a los negocios y de esta manera conseguir que sus microempresas puedan ser más rentables económicamente pero también más sostenibles y solidarias con las personas y con el planeta.

El programa Mejorando mi bodega se ha presentado como una oportunidad que de manera virtual y completamente gratuita ha permitido a miles de microempresarios de todo el país capacitarse en negocios mediante el uso de nuevas herramientas digitales y con una enseñanza ágil, efectiva y práctica en temas referidos a finanzas, contabilidad, marketing, formalización, sostenibilidad, entre otros; desde un enfoque ético, responsable y sostenible y promoviendo el valor compartido que la empresa tiene que propiciar con sus grupos de interés y dentro de un comportamiento de Conducta Socialmente Responsable. El programa tiene 3 fases. El año 2020 se trabajaron 2 fases. La Fase 1 consistió en la realización de 12 webinars transmitidos vía Zoom y Facebook Live y dictados por docentes de CENTRUM PUCP e invitados voluntarios. Estos webinar alcanzaron a más de 100,000 reproducciones sincrónicas y asincrónicas entre los meses de mayo a junio 2020. La Fase 2 consistió en un programa de formación de nueve módulos, a través de Google Classroom y drive con sesiones asíncronas, acompañados por asistentes, dictado también por docentes voluntarios de CENTRUM PUCP, alcanzando a 1,312 microempresarios, entre los meses de agosto a diciembre 2020. La Fase 3 está proyectada para el 2021 y se tiene programado la intervención de alumnos y docentes voluntarios de CENTRUM PUCP para brindar un coaching personalizado a los microempresarios que concluyan satisfactoriamente la fase 2.

Impacto del Programa en los Microempresarios y sus Negocios: Generando Valor Compartido

El programa Mejorando mi bodega ha logrado demostrar que existe una necesidad de capacitar y formar en negocios a cientos y miles de microempresarios- bodegueros del país; pero a su vez también se ha demostrado que existe un gran interés por parte de los microempresarios de recibir capacitación par mejorar sus negocios, sobre todo en tiempos de pandemia. Los microempresarios que han formado parte del programa son hombres y mujeres entre 30 y 60 años, en su mayoría con estudios concluidos de nivel secundario, pero en su minoría con estudios superiores universitarios concluidos.

El programa ha logrado, en la fase 1, con el dictado de 12 webinars que han sido visualizados por Facebook Live y asincrónico a más de 100 mil microempresarios. Asimismo, el programa en su fase 2 ha ofrecido una capacitación mediante la plataforma Classroom que durante seis meses, ha logrado capacitar a más de 1000 bodegueros, quienes han recibido conocimientos y habilidades personales necesarios para su crecimiento personal y también para ayudar a mejorar, mantener y reactivar sus microempresas.

El programa en sus dos primeras fases ha logrado el voluntariado de más de 15 docentes de CENTRUM PUCP que han donado en total más de 50 horas de dictado de clases por medios virtuales. Cabe señalar el apoyo de los docentes que han sabido adaptar conocimientos en muchos casos difíciles de comprender, en contenidos lúdicos y de fácil comprensión para los microempresarios.

También es importante señalar que el programa ha conseguido más de 80 apariciones en diversos medios de comunicación de todo el país. Estas publicaciones han contribuido de manera directa a la difusión del programa y la aparición de las dos marcas que promueven el programa.

Conclusiones y Recomendaciones

El programa “Mejorando mi bodega” ha demostrado que es posible que dos instituciones se unan y logren un programa con un objetivo en común y que genera beneficio compartido a todas las partes interesadas y alineadas a los ODS y en particular, respondiendo cada empresa a su modelo de sostenibilidad. Queda claro que una Escuela de Negocios puede unirse a una empresa y aportar de manera concreta al desarrollo sostenible de un país emergente con grandes necesidades en el ámbito educativo, poniendo en marcha un programa de educación de calidad a través de redes sociales, herramientas virtuales, aplicaciones móviles y metodologías ágiles.

El impacto del programa “Mejorando mi bodega” aporta a la reactivación económica; genera impactos significativos en los ODS 4, 8, 10 y 17; refuerza alianzas; genera valor compartido para los microempresarios y emprendedores, la empresa socia y la propia Escuela de Negocios; propicia ecosistemas innovadores para el desarrollo de capacidades de emprendedores; fomenta la innovación, la productividad y competitividad en el ecosistema; a través del éxito alcanzado demuestra que puede ser replicable de formas similares con la empresa privada, el sector público o el tercer sector.

El programa “Mejorando Mi Bodega” permite comprobar cómo con recursos limitados es posible brindar educación de calidad a un número significativo de personas, con pocos hábitos de estudios, a través de redes sociales, telecomunicaciones, sistemas automatizados que han sido importantes para cumplir con los objetivos. Asimismo, contribuye al crecimiento personal del microempresario o emprendedor, de su empresa y de la sociedad en tiempos de crisis. Lo más interesante de este modelo es que permite pasar de la teoría a la práctica los temas relacionados a la Responsabilidad Social y la sostenibilidad.

Este programa es una muestra que permite evidenciar que es posible lograr impacto positivo en un tema de interés colectivo. Por tanto, se recomienda replicar este modelo adaptándolo a las necesidades locales y de acuerdo al contexto social, económico y político en el cual se ubica cada empresa. Se recomienda replicar el modelo en otras instituciones educativas, así como considerar mayores alianzas privadas, públicas y con el tercer sector.

Agradecimientos

Mis sinceros agradecimientos a la empresa San Miguel, en particular al señor Eduardo Venegas, Jefe de Comunicaciones de la empresa San Miguel, quien ha hecho posible junto con CENTRUM PUCP, que el Programa “Mejorando mi bodega” durante el 2020 haya contribuido de manera directa a dar formación gratuita en negocios a más de 100 mil bodegueros de todo el país mediante una plataforma virtual. Agradecemos también a los Premios AMBA-BGA del año 2021 por haber reconocido al Programa “Mejorando mi bodega” con medalla de plata en la categoría alianzas y con medalla de bronce en la categoría de mayor programa de responsabilidad social promovido por una Escuela de Negocios.

Referencias

- Amorós, J. (2011). “El proyecto Global Entrepreneurship Monitor: una aproximación desde el contexto latinoamericano Academia”, *Revista Latinoamericana de Administración*, 46, 1-15. <https://www.redalyc.org/pdf/716/71617238002.pdf>
- Gestión. (2020). “¿Por qué crece la informalidad laboral de Perú?”. <https://gestion.pe/economia/trabajo-informal-economia-peruana-por-que-crece-la-informalidad-laboral-de-peru-noticia/>
- López, A., Altinger, L., Blanke, J., Drzeniek, M. y Mía, I. (2006). “Assessing Latin American competitiveness: Challenges and opportunities”, in López-Claros, A. (Ed.), *The Latin America competitiveness review*, World Economic Forum., Geneva, pp. 3-36.
- Ministerio de la Producción. (2020). “Estadística MIPYME”. <http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-mipyme>
- OECD. (2014). Myanmar: Responsible Business Conduct and the OECD Guidelines for Multinational Enterprises. Conference Background Note, Myanmar. <https://www.oecd.org/daf/inv/mne/2014-Myanmar-Responsible-Investment-Conference-Background-Note.pdf>
- Peñaflor-Guerra, R., Sanagustín-Fons, M.V. and Ramírez-Lozano, J. (2020). Business Ethics Crisis and Social Sustainability. The Case of the Product “Pura Vida” in Peru”, *Sustainability*, 12(8), 3348. <https://doi.org/10.3390/su12083348>
- Peres, W. and Stumpo, G. (2002). “Las pequeñas y medianas empresas industriales en América Latina y el Caribe”, Cepal, Siglo Veintiuno Editores.
- Perú 21. (2019). “Más de 7.3 millones de empresas en el país son informales, según la CCL”. <https://peru21.pe/economia/7-3-millones-empresas-pais-son-informales-ccl-nndc-480925-noticia/>
- Programa Mejorando mi bodega. www.mejorandomibodega.com
- Ramírez, J. (2017). *Una voz que cambia vidas: Campañas de responsabilidad social en la radio: El caso de RPP Noticias*, Fondo Editorial de la Universidad de Lima, Lima, Perú.
- Reporte de sostenibilidad. Empresa Industrias San Miguel. (2019). <https://www.group-ism.com/wp-content/uploads/2021/02/ISM-Reporte-de-Sostenibilidad-2019.pdf>
- Sanagustín-Fons, M.V, Ramírez-Lozano, J. and Peñaflor-Guerra, R. (2020). “Femine and religious leadership. A long term Company model”, *Revista Caurensia*, 15, 771-803. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7591220>
- United Nations. (2015). “The UN Sustainable Development Goals”. New York. www.un.org/sustainabledevelopment/summit/

SOBRE EL AUTOR

Julianna Ramirez Lozano: Docente y jefe de sostenibilidad de Centrum Pucp, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú y docente invitada de la Universidad Católica San Antonio de Murcia, España. Doctora en Comunicación Pública por la Universidad de Navarra y master en gestión de empresas de Comunicación por la Universidad de Navarra, España. Magíster en Gerencia Social por la Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://orcid.org/0000-0001-8749-6915>



MUNICIPALIDAD DE

LIMA