

La Fundación del Empresariado Chihuahuense A.C., en coordinación con la **Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua**, conscientes del importante papel que juegan los empresarios en el desarrollo de nuestro país y en consonancia con las corrientes más actuales e innovadoras respecto a la influencia del empresario en su entorno, nos hemos dado a la tarea de elaborar una guía para que las empresas puedan documentar sus prácticas de responsabilidad social.

En muchas ocasiones las compañías realizan buenas prácticas de negocio y no logran percibir las como acciones que inciden en su competitividad y generan además valor social en su comunidad. Al responder este cuestionario cada empresa podrá identificar las fortalezas y áreas de oportunidad de sus prácticas y contará con una herramienta útil para su mejora continua.

I. Objetivos Específicos

- a) Conocer el concepto de RSE que se maneja al interior de la empresa.
- b) Explorar que acciones realiza la empresa en este tema.
- c) Indagar sobre el funcionamiento e implementación de estas acciones. Identificar y documentar sus prácticas ejemplares y replicables que incidan en su competitividad y generen además valor social en su comunidad.
- d) Conocer el estado de RSE de la empresa, de conformidad con el concepto más amplio de RSE.

Instrucciones para contestar el cuestionario:

1. A la mayoría de las preguntas se les debe asignar un **Sí** o un **No**.
2. Si la respuesta a una pregunta es Sí, describa qué hace la Empresa en ese tema o cómo lo hace; es decir, qué **prácticas** realiza con relación a esa pregunta.

**UN ACERCAMIENTO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
EN EL ESTADO DE CHIHUAHUA.**

A) Calidad de vida en la empresa

1. ¿Considera usted que la temática ética se encuentra plasmada en su Planeación Estratégica?

- Sí
 No

Transcribir:

Misión _____

Visión _____

Valores _____

2. ¿Existe por escrito un código de Ética de la empresa?

- Sí
 No
 En proceso

¿Se ha proporcionado a los empleados?

Sí No

¿Está visible o accesible a todos los involucrados?

Sí No

¿Lo conocen sus empleados?

Sí No

¿Cómo se los dan a conocer? _____

3. Dispone de reglas claras y mecanismos de control para evitar entre sus colaboradores:

a. *La conducta ilegal* Sí No

¿Cuáles? _____

b. *La conducta no ética* Sí No

¿Cuáles? _____

c. *La conducta que resulta contraria a los intereses, tradiciones y valores de la empresa* Sí No

¿Cuáles? _____

d. ¿Podría ejemplificar prácticas concretas en que estén reflejadas estas reglas y mecanismos?

Sí No

¿Cuáles? _____

4. Al seleccionar a su personal, ¿Qué habilidades profesionales y actitudes personales busca en sus candidatos?

Habilidades / Cualidades Profesionales	Actitudes Personales
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

5. ¿A través de qué mecanismos e instrumentos desarrolla estas habilidades y actitudes en su personal existente?

6. ¿Cómo fomenta entre sus colaboradores?

- El trabajo en equipo

- El respeto a las personas

- El orgullo y la satisfacción de pertenecer a la compañía

- La lealtad y el compromiso hacia la empresa

- La generación de ideas y la toma de decisiones

7. ¿Qué mecanismos e instrumentos implementa para escuchar sugerencias, ideas, peticiones y reclamaciones de sus empleados?

8. ¿Cómo reconoce a su personal su contribución a la generación de ideas y sugerencias a favor de la empresa?

9. ¿Tiene su empresa políticas de inclusión y contratación para grupos específicos?
Sí__No __

¿Por qué? _____

- | | |
|--|--|
| a. Para adultos mayores | Sí __ No __ En vía __
¿Cuántos trabajan actualmente? ____ |
| b. Para personas con capacidades diferentes | Sí __ No __ En vía __
¿Cuántas trabajan actualmente? ____ |
| c. Para madres que solicitan trabajo | Sí __ No __ En vía __
¿Cuántas trabajan actualmente? ____ |
| d. Para otros _____ | Sí __ No __ En vía __
¿Cuántos trabajan actualmente? ____ |

10. ¿Hay mujeres entre su personal directivo?

Sí __ No __ % __

11. ¿Cómo fomenta (posiblemente, garantiza) en su compañía la no discriminación de cualquier índole (género, raza, origen, posición económica, religión o ideología política, preferencia sexual, discapacidad física o mental)?

12. ¿Utiliza esquemas de trabajo flexible para acomodarse a las diversas necesidades de su personal? Sí __ No __

Mencione algunos:

13. ¿Acostumbra monitorear su clima laboral? Sí __ No __

¿Cómo lo hace?

14. ¿Tiene un **plan para el desarrollo** de los empleados, la calidad de vida de sus familias y/o prestaciones superiores a las de ley? Sí ___ No ___

¿Por qué? _____

¿Cómo implementa dentro de este plan lo siguiente?

a. Políticas de ascenso (reclutamiento interno) Sí ___ No ___

¿Cómo? _____

b. Financiamientos (viviendas, vehículos, etc.) Sí ___ No ___

c. Becas de estudio para el trabajador Sí ___ No ___

d. Becas de estudio para su familia Sí ___ No ___

e. Seguros (vida, gastos médicos, etc.) Sí ___ No ___

f. Sistemas de ahorro Sí ___ No ___

g. Apoyos para la familia (guarderías, hospitales, servicios médicos y créditos en establecimientos comerciales) Sí ___ No ___

h. Pago superior al salario mínimo
Porcentaje sobre el mínimo ___ %

i. Bonos Sí ___ No ___

¿Qué tipo de bonos?

j. Servicio de comedor Sí ___ No ___

k. Servicio de transporte Sí ___ No ___

l. Prácticas de interacción familiar institucionalizadas Sí ___ No ___

¿Cuáles?

m. Políticas de respeto de horarios de trabajo Sí ___ No ___

¿De qué manera garantiza que estas políticas se respeten?

n. Políticas de pago de horas extras Sí ___ No ___

o. Reconocimientos a su labor Sí ___ No ___

Mencione algunos _____

15. ¿Cómo implementa programas que refuerzan la seguridad y la salud de cada empleado en el lugar de trabajo?

B) Compromiso que guarda la empresa con la comunidad

1. ¿Cómo describiría la relación de la empresa con sus vecinos inmediatos?

2. ¿Conoce usted las expectativas que la comunidad tiene de su empresa?

Sí ___ No ___

¿Cómo las resumiría?

3. Desde su percepción ¿cuáles son las necesidades más apremiantes de su comunidad?

Sí ___ No ___

Menciónelas:

4. ¿En qué forma ha intervenido la empresa para remediar estas necesidades?

5. ¿Ha realizado su institución aportaciones y/o inversiones en beneficio de sus vecinos para resolver algún problema del entorno inmediato? (banquetas, alumbrado, canchas, etc.)

Sí ___ No ___

1. Fue por iniciativa de la empresa y la realizó sola
2. Fue por iniciativa de la empresa y la realizó en conjunto con sus vecinos
3. Fue iniciativa de los vecinos y la empresa aceptó
4. Fue iniciativa en conjunto y se realizó con otros organismos

¿Ejemplos, acciones concretas?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

6. ¿Realizan actividades sociales y / o comunitarias? Sí__No__

¿Cuáles? _____

¿Las planean anticipadamente? Sí__No__

¿Cómo les dan seguimiento a estas actividades?

No ¿Por qué? _____

7. ¿Tiene su empresa un plan estratégico de donaciones? Sí__No__

¿A quiénes apoya dentro de este plan estratégico?

¿Cómo selecciona a sus beneficiarios?

Los donativos que acostumbran hacer, ¿son para personas particulares, para alguna asociación de beneficencia o para algún otro grupo específico de su comunidad?

8. Dentro de sus políticas y prácticas, ¿ofrece apoyo con recursos no financieros (personas, equipo, servicios, instalaciones) a grupos organizados de la comunidad para realizar actividades públicas, cívicas o de beneficio social? Sí__No__

Dentro de sus políticas (ejemplos)

Dentro de sus prácticas (ejemplos)

9. ¿Promueven el trabajo voluntario de sus trabajadores hacia la comunidad? Sí__ No__

¿En qué áreas? _____

¿A través de qué espacios y/o estímulos? _____

10. ¿Cómo informa su empresa a la comunidad sus logros y sus retos (financieros, sociales y medioambientales)?

11. ¿Qué instrumentos y canales de diálogo utiliza su empresa para relacionarse con los diferentes sectores de la comunidad?

12. ¿En su organización cuentan con alguna política, mecanismo, o sistema propio para resolver las discrepancias que se presentan con sus involucrados (empleados, proveedores, clientes, accionistas, etc.)? Sí__ No__

13. Es miembro activo de alguna organización social que beneficie a terceros? Sí__ No__
¿De cuál o de cuáles organizaciones? _____

14. ¿Promueve acciones específicas de participación y responsabilidad social entre sus proveedores, acreedores, clientes e instituciones con las que se relaciona? Sí__ No__

15. ¿Cómo describiría el papel que su empresa juega en el desarrollo de su comunidad?

C) Cuidado y preservación del medio ambiente

1.- ¿Conoce las regulaciones ambientales que se relacionan con su empresa?

Sí__ No__

Si las hay, describa algunas:

2.- ¿Qué acciones concretas realiza su empresa para cumplir con estas regulaciones?

3.- ¿Tiene políticas escritas que determinen el compromiso de su empresa para proteger el medio ambiente?

Sí__No__

Ejemplifique:

4.- ¿Cómo motiva a sus empleados sobre la importancia de respetar el medio ambiente?

5.- ¿Opera programas dirigidos a incrementar la eficiencia y el aprovechamiento de los siguientes recursos?

a. Consumo de energía eléctrica

Sí__No__

¿En qué consiste?

b. Consumo de Agua

Sí__No__

¿En qué consiste?

c. Uso de combustibles (gas, diesel, petróleo, gasolina)

Sí__No__

¿En qué consiste?

d. Consumo de papel

Sí__No__

¿En qué consiste?

e. Uso de insumos de oficina

Sí__No__

¿En qué consiste?

f. Uso del Teléfono

Sí__ No__

¿En qué consiste?

g. Uso de equipo, maquinaria y flota vehicular

Sí__ No__

¿En qué consiste?

6.- ¿En cuáles de estos recursos ha logrado la reducir el gasto?

Energía eléctrica _____ Agua _____

Combustibles _____ Papel _____

Insumos de oficina _____ Teléfono _____

Equipo _____ Maquinaria _____ Flota vehicular _____

7.- ¿Hacen sus empleados y trabajadores una división inicial de la basura? Sí__ No__

8.- ¿Cuenta con políticas de compras de insumos que no contaminen? Sí__ No__

9.- ¿Utiliza o está tratando de utilizar materiales reciclables y/o biodegradables en:

el contenido de su producto? _____

el empaque de su producto? _____

10.- ¿Promueve el reciclaje entre sus empleados? Sí__ No__

¿Cómo lo promueve?

11.- De los siguientes tipos de contaminación ¿cuál se relaciona con su actividad y que ha hecho al respecto?

Polución acústica

Polución lumínica

Contaminación de aguas

Contaminación del aire

Contaminación del suelo

12.- ¿Lleva a cabo alguna forma de seguimiento en relación al impacto ambiental que conlleva el uso del producto o servicio que su empresa ofrece? Sí ___ No ___

¿De qué manera? _____

13.- ¿Participa o apoya campañas de prevención, conservación y/o regeneración del medio ambiente? Si ___ No ___

Si contestó afirmativamente, *ejemplifique* _____

14.- ¿Cómo transmite la cultura de respeto al medio ambiente a sus involucrados (comunidad, clientes, proveedores, etc.)?

15.- ¿Comunica los resultados de su esfuerzo por el cuidado del medio ambiente a sus trabajadores y a la comunidad en general?

Sí ___ No ___

¿Cómo?

D) Competitividad de la empresa y su relación con sus involucrados

1.- ¿Cuenta con sistemas y mecanismos que le permiten conocer, entender y atender las necesidades e intereses de sus involucrados?

No ___

Sí ___ ¿A quiénes? (Señalarlos). ¿Cuáles sistemas o mecanismos? (Explicarlos).

- Accionistas _____
- Empleados _____
- Clientes _____
- Proveedores _____
- Comunidad en general _____

2.- ¿Que mecanismos e instrumentos implementa para dar respuesta a las reclamaciones de sus clientes?

3.- ¿De qué manera protege la equidad en el trato y precios a sus clientes y/o distribuidores? (*Ejemplifique*)

Mecanismos de servicios post-venta	Sí ___ No ___
Políticas de garantía	Sí ___ No ___
Políticas de devolución	Sí ___ No ___
¿Por escrito?	Sí ___ No ___
Otros _____	Sí ___ No ___

4.- ¿Busca oportunidades para promover sus productos y/o servicios relacionándolos y apoyando a causas sociales (programas de mercadotecnia con causa social)?

¿Cómo lo ha hecho?

En coordinación con la organización _____
En beneficio de _____

5.- ¿De qué manera cuida que su publicidad sea veraz y respetuosa? (***sin utilizar letras pequeñas***).

Al ofertar sus productos y/o servicios (mensajes publicitarios y promociones).

Al informar sobre las características y bondades de sus productos y/o servicios.

Al informar sobre el uso adecuado de los mismos

6.- ¿A través de qué instrumentos comprueba la satisfacción de sus clientes en relación a los servicios que usted presta?

7.- ¿Cómo es su relación con sus proveedores? *Describala*

8.- ¿De qué manera garantiza la equidad en selección y pago a sus proveedores?

En la Selección: _____

En el Pago: _____

Se especifica por escrito. Sí ___ No ___

9.- ¿Cuenta con programas de apoyo para el desarrollo de sus proveedores?

No ___

Sí ___ *Mencionar cuáles.* (Los siguientes son ejemplos)

¿Aporta capital de riesgo? _____

¿Brinda asesoría? _____

Otro _____

10.- ¿Tiene alguna herramienta a través de la cual los empleados de mayor experiencia compartan sus conocimientos con aquellos de menor experiencia? Sí___ No ___

Describa esta herramienta _____

11.- ¿Cómo fomenta el liderazgo asertivo - proactivo en sus gerentes (mandos medios)?

12.- ¿Implementa o ha implementado algún sistema de mejoramiento continuo en aspectos como calidad, productividad, gestión ambiental, desarrollo organizacional? (Variantes de ISO, Círculos de Calidad, Calidad Total, Seis Sigma, etc.)

13.- ¿Cómo previene que su empresa, sus sucursales, filiales o establecimientos sean cómplices de alguna práctica de corrupción?

14.- ¿Cómo es su relación con sus competidores?

15.- ¿Cuáles son las características que distinguen a su Empresa de las demás?

Comentarios Finales del Entrevistado

En su opinión, ¿cuáles son los retos que tiene su empresa en cada una de las áreas abordadas en esta entrevista?

Áreas abordadas	Retos Identificados
Calidad de Vida en la Empresa	
Cuidado y Preservación del Medio Ambiente	
Compromiso con la Comunidad	
Competitividad y su Relación con sus Involucrados	

DATOS GENERALES

EMPRESA

Razón Social _____

Giro o rama económica _____

Sector / Número de empleados

Sector Tamaño	Industrial	Comercial	Servicios
Pequeña	< de 50	< de 30	< de 50
Mediana	51-250	31-100	51-100
Grande	> de 251	> de 101	> de 101

Cobertura _____

Domicilio _____

Teléfonos _____ fax _____

Correo electrónico _____

Antigüedad de la empresa (No importa si ha cambiado de razón social)

- De 0-5 años
- De 5-10 años
- De 10 ó más

¿Cómo nació? _____

Momentos más importantes de la vida de la Empresa, "High Lighths". _____

¿Cuenta con alguna certificación?

Sí ____ No ____ En vías ____

¿Cuál y en qué área? _____

Año de la certificación _____ ¿La conserva? _____

Ámbito de la Investigación (Análisis en base a los datos obtenidos)

1. Concepto que tiene la empresa sobre RSE. _____

2. Prácticas **alineadas** que se encontraron en la empresa relacionadas a la RSE:

3. Prácticas **no alineadas** que se encontraron en la empresa relacionadas a la RSE:

4. **Práctica modelo** encontrada en la empresa (Describirla) _____

Retos para ser “Empresa Socialmente Responsable”

RETOS EN LAS DIFERENTES ÁREAS	
CALIDAD DE VIDA EN LA EMPRESA	
CUIDADO Y PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	
COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	
COMPETITIVIDAD Y SU RELACIÓN CON SUS INVOLUCRADOS	