

Title: Implementation of Corporate Social Responsibility in commercial MSMEs of the Construction Industry, based on CEMEFI

Authors: MENDOZA-GONZÁLEZ, Felipe, CÓRDOVA-ESCOBEDO, Jesús Fausto, OCAMPO-RAMIREZ, Arturo and LÓPEZ-LIÉVANO, Adolfo

Editorial label RINOE: 607-8695

BECORFAN Control Number: 2023-03

BECORFAN Classification (2023): 111213-0301

Pages: 08

RNA: 03-2010-032610115700-14

RINOE - Mexico

Park Pedregal Business. 3580-
Adolfo Ruiz Cortines Boulevard –
CP.01900. San Jerónimo Aculco-
Álvaro Obregón, Mexico City
Skype: MARVID-México S.C.
Phone: +52 1 55 6159 2296
E-mail: contact@marvid.org
Facebook: MARVID-México S. C.
Twitter: @Marvid_México

www.rinoe.org

Holdings

Mexico	Peru
Bolivia	Taiwan
Cameroon	Western
Spain	Sahara

Introducción

Es relevante que para la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), los primeros que tienen que estar convencidos son los accionistas y/o socios de la MiPYME, para que de esta manera permeé hacia sus directivos y colaboradores, y de esta forma no lo vean como una imposición o capricho, sino todo lo contrario, y se logre el desarrollo de la organización totalmente, de manera clara y real.

Lo común es que la mayoría de las MiPYMES, buscan el lucro, algo natural, debido a que para eso se arriesga la inversión, para generar utilidades y dividendos, pero hoy en día con la globalización, la competencia entre las empresas es aún mayor, por lo que deben de ir más allá de una simple retribución de utilidades para los accionistas, la RSE le dará a las MiPYMES la oportunidad de competir, además de cierta estabilidad en el mercado.

Otro factor a resaltar en las MiPYMES es que existe una gran rotación de personal, esta es otra gran problemática que existe en México. Muchas empresas no han entendido lo importante que es, que el recurso humano encuentre en su área de trabajo, un ambiente agradable y cordial, además de sentirse parte de la empresa, esto dará como resultado una mayor eficiencia y eficacia en la producción, y se reducirá el ausentismo.

La RSE considera al recurso humano como una parte fundamental para el logro de los objetivos empresariales, con un clima laboral favorable, es factible que se alcancen.

Con la implementación de la RSE la MiPYME contribuirá con el cuidado del medio ambiente, ya sea en la realización de sus procesos, y/o en la fabricación del producto que comercializará en el mercado.

Las MiPYMES que implementen la RSE en sus organizaciones darán un paso al frente con respecto a las que no lo hacen, hoy será por una acción de buena voluntad, mañana quizá sea una obligación el transitar hacia la Responsabilidad Social.

Metodología

Con base a Ludlow, De la Torre, y Cajiga (2003) en su Guía para la implementación de la RSE citado por el Cemefi (s.f.) “la empresa identifica y monitorea los temas sociales, éticos y ambientales importantes para sus operaciones y su reputación” (p. 24).

Lo primero es conocer la percepción actual del o los empleados de la organización con la empresa, aplicando una encuesta de clima organizacional.

Haciendo lo propio para conocer la reputación de la organización con los clientes de las MiPYMES, con una encuesta de satisfacción.

Determinando también la interacción de la MiPYME con la sociedad y el medio ambiente.

Para analizar el impacto de las actividades de la organización en las distintas áreas, consideraremos el aspecto interno y externo en cada una de ellas.

En el área económica interna, las MiPYMES consideradas en el presente estudio, al generar utilidades, le permiten reinvertir en la organización, pagar el salario al o los empleados y al propietario de la misma.

Para el área económica externa, las MiPYMES distribuyen productos útiles a precios competitivos para la comunidad, ya que su giro atiende al ramo de la construcción, cumpliendo también con su contribución de impuestos en sus declaraciones fiscales. Y deben involucrarse de forma activa en los planes económicos de su región.

En el impacto ambiental interno, las MiPYMES comerciales deben ofrecer luminarias ahorradoras de energía, y también pueden innovar ofertando a sus clientes, los productos para un sistema de impermeabilización a base de poliuretano que utilizan las viviendas ecológicas, así como también elementos prefabricados como los sistemas de losa de vigueta y bovedilla, los cuales se consideran como materiales sustentables. Y elaborar un programa de cuidado y ahorro de energía eléctrica y agua potable en la operación de la organización.

Sobre el impacto ambiental externo, en esta área las organizaciones tienen que implantar alguna estrategia o acción para contribuir con el medio ambiente de su región.

Metodología

Para el análisis del impacto de las actividades en el área social interna, debido a que todos los integrantes de la organización deben trabajar en un ambiente de respeto y cordialidad. Las MiPYMES deben planear y programar algunos cursos en la disciplina del puesto y otros sobre superación personal, para de esta forma contribuir con el desarrollo de sus empleados.

En el área social externa, las organizaciones lo pueden resolver, elaborando un programa que apoye la infraestructura escolar de la comunidad por ejemplo, siendo la mejor forma de retribuir a la sociedad.

Establecer la política de Responsabilidad Social Empresarial de la organización, como ejemplo: La Responsabilidad Social Empresarial debe ser el marco de referencia dentro del cual la “MiPYME”, pueda desarrollar los objetivos estratégicos, para el desarrollo sustentable del negocio, a través de la generación de valor social, económico y ambiental. Con los objetivos siguientes, 1.- Favorecer la consecución de los objetivos de la organización con el fin de ofrecer materiales de ferretería y/o materiales para la construcción de calidad y respetuosos del medio ambiente. 2.- Fomentar el comportamiento ético y la transparencia organizacional para la credibilidad y confianza en los grupos de interés. 3.- La mejora de la reputación y del reconocimiento de la sociedad con el negocio.

El grupo de interés amplio es el contractual, los proveedores y sus expectativas de continuidad en la relación comercial con el negocio, además de incrementar el suministro de material a la MiPYME; los clientes de la organización vía la proveeduría, con sus expectativas de materiales de buena calidad (que cumplan con la norma y/o especificación) y a precios razonables; y finalmente su(s) colaborador(es) o empleados, siendo la principal expectativa la consolidación de la organización en el mercado para continuar con el empleo.

Por último el grupo de interés contextual con las autoridades gubernamentales y legislativas que regulan y dan legalidad al negocio; la comunidad que espera que la organización retribuya en el desarrollo de su sociedad, por ejemplo en el apoyo a las escuelas de educación básica en su infraestructura, específicamente en el apoyo de algunos materiales eléctricos y/o de fontanería, además de aportar al cuidado del medio ambiente con el mantenimiento de algunas de las áreas verdes que se encuentran en la zona donde está la MiPYME.

Metodología

Por lo tanto se define la Misión y Visión de la organización. Un ejemplo de Misión es, “Somos una organización que trabaja para la mejora continua en materiales de ferretería y/o materiales para la construcción, así como para desarrollar la mejor relación con nuestros clientes, proveedores y sociedad”. Y de Visión, “Ser la MiPYME que cumpla con las expectativas de nuestros clientes en calidad y precio de nuestros materiales en la localidad”.

Los programas que se implementaran para satisfacer los grupos de interés son: Programa para la captación de nuevos clientes, Programa para ofertar materiales innovadores, Programa de capacitación para el empleado de mostrador, Programa de apoyo a escuelas de la comunidad con suministro de materiales, Programa de mantenimiento a las áreas verdes de la comunidad; y Convenios con los proveedores para el involucramiento con la MiPYME en los programas sociales hacia la comunidad y al medio ambiente.

Las políticas y los programas en primera instancia tendrán de responsable al propietario o propietarios de la organización, debido a que se trata de una MiPYME.

De inicio la MiPYME medirá y analizara los resultados obtenidos en los programas descritos anteriormente, en los plazos que indique cada uno de ellos. La estrategia que se seguirá consistirá en aplicar la mejora continua con base en los resultados obtenidos en los programas, para lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Resultados

Con el convencimiento de los propietarios de las MiPYMES, las probabilidades de éxito de la implantación del modelo de RSE son altas, las cuales se determinaran evaluando los resultados de los programas implementados.

La empresa debe informar a los que forman parte de la organización y a la sociedad sobre los resultados de sus programas, así como de las ventajas competitivas que proporciona la implantación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), y aplicar la mejora continua en la organización.

Anexos

1 Sobre la empresa		
No.	Pregunta	Escala
1.1	¿Le gusta su empresa?	1,2,3,4,5
1.2	¿Se siente integrado en ella?	1,2,3,4,5
1.3	¿Conocía la empresa antes de incorporarse a ella?	1,2,3,4,5
1.4	¿Conoce su posición (función) y sus responsabilidades?	1,2,3,4,5
1.5	¿Considera que la empresa le brindó un comienzo de trabajo con apoyo y formación?	1,2,3,4,5
1.6	¿La empresa se interesa por sus sugerencias?	1,2,3,4,5

Tabla 1 Perfil valorativo sobre la empresa grupo administrativo.

Fuente: *Influencia de los riesgos psicosociales en el clima laboral (2014)*

2 Sobre el puesto de trabajo (General)		
No.	Pregunta	Escala
2.1	¿La iluminación es adecuada?	1,2,3,4,5
2.2	¿La temperatura es la adecuada?	1,2,3,4,5
2.3	¿El nivel de ruido es adecuado al trabajo?	1,2,3,4,5
2.4	¿Están las instalaciones limpias?	1,2,3,4,5
2.5	¿Están los aseos (baños) limpios?	1,2,3,4,5
2.6	¿Tiene espacio suficiente para desempeñar su labor?	1,2,3,4,5
2.7	¿Tiene los medios adecuados para desempeñar su trabajo?	1,2,3,4,5

Tabla 2 Perfil valorativo sobre el puesto de trabajo (general) grupo administrativo.

Fuente: *Influencia de los riesgos psicosociales en el clima laboral (2014)*

En donde la menor escala es 1, y la mayor 5

Anexos

No.	Pregunta	Escala
1	¿Es útil el uso de nuestros servicios/productos para usted?	No en absoluto, Más bien no, No sé, Más bien sí, Sí mucho
2	¿Cómo le parece el aspecto profesional de nuestra compañía?	No es profesional, No muy profesional, Profesional, Muy profesional
3	¿Cuál es la calidad de nuestros servicios en la comparación con las compañías de la competencia?	Mucho más peor, Un poco peor, Más o menos igual, Un poco mejor, Mucho mejor
4	¿Le parecen los precios de los productos y servicios más aceptables que los de las compañías de la competencia?	Mucho menos aceptables, Un poco menos aceptable, Aproximadamente igualmente aceptables, Un poco más aceptables, Mucho más aceptables
5	¿De qué calidad era nuestro servicio a los clientes?	De muy poca calidad, De pobre calidad, Bueno, Más bien bueno, De alta calidad
6	¿Estaba contento(a) con nuestros empleados?	Muy descontento, Descontento, Ni contento ni descontento, Contento, Contento, Muy contento
7	¿Cuál es su evaluación total de nuestra compañía?	No suficientemente, Suficientemente, Bien, Muy bien, Excelente
8	¿Recomendaría nuestra compañía a los demás?	Por cierto que no, Probablemente no, No sé, Probablemente sí, Por supuesto que sí

Tabla 3 Encuesta ejemplo de la satisfacción del cliente.

Fuente: Survio. Plantilla de encuesta/satisfacción del cliente (2023)

Conclusiones

En México se tienen problemas muy fuertes, el civismo se dejó de impartir como materia en la educación básica hace muchos años, y en las familias no se le ha dado la importancia necesaria, por lo que se adolece de civismo en muchos ciudadanos; la corrupción junto con la impunidad se encuentra muy arraigada en la sociedad, desafortunadamente como parte de su cultura, en una organización se está expuesto a que para que se den los permisos y/o licencias correspondientes la autoridad soborne a las empresas, o las empresas den dádivas a los servidores públicos para cumplir con la reglamentación, y esto va de la mano con los insuficientes marcos legales que también se tienen. Hoy día muchos líderes todavía practican el autoritarismo como estilo de dirección, afectando el rendimiento del personal a su cargo, creando descontento e insatisfacción, dando como resultado la rotación frecuente del recurso humano en la empresa. Todos estos serán retos y obstáculos a vencer.

La razón de existir de cualquier empresa, es la de generar riqueza en la región en donde se establece, pues no solo se debe pensar en la riqueza de los accionistas, sino también en la distribución económica justa a sus empleados, además de contribuir con su comunidad y medio ambiente. Y que con el modelo de RSE se busca cubrir todos esos aspectos.

Referencias

Boria, S., García, A., Vizuite, E., Gil, A., Crespi, M., (2013). Los costes de la responsabilidad social corporativa en el campo medioambiental. España. Intangible Capital.

Capriotti, P., Schulze, F. (2010). Responsabilidad Social Empresarial. Chile. Andros Impresores.

Cemefi Centro Mexicano para la Filantropía. (s.f.). El concepto de Responsabilidad Social Empresarial. Recuperado de http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf de fecha 21 de agosto del 2023

Gabino, M.A. (2014). Responsabilidad Social Organizacional en las web empresariales mexicanas. San Luis Potosí. XXVI AMIC

Montoya, B.E., Martínez, P. (2012). Responsabilidad Social Empresarial: Una respuesta ética ante los desafíos globales. Chihuahua, México. Rööd consultoría, comunicación & rp.

Oviedo, D.E. (2014). Influencia de los riesgos psicosociales en el clima laboral. Ambato-Ecuador. Disertación de Grado Previo a la Obtención del Título de Psicóloga Organizacional. Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Rubio, J.C. (s.f.). Normas y modelos para la gestión de la responsabilidad social corporativa. Recuperado de <https://silo.tips/download/normas-y-modelos-para-la-gestion-de-la-responsabilidad-social-corporativa> de fecha 21 de agosto del 2023

Survio (2023). Satisfacción del cliente. Recuperado de <https://www.survio.com/plantilla-de-encuesta/satisfaccion-del-cliente> de fecha 21 de agosto del 2023



© RINOE-Mexico

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BECORFAN is part of the media of RINOE-Mexico., E: 94-443.F: 008- (www.rinoe.org/booklets)