

# Empresas responsables Cuestionario de concienciación



Comisión Europea  
Dirección General de Empresa

## Introducción

Este cuestionario le ayudará a reflexionar sobre los esfuerzos que hace su empresa para fomentar el espíritu empresarial responsable planteándole preguntas sobre las posibles maneras de mejorar su negocio de una forma sensata y provechosa. El cuestionario también le ayudará a identificar qué otras acciones puede emprender para reforzar su negocio, su buen nombre y su rendimiento.

Completar este cuestionario no debería llevarle más de diez minutos. Marque las respuestas más convenientes para usted y para su empresa ya que es para su propio uso. No hay respuestas verdaderas o falsas; más bien las preguntas deben impulsarle a valorar las acciones que emprende. Una vez terminado, puede guardarlo para conservarlo como punto de referencia. No tiene que entregarlo a los organizadores del acto.



## Política de actuación en el lugar de trabajo

1. ¿Alienta a sus trabajadores para que desarrollen habilidades verdaderas y carreras a largo plazo (p. ej. un procedimiento para la evaluación de la productividad o un plan de formación)?
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En parte <input type="checkbox"/> No sé <input type="checkbox"/> No aplicable <input type="checkbox"/>
2. ¿Existe un procedimiento para garantizar que se toman las medidas adecuadas contra toda forma de discriminación en el puesto de trabajo y en la contratación (p. ej., contra la mujer, grupos étnicos, discapacitados, etc.)?
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En parte <input type="checkbox"/> No sé <input type="checkbox"/> No aplicable <input type="checkbox"/>
3. ¿Consulta con sus empleados los temas importantes?
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En parte <input type="checkbox"/> No sé <input type="checkbox"/> No aplicable <input type="checkbox"/>
4. ¿Ha tomado su empresa las medidas adecuadas para proporcionar suficiente protección a sus empleados en materia de seguridad, salud y protección social?
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En parte <input type="checkbox"/> No sé <input type="checkbox"/> No aplicable <input type="checkbox"/>
5. ¿Ofrece su empresa a sus empleados un buen equilibrio entre la vida privada y el trabajo como, por ejemplo, considerando un horario flexible de trabajo o permitiendo que los empleados hagan el trabajo en casa?
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En parte <input type="checkbox"/> No sé <input type="checkbox"/> No aplicable <input type="checkbox"/>

### **Cómo puede contribuir al éxito de su empresa una buena política de actuación en el centro de trabajo**

El éxito a largo plazo de su negocio y su realización como empresario eficiente a menudo dependen de los conocimientos, habilidades, talento, creatividad innovadora y, especialmente, de la motivación de sus empleados. A medida que crezca su empresa, necesitará personas en las que confiar y delegar para fortalecer el negocio.

Aunque el respeto por la legislación relativa a los temas de contratación, seguridad y salud en el puesto de trabajo pueda bastar para satisfacer las necesidades básicas de sus trabajadores, un compromiso visible con la mejora de sus condiciones de trabajo, con su desarrollo profesional y con su bienestar personal demostrará que realmente los valora como personas y que considera su contribución al negocio. Involucrar a sus empleados le permitirá obtener algo más de ellos en forma de ideas, compromiso y lealtad, lo que redundará en su eficiencia como empresario.

Los empleados son la primera línea de combate de la mayoría de los negocios y a menudo ven los problemas –y soluciones– antes de que usted los pueda ver. Asegurándose de que entienden los valores de su empresa y su forma de trabajo y permitiéndoles que aporten sus ideas, le ayudarán a gestionar mejor los cambios que introduzca en su empresa.

Estos son algunos consejos prácticos que le ayudarán a cimentar buenas “relaciones internas” con sus empleados:

- asegúrese de que existe confianza mutua entre directivos y empleados;
- consulte a sus empleados sobre cuestiones empresariales (cuando sea útil) y busque su cooperación en temas de importancia para la empresa, y
- estudie la forma en que el desarrollo profesional y la formación de los empleados pueden beneficiar su negocio a largo plazo.

Una eficaz colaboración interna también crea relaciones que mejoran la flexibilidad, receptividad y capacidad de su negocio para que los trabajadores compartan conocimientos. Un personal motivado a menudo genera estabilidad y deseos de trabajar, y ayuda a crear una buena reputación para la empresa.

 **Política medioambiental**

6. ¿Ha intentado reducir el impacto medioambiental de su empresa en términos de:				
○ ahorro de energía?				
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>	No sé <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
○ reducción y reciclaje de residuos?				
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>	No sé <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
○ prevención de la contaminación (emisiones al aire o al agua, vertido de aguas residuales, ruido)?				
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>	No sé <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
○ protección del medio ambiente?				
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>	No sé <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
○ opciones sostenibles de transporte?				
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>	No sé <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
7. ¿Puede su empresa ahorrar dinero mediante la reducción de su impacto medioambiental (reciclaje, reducción del consumo de energía, prevención de la contaminación)?				
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>	No sé <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
8. ¿Tiene en cuenta los posibles impactos medioambientales cuando desarrolla nuevos productos y servicios (evaluación del uso de energía, reciclaje o generación de contaminación)?				
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>	No sé <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
9. ¿Proporciona su empresa información medioambiental clara y precisa sobre sus productos y actividades a los clientes, proveedores, comunidad local, etc.?				
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>	No sé <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
10. ¿Ha pensado en qué forma podría su empresa utilizar la sostenibilidad de sus productos y servicios para aventajar a la competencia (el reciclaje de productos, la eficacia energética, etc.)?				
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>	No sé <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>

### **Cómo puede una buena política medioambiental contribuir al éxito de su empresa**

La degradación medioambiental es un problema global y local de creciente preocupación para toda la sociedad y, por tanto, también para sus clientes. Además, un buen comportamiento medioambiental a menudo influye en el aspecto económico. El ahorro de energía, la prevención de la contaminación, la reducción de residuos y el reciclaje permiten a la empresa reducir sus gastos así como cumplir la normativa medioambiental, mejorar las relaciones con la comunidad local y fidelizar aun más a sus empleados y tener más lealtad de sus clientes. Todos estos beneficios claramente contribuyen a la sostenibilidad de su empresa y su éxito a largo plazo.

Todas las empresas, independientemente de su tamaño o sector de actividad, pueden ejercer impactos positivos o negativos sobre el medio ambiente. Los impactos negativos proceden del consumo directo o indirecto de energía y recursos, la generación de residuos y agentes contaminantes y de la destrucción de los hábitats naturales.

Aunque las pequeñas empresas tienen menos impacto negativo medioambiental todas pueden ayudar reduciendo el consumo de energía y los residuos y reciclando de materiales. Hasta los más discretos avances pueden significar una gran diferencia cuando se suman a los esfuerzos de otros negocios.

 **Política de mercado**

11. ¿Aplica su empresa alguna política para garantizar la honradez y calidad en todos sus contratos, tratos y publicidad (una política de compras justa o estipulaciones para la protección de los consumidores, etc.)?
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En parte <input type="checkbox"/> No sé <input type="checkbox"/> No aplicable <input type="checkbox"/>
12. ¿Proporciona su empresa información clara y precisa en el etiquetado de sus productos y servicios, que incluyan sus obligaciones postventa?
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En parte <input type="checkbox"/> No sé <input type="checkbox"/> No aplicable <input type="checkbox"/>
13. ¿Paga puntualmente su empresa las facturas de sus proveedores?
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En parte <input type="checkbox"/> No sé <input type="checkbox"/> No aplicable <input type="checkbox"/>
14. ¿Dispone su empresa de un procedimiento para garantizar una interacción, consulta y/o diálogo productivos con sus clientes, proveedores y otras personas con las que hace negocios?
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En parte <input type="checkbox"/> No sé <input type="checkbox"/> No aplicable <input type="checkbox"/>
15. ¿Admite y da solución su empresa a las reclamaciones de sus clientes, proveedores y colaboradores?
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En parte <input type="checkbox"/> No sé <input type="checkbox"/> No aplicable <input type="checkbox"/>
16. ¿Colabora su empresa con otras empresas u organizaciones para abordar las cuestiones planteadas por la responsabilidad empresarial?
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En parte <input type="checkbox"/> No sé <input type="checkbox"/> No aplicable <input type="checkbox"/>

### **Cómo puede contribuir al éxito de su empresa una buena política de mercado**

Las empresas son básicamente organizaciones ‘humanas’ que dependen de una red de relaciones internas y externas vitales para la prosperidad de todos. De cómo se gestionan estas relaciones laborales depende el éxito de una empresa. Las buenas relaciones con los clientes y proveedores proporcionan beneficios a ambas partes.

Una buena interacción es fundamental para lograr el éxito. Una forma rápida de mejorar la productividad de su empresa es compartir experiencias con los proveedores, clientes, empresas de ideas afines y organizaciones empresariales locales. Existen muchos ejemplos de buenas prácticas que pueden ayudar a lograr los objetivos de la empresa. También podrá ayudar a otras empresas compartiendo con ellas sus conocimientos.

Para conservar el buen nombre de su empresa, es importante ‘actuar correctamente’ en todas sus relaciones laborales. En la práctica, se puede lograr una buena reputación dejando satisfechos a los clientes, liquidando las facturas a tiempo y cumpliendo las prácticas empresariales éticas. Ese buen nombre es crucial para asegurar el éxito en el mercado.



 **Política social**

17. ¿Ofrece su empresa oportunidades de formación a la gente de la comunidad (aprendizajes o experiencia laboral para jóvenes o discapacitados)?				
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>	No sé <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
18. ¿Mantiene un diálogo abierto con su comunidad sobre temas delicados, polémicos o negativos en los que esté involucrada su empresa (la acumulación de residuos fuera de sus instalaciones, los vehículos que obstruyen carreteras o caminos)?				
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>	No sé <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
19. ¿Compra su empresa productos en el mercado local?				
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>	No sé <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
20. ¿Alienta a sus empleados para que participen en las actividades de la comunidad (poniendo a su disposición el tiempo y la experiencia de sus empleados u otro tipo de ayuda práctica)?				
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>	No sé <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
21. ¿Brinda su empresa apoyo económico estable a proyectos y actividades de la comunidad (obras benéficas o patrocinios)?				
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>	No sé <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>

### Cómo puede contribuir una buena política social al éxito de su empresa

Existe una conexión insoslayable entre un negocio próspero y rentable y el bienestar de la comunidad que lo rodea. Muchos de los pequeños negocios son vitales para su comunidad y tienen una activa implicación en las aspiraciones y actividades del lugar. Dichas empresas se benefician de cosas como las siguientes:

- unas valiosas relaciones personales y vínculos con otras empresas de la zona;
- una mayor aceptación y estima con el cliente
- una mejor reputación empresarial
- una mejor contratación y retención del personal.

Pero ser un buen vecino no es sólo tener respeto hacia los semejantes más próximos. El apoyo a la comunidad puede incluir cualquier cosa que beneficie a la colectividad, como el patrocinio o la dedicación de tiempo y experiencia. Puede incluir la participación en iniciativas culturales, educativas o deportivas. Ayudar a solucionar cuestiones sociales, como la prevención del delito o el desempleo a largo plazo en su área también puede contribuir al éxito económico duradero de su negocio.

Participar activamente en su comunidad también puede ayudarle a identificar nuevos mercados, clientes u oportunidades de negocio; establecer contactos con las autoridades locales y líderes de opinión, y facilitar nuevas asociaciones con otros negocios en proyectos comunitarios.

Intente realizar aquellas actividades que respondan a los objetivos de la empresa (actividades que interesen a los posibles clientes o destinadas a satisfacer las necesidades de formación y empleo de su empresa), que sean relevantes para su comunidad, que animen a sus empleados a participar y que estén al alcance de sus posibilidades.

 **Valores de la empresa**

22. ¿Ha definido de forma clara los valores y las normas de conducta de su empresa?				
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>	No sé <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
23. ¿Hace partícipes a sus clientes, socios empresariales, proveedores y otras partes interesadas de los valores de su empresa (en presentaciones de ventas, material de marketing o comunicados informales)?				
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>	No sé <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
24. ¿Son conscientes sus clientes de los valores y normas de conducta de su empresa?				
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>	No sé <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
25. ¿Son conscientes sus empleados de los valores y normas de conducta de su empresa?				
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>	No sé <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
26. ¿Enseña a sus empleados la importancia de los valores y normas de conducta de su empresa?				
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>	No sé <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>

### Cómo pueden contribuir al éxito de su empresa unos buenos valores de empresa

La mayoría de las pequeñas empresas ya 'actúan correctamente', o al menos hacen muchas cosas buenas. Las pequeñas y medianas empresas con frecuencia reflejan los valores y principios del dueño/director. Sin embargo, algunas empresas han plasmado sus valores en un código de conducta, en una declaración de buenas prácticas empresariales o incluso en una simple serie de normas que articulan la visión, los valores, las responsabilidades y ambiciones de la empresa.

Definir y transmitir sus valores les ayudarán a usted y a sus empleados a permanecer fieles a sus creencias y fortalecer el prestigio de su empresa, proporcionando una herramienta y haciendo una declaración de intenciones para las personas y socios con los que trata. A la gente le gusta trabajar para y quienes compartan sus valores. Es de esperar, entonces, que esto lo ayude a atraer empleados, clientes, proveedores e inversores que estén de acuerdo con sus principios.

Asegúrese de que su empresa y su contexto se ven reflejados en los valores de su empresa. Promueva los mejores estándares en el puesto de trabajo y aborde los intereses y preocupaciones de sus empleados, clientes, proveedores y de la comunidad que le rodea.

Empiece por definir claramente los valores, que, como norma general deben ofrecer unas directrices coherentes sobre cómo afrontar las situaciones que provocan problemas o conflictos de intereses. Los resultados serán mejores cuando convenza a los demás de su compromiso con los valores declarados por su empresa, procurando:

- convertirse en un modelo a imitar,
- dialogar con la gente, y
- transmitir sus valores dentro y fuera de la empresa.

Los valores y principios fundamentales de una empresa, y su adhesión a ellos, están indisolublemente ligados a su reputación.