

Responsabilidad social en la proveeduría: ¿mejor desempeño de la PYME?

Octavio Hernández Castorena¹

Yolanda Cuellar Medina²

Alba Rocío Carvajal Sandoval³

Resumen

Este estudio fue realizado en la ciudad de Florencia, en la región del Caquetá, Colombia. Tiene el propósito de dimensionar de qué manera la responsabilidad social impacta en la gestión con proveedores para que la PYME de esta región sea más rentable. Para ello se aplicó un instrumento de medición a 366 empresarios o dueños de pyme del sector servicios y comercio. Los resultados muestran que el involucramiento de parte de la proveeduría en todo el proceso, considerando en su alcance la

1 ohernandez@correo.uaa.mx, Universidad Autónoma de Aguascalientes, No. 940, Ciudad Universitaria CP 20100, Aguascalientes, Ags., México.

2 Yo.cuellas@udla.edu.co Universidad de la Amazonia, calle 17 Diagonal 17 con Cra 3F. Barrio El Porvenir., Florencia, Caquetá, Colombia

3 Alba.carvajal@javeriana.edu.co, Calle AK 7 # 40 B – 36 Piso 6to, Universidad Pontificia Javeriana , Bogotá, Colombia

satisfacción de los clientes, permite que este tipo de empresas tengan mejores garantías para un mayor desempeño en sus actividades internas y, desde luego, en su posición en el mercado. El dato obtenido del trabajo empírico fue tratado con el paquete estadístico SPSS versión 23. Asimismo, el estudio es considerado como transversal y con enfoque cuantitativo, cuyo diseño metodológico es correlacional y descriptivo, además de analítico.

Introducción

En este estudio se pretende analizar la influencia que tiene el aspecto de responsabilidad social de las empresas en la gestión con los proveedores, esto con el propósito de mejorar tanto la calidad de servicio como la eficiencia en las entregas de los bienes que aquéllas requieren para su natural actividad empresarial.

Para ello, se aplicó un instrumento de evaluación dirigido a gerentes y dueños de empresas del sector comercial y servicios, las cuales están ubicadas en la ciudad de Florencia, Caquetá, en Colombia, en el periodo de agosto a noviembre del 2019. Los resultados fueron analizados con el paquete estadístico SPSS versión 25, éstos muestran que existen elementos claves, como la responsabilidad social, que inciden positivamente para que las gestiones con los proveedores sean de mayor comunicación y más sensibles en las entregas y así lleguen a tiempo, y donde la calidad de los bienes sea confiable y garantice la satisfacción de sus consumidores.

En este sentido, las aportaciones de los empresarios refieren que para ellos es importante que cualquier sistema o método que se implemente esté enfocado en las características propias de la empresa, en donde se puedan involucrar todas sus áreas funcionales, cualquiera que sea su actividad comercial, y desde luego que también consideran importante que las actividades de involucramiento social estén coordinadas así soportada por la cercanía de los proveedores en particular con la eficiencia de los suministros. El trabajo de campo es transversal y con enfoque cuantitativo, cuyo diseño metodológico es correlacional y descriptivo, además de analítico.

Desarrollo del trabajo

Responsabilidad social empresarial y la gestión con los proveedores

En la actualidad, es de vital importancia integrar en las actividades empresariales la responsabilidad social debido a que es relevante para los aspectos económicos, sociales y de medio ambiente, esto con el propósito de que tengan una incidencia significativa en el desarrollo sostenible y en la creación de valor como empresas dirigidas hacia el entorno social en general (Aguilera, Becerra y Díaz, 2012). En este sentido, la relación con los clientes requiere de atención especial puesto que, dentro de la cadena productiva, es imperante evitar los riesgos de suministro, de manejo de materiales, o de situaciones emergentes que pueden surgir durante las actividades logísticas, por lo que es importante identificar a todos los actores involucrados en el suministro y así evitar fallas en las entregas a tiempo sin afectar la calidad del producto (Méndez y Peralta, 2014).

De manera general, la responsabilidad social ha tenido una importancia enorme ya que su influencia en el desarrollo sustentable de las regiones ha impactado de manera positiva, de tal forma que se pueden realizar actividades empresariales, tal como lo hace la pyme, sin afectar los entornos ni la naturaleza de las áreas donde operan las organizaciones. Es por ello que la Norma ISO 26000:2010, la cual está enfocada en el desempeño de las empresas con respecto al entorno social y al medio ambiente, requiere de indicadores que permita a las empresas tener limitantes y resultados que no afecten el medio ambiente, a su vez, lo importante de esta norma es que facilita ordenamientos centrados en fundamentos específicos de la responsabilidad social, colaborando con empresas y países de cualquier nivel socioeconómico (ISO/WD 26000, 2006; Duque *et al.*, 2013; Del Valle, 2011).

La responsabilidad social aplicada en las actividades operativas de las empresas siempre busca mejorar significativamente aspectos como la relación con los proveedores en razón de la importancia que tiene el cumplimiento en tiempo y forma con las entregas de los productos, mismos que deben tener un cuidado especial en su manejo y en la selección de los equipos que los transportan. Para ello se requiere de sistemas y métodos que permitan, a manera de ponderación, calificar desde la elección de un proveedor, elección de tipos de contenedores, hasta la elección de un trans-

porte adecuado que garantice la movilidad de los productos sin afectar su calidad ni sus envases (Govindan *et al.*, 2018; Uribe, Orjuela y Moreno, 2016).

Dentro de la gestión que se tenga con los proveedores, es importante considerar los aspectos de ética, comunicación e intercambio de información, sin embargo, este tipo de prácticas se llevan con cautela puesto que para aplicar esta filosofía de trabajo se requiere de más confiabilidad entre ambas partes. No obstante, considerando la importancia que tiene la relación de negocios y el desarrollo tanto de proveedores como de empresas compradoras, es necesario apostar por la confiabilidad en las gestiones y en los compromisos, y que ambas partes presenten en todo momento fundamentos que justifiquen cualquier movimiento comercial ya que, contrariamente, está la volatilidad en las decisiones de consumo de los clientes o del mismo mercado (Cox *et al.*, 2001a, citados por Schleper, Blome y Wuttke, 2017).

Respecto a la cercanía que tiene la relación entre la responsabilidad social y los proveedores, es importante que del contacto o responsable de las operaciones entre estas dos figuras comerciales se genere un clima de armonía y de confianza hacia los negocios y así se tenga un mejor desempeño operativo y financiero enfocado en tener ventajas competitivas con las empresas con las que se compite en el mercado. En este sentido, la gestión con los proveedores debe ser estrecha, así como estratégica en todo momento. Desde luego que los proveedores necesitan el apoyo de sus clientes, lo que los convierte en socios estratégicos, siempre y cuando se tenga un alto sentido de la ética, esto en razón de que la responsabilidad social tiene su fundamento en valores éticos (Agan, Kuzey, Acar y Açıkgöz, 2016).

Para llevar a cabo esta investigación, se diseñó un instrumento de medición que se aplicó a pyme de los sectores comercio, industrial y de servicios, siendo un total de 366 empresas en donde el dueño o responsable contestó el cuestionario. El trabajo de campo se realizó en la ciudad de Florencia, en el Caquetá, departamento de Colombia, fue transversal y se analizaron los datos con el paquete estadístico SPSS versión 23. Como diseño metodológico se considera el estudio con enfoque cuantitativo, analítico y correlacional. Se trabajó con tres bloques: Responsabilidad social (21 indicadores), Gestión con proveedores (14 indicadores), y Desempeño (13 indicadores), todos operacionizados con escala Likert 1-5, siendo 1 poco importante y 5 muy importante.

Para el análisis se utilizó la técnica de regresión y de la correlación de Pearson, en la Tabla 1 se muestra que la responsabilidad social tiene una relación con el desempeño más baja (13.9%) que la gestión que se tiene con la proveeduría (53.1%). Asimismo, los resultados muestran que el modelo teórico presenta los siguientes rasgos: significancia de 0.000 (valor de p), valor FIV (factor de la inflación de la varianza) de 1.179. Esto indica que el modelo no presenta problemas de multicolinealidad (Hair *et al.*, 1995).

Tabla 1. Resultados del análisis de regresión lineal y correlación de Pearson.

Variable	Indicador independiente	Análisis de regresión y correlación	
Desempeño	Responsabilidad social	0.139**	R ² ajustada = 0.280 Valor de F = 143.042
	Gestión con proveedor	0.531**	FIV más alto = 1.179 Sig. 0.000

***p < 0.001; **p < 0.05

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en el software SPSS versión 23.

La Tabla 2 muestra el resumen del modelo teórico propuesto en esta investigación una aplicada la técnica de regresión.

Tabla 2. Resumen del análisis del modelo de regresión lineal.

Modelo	1
R	0.531 ^a
R cuadrado	0.282
R ² ajustado	0.280
Error típico de la estimación	0.584
Durbin-Watson	1.497

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en el software SPSS versión 23.

En cuanto al modelo de regresión que analiza la relación entre las variables Gestión de la cadena de suministro y Responsabilidad social (Xn) con

respecto a la variable dependiente (Y1) identificada como Desempeño, se muestra a continuación la ecuación de la regresión:

$$Y1 = \beta_0 + (\beta_1 * x1) +/- \epsilon$$

$$\text{Desempeño} = 2.346 + 0.417 \text{ Gestión con Proveedores} +/- 0.035 \epsilon$$

Esto significa que la variable Gestión con proveedores impacta de manera importante para el mejor desempeño de la pyme florenciana, esto no significa que la responsabilidad social tenga poca incidencia, sino que, ante la percepción de los empresarios, la relación con proveedores es de vital importancia para la prosperidad de sus negocios y se minimiza el aspecto de entender cómo funciona la responsabilidad social en la actividad empresarial como factor de apoyo para su mejor desempeño.

Conclusiones

Para los empresarios que tienen sus empresas en Florencia, región del Caquetá, en Colombia, es muy importante la relación con los proveedores. En este sentido, como lo describe Wisner (2003), es importante tener acuerdos y una colaboración estrecha con la proveeduría para garantizar los suministros en tiempo y forma, pero es más importante la comunicación y generar los pedidos en tiempo, especialmente por la ubicación geográfica de la región de Florencia, que está muy cercana al Amazonas y cercada por áreas montañosas, lo que hace que se demoren los suministros. Es por ello que la parte de programación y control de la logística es imperante entre los actores involucrados en las empresas requisitoras y los proveedores.

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación, el desempeño de sus organizaciones está influenciado por la buena gestión que han tenido con los proveedores, esto significa que las estrategias implementadas han sido las adecuadas, sin embargo, es importante dimensionar la importancia de la responsabilidad social en las gestiones que se tengan para que el aspecto de suministro sea coordinado y así se haga el uso correcto de los recursos materiales y humanos evitando en todo momento pérdidas y demoras que afecten al producto, la logística, la gestión del transporte e incidan en la reducción de costos. Por lo tanto, será importante tener una revaloración a

manera de diagnóstico de las formas en cómo operan en la actualidad y con ello aplicar mejoras significativas a la gestión que se tiene con los proveedores y de esa manera mejore aún más el desempeño de este tipo de empresas.

Referencias

- Ağan, Y., Kuzey, C., Acar, M.F. y Açıkgöz, A. (2016). Las relaciones entre la responsabilidad social corporativa, el desarrollo de proveedores ambientales y el desempeño de la empresa. *Journal of Cleaner Production*, 112, 1872-1881. Recuperado de <http://tarjomefa.com/wp-content/uploads/2016/11/5553-English.pdf>.
- Aguilera, C.A., Becerra, P. y Díaz, P. (2012). Crecimiento empresarial basado en la responsabilidad social. *Pensamiento & gestión*, (32), 1-26. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762012000100002&script=sci_arttext&tlng=en.
- Briseño, A., Lavín, J. y García, F. (2011). Análisis exploratorio de la responsabilidad social empresarial y su dicotomía en las actividades sociales y ambientales de la empresa. *Contaduría y administración*, (233), 73-90. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/n233/n233a5.pdf>.
- Del Valle, S.S. (2011). La responsabilidad social empresarial: gestión estratégica para la supervivencia de las empresas. *Dimensión empresarial*, 9(2), 6-15. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3965840>.
- Govindan, K., Shankar, M. y Kannan, D. (2018). Selección de proveedores basada en prácticas de responsabilidad social corporativa. *Revista Internacional de Economía de la Producción*, 200, 353-379. Recuperado de <https://isidl.com/wp-content/uploads/2017/11/E5086-ISIDL.pdf>.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L. & Black, W.C. (1995). *Multivariate Data Analysis with Readings*. New York: Prentice-Hall.
- Hernández, C.O., Aguilera, E.L. y Colín, S.M. (2013). La gestión de los proveedores: estrategia clave para una mejor gestión de la cadena de suministro en la pyme manufacturera en Aguascalientes. *Estudios de Ciencias Sociales y Administrativas de la Universidad de Celaya*, 3(1), 9-20.
- International Organization for Standardization (ISO). (2010). *ISO 26000 Social Responsibility*. Recuperado de www.iso.org/iso/social_responsibility.

- Méndez-Beltrán, J.A. y Peralta-Borray, D.A. (2014). Reflexiones respecto a la responsabilidad social empresarial y la creación de valor económico desde la perspectiva de los proveedores. *Cuadernos de Contabilidad*, 15(38).
- Orozco, Y.V.D., Acevedo, M.C. y Acevedo, J.A.R. (2013). Responsabilidad social empresarial: teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de administración*, 29(50), 196-206. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225029797009.pdf>.
- Schleper, M.C., Blome, C. y Wuttke, D.A. (2017). El lado oscuro del poder del comprador: la explotación de proveedores y el papel de los climas éticos. *Revista de Ética Empresarial*, 140(1), 97-114. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-015-2681-6>.
- Uribe-Macías, M.E., Orjuela Ramírez, D.F. y Moreno-Barragán, X. (2016). RSE de la Universidad del Tolima frente al stakeholder “proveedores”. *Dimensión Empresarial*, 14(2), 115-126. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v14n2/v14n2a08.pdf>.
- Zhang, M., Pawar, K.S. y Bhardwaj, S. (2017). Mejora de la responsabilidad social de la cadena de suministro a través del desarrollo de proveedores. *Planificación y control de la producción*, 28(6-8), 500-511. Recuperado de https://ueaeprints.uea.ac.uk/id/eprint/63099/1/PPC_final.pdf.
- Wisner, J.D. (2003). A structural equation model of supply chain management strategies and firm performance. *Journal of Business Logistics*, 24(1), 1-26.