

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (FS)

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LOS COLEGIOS DE NIVEL DIVERSIFICADO  
DE LA CIUDAD DE RETALHULEU**  
TESIS DE GRADO

**MARIA JOSE SERRANO ROSALES**  
CARNET 15534-05

QUETZALTENANGO, ABRIL DE 2015  
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (FS)

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LOS COLEGIOS DE NIVEL DIVERSIFICADO  
DE LA CIUDAD DE RETALHULEU**

**TESIS DE GRADO**

**TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**POR**

**MARIA JOSE SERRANO ROSALES**

**PREVIO A CONFERÍRSELE**

**EL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE EMPRESAS EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA**

**QUETZALTENANGO, ABRIL DE 2015**  
**CAMPUS DE QUETZALTENANGO**

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.  
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS  
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

DECANA: MGTR. LIGIA MERCEDES GARCIA ALBUREZ  
VICEDECANA: MGTR. SILVANA GUISELA ZIMERI VELASQUEZ DE CELADA  
SECRETARIO: MGTR. GERSON ANNEO TOBAR PIRIL

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

LIC. THELMA CAROLINA FELIX RODRIGUEZ

## **TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

LIC. JUAN CARLOS BARRIOS  
LIC. MANOLO VIDALY DIAZ SOLIS  
LIC. NANCY IRENE MENÉNDEZ YOTZ DE SILIEZAR

## **AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO**

**DIRECTOR DE CAMPUS:** P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.

**SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL:** MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

**SUBDIRECTOR DE INTEGRACIÓN  
UNIVERSITARIA:** P. JOSÉ MARÍA FERRERO MUÑIZ, S.J.

**SUBDIRECTOR ACADÉMICO:** ING. JORGE DERIK LIMA PAR

**SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO:** MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

Quetzaltenango, 23 de Mayo del 2014.

Licenciado  
Wilson Villanueva  
Coordinador Académico  
Universidad Rafael Landívar  
Campus de Quetzaltenango

Estimado Licenciado Villanueva:

En atención a la Notificación Reg. 248- 2013 de fecha 14 de febrero de 2013 en el cual se me nombra como Asesora del trabajo de Tesis Titulado: **“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LOS COLEGIOS DE NIVEL DIVERSIFICADO DE LA CIUDAD DE RETALHULEU”** elaborado por la estudiante María José Serrano Rosales con Carné No. 1553405 de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas; me permito manifestarle lo siguiente:

- Que el trabajo de Tesis fue elaborado y concluido siguiendo los lineamientos académicos y científicos que requiere esta casa de estudios superiores.
- Que se alcanzaron los objetivos planteados en la investigación.

Por lo anterior, Emito Dictamen Favorable ante usted, para que dicho trabajo continúe en el trámite administrativo previo a la defensa del mismo.

Sin otro particular me suscribo atentamente,

  
Licda. Thelma Carolina Félix Rodríguez  
Asesora



Universidad  
Rafael Landívar  
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
No. 01142-2014

### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MARIA JOSE SERRANO ROSALES, Carnet 15534-05 en la carrera LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (FS), del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 01876-2014 de fecha 20 de noviembre de 2014, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LOS COLEGIOS DE NIVEL  
DIVERSIFICADO DE LA CIUDAD DE RETALHULEU**

Previo a conferírsele el título de ADMINISTRADORA DE EMPRESAS en el qu

## **Agradecimiento**

Primeramente gracias a Dios por ser mi Guía, y mi fortaleza, por ser mi compañero en este camino, y por permitirme la oportunidad de culminar mi carrera, por bendecirme en cada paso he dado a lo largo de mi vida.

Seguidamente le doy gracias a mis padres Gonzalo y Elba por ser mis consejeros, el cimiento de mi vida, mi apoyo incondicional, especialmente a mi Mami por estar siempre conmigo y motivarme en cada proyecto que emprendo, por ser mi mayor ejemplo y mi admiración por llenar mi vida de amor y alegría.

Un agradecimiento muy especial para los amores de mi vida Marito y Sofi, por estar conmigo en la buenas y en las malas, por la paciencia de mi bebe, y el sacrificio de su tiempo, por la comprensión el amor, la confianza y el apoyo infinito de mi esposo en todas mis decisiones, por ser los compañeros en este recorrido.

A Licenciada Telma Carolina Felix, por apoyarme como asesora, y transmitirme sus valiosos conocimientos, su paciencia, y su cariño por permitirme haberla conocido y abrirme las puertas de su hogar, a su hermosa familia, a su Mami y su Papi, sus hijos y hermano.

A Licenciado Raúl López que me ayudo a culminar este proyecto, por su gran apoyo en momentos difíciles, influyendo de gran manera en mí.

Al Lic Wilson Villanueva, quien desde que lo conocí que ha brindado su amistad, y apoyo en momentos de alegría y necesidad.

## Índice

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>I. MARCO DE REFERENCIA .....</b>	<b>3</b>
1.1 Marco Contextual.....	3
1.2 Marco Teórico.....	8
1.2.1 Responsabilidad Social Empresarial.....	8
1.2.2 Colegios Privados .....	34
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>40</b>
2.1 Objetivos.....	41
2.1.1 Objetivo General.....	41
2.1.2 Objetivos Específicos.....	41
2.2 Variables e Indicadores .....	42
2.2.1 Definición Conceptual.....	42
2.2.2 Definición Operacional.....	43
2.3 Alcances y Límites .....	43
2.3.1 Alcances .....	43
2.3.2 Límites .....	44
2.4 Aporte .....	44
<b>III. MÉTODO .....</b>	<b>46</b>
3.1 Sujetos y/o Unidad de Análisis.....	46
3.2 Población y Muestra .....	46
3.3 Instrumento .....	49
3.4 Procedimientos .....	50
3.5 Diseño.....	52

<b>IV.</b>	<b>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>53</b>
<b>V.</b>	<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>108</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>120</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>123</b>
<b>VIII.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>126</b>
<b>IX.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>129</b>
	A. Propuesta .....	129
	B. Cuadro de Relaciones de la RSE .....	152
	C. Cuadro de Etapas de la Responsabilidad Social Empresarial .....	153
	D. Cuadro de Operacionalización de Variables .....	154
	E. Resultados Estudios Preliminar .....	159
	F. Repartimiento Proporcional de la Muestra de Investigación .....	161
	G. Encuesta Estudio Preliminar .....	163
	H. Boleta de Estudio Directores .....	164
	I. Boleta de Estudio Docente .....	167
	J. Boleta de Estudio Estudiantes .....	170
	K. Cotización de Evento de Propuesta .....	173

## Resumen

La presente investigación de tesis, surge: del problema derivado de la falta de un estudio o una investigación que muestre el nivel de conocimiento y las actuales prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial en los Colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu. El enfoque teórico de la investigación ha permitido, recopilar información de diversos autores, e instituciones, con el propósito de encontrar los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial, y aplicaciones de la variable de investigación, utilizando como diseño de investigación el tipo descriptivo. Se describieron los siete ejes de la Responsabilidad Social Empresarial los cuales son: Valores y Transparencia, Actores Internos, Proveedores, Clientes, Medio Ambiente, Comunidad y Estado. El objetivo general, es: Identificar cuáles son las actuales prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que aplican los colegios privados de nivel diversificado en la ciudad de Retalhuleu. A través de la presente tesis, se pudieron conocer los resultados de las boletas dirigidas a los directores administrativos, docentes y alumnos de doce centros educativos con nivel diversificado en la ciudad de Retalhuleu y se llegó a concluir que: las prácticas de RSE que se aplican son aquellas de apoyo a instituciones de beneficencia, que responden más al orden de la filantropía, que de Responsabilidad Social Empresarial como tal. Por lo que se recomienda a los colegios seguir las actividades propuestas a través de una guía presentada como parte de la propuesta en la presente tesis, con el propósito de proponer diferentes actividades de diversas áreas de la empresa para mejorar sus prácticas académicas.

## INTRODUCCIÓN

El administrar una empresa es una tarea constante, debe de mantener sus productos y servicios en el gusto de los consumidores o clientes, y así también controlar el equilibrio entre todos los entes con que se relaciona la organización. Es decir que las empresas necesitan desarrollar actividades empresariales socialmente responsables, en las cuales cumplan con las exigencias de sus actores internos y externos.

La responsabilidad social empresarial es una cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familias, comunidades y medio ambiente, que contribuye a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo sostenible del país. Mediante estos principios éticos se tiene un impacto positivo ante la sociedad y se abren las posibilidades de inversión.

La presente investigación es de tipo descriptiva, se llevó a cabo en la ciudad de Retalhuleu; donde el objetivo principal fue; identificar cuáles son las actuales prácticas de responsabilidad social empresarial, que aplican los colegios privados a nivel diversificado en la ciudad de Retalhuleu.

A través de boletas de opinión, se logró que los directores administrativos, docentes, y estudiantes proporcionaran información, referente al tema, la cual fue utilizada para determinarlas prácticas socialmente responsables en cada uno de los siete ejes que componen la RSE, los cuales son: Valores y Transparencia, Actores Internos, proveedores, Clientes, Medio Ambiente, Comunidades, Estado/Gobierno; dando a conocer que muchas de las practicas que actualmente se lleva, se asocian más bien al orden de la filantropía, y no tanto como RSE, sin embargo se pone de manifiesto que muchos de los establecimientos educativos, si cuentan con actividades en el orden de la responsabilidad social, pero de manera separada, sin que exista así un plan o en conjunto cuyo propósito sea, y con ello se establecieron conclusiones que enmarcan la situación actual de los colegios del municipio de Retalhuleu.

Con esta investigación se llegó a la conclusión de que los centros educativos si cuentan con actividades que propicia la responsabilidad social empresarial.

Por último, se propone una guía que facilita a los colegios la implementación de los siete ejes de la responsabilidad social, como un aporte del presente trabajo de tesis.

## I. MARCO DE REFERENCIA

### 1.1. Marco Contextual

El Departamento de Retalhuleu se encuentra situado en la región Sur Occidental de Guatemala. Limita al Norte con Quetzaltenango, al Sur con el Océano Pacífico, al Este con Suchitepéquez; y al Oeste San Marcos y Quetzaltenango. La cabecera departamental se encuentra a una distancia de 190 kilómetros de la Ciudad Capital de Guatemala.

Retalhuleu posee un clima cálido todo el año ya que sus temperaturas van de los 22 a los 34 °C. Se encuentra dividido en 9 municipios y éstos son: Champerico, El Asintal, Nuevo San Carlos, Retalhuleu, San Andrés Villa Seca, San Martín Zapotitlán, San Felipe, San Sebastián, Santa Cruz Muluá.

Retalhuleu departamento de Guatemala, que por sus habitantes es también descrito como La Capital del Mundo. En la época precolombina esta región fue ocupada por varios grupos. Según el doctor Shook supone que unos doscientos años después de Cristo, existió en el sitio llamado Acapán, cerca del Pacífico, un puerto marítimo con magníficas condiciones naturales, del cual partían embarcaciones rudimentarias con valiosos cargamentos de sal, productos agrícolas y tejidos provenientes del altiplano. Debido a su ubicación se identifican tres zonas de vida bien definidas:

Bosque Seco Subtropical, Bosque húmedo Subtropical (Cálido) y Bosque muy húmedo Subtropical (Cálido). Entre sus áreas protegidas se encuentra el sitio arqueológico de Takalik-Abaj y su feria se celebra en la Cabecera, del 2 al 12 de diciembre, siendo el día principal el 8, fecha en que la Iglesia Católica conmemora la Inmaculada Concepción de la Virgen María, Santa Patrona del lugar.

Es uno de los departamentos más importantes de la República por su riqueza natural, su agricultura, industria, comercio y magnificas vías de comunicación. Por ser un

departamento eminentemente agrícola e industrial, concurren temporalmente trabajadores migratorios que provienen del altiplano. La topografía del departamento es bastante quebrada, pues sus alturas varían entre los 614 metros sobre el nivel del mar en San Felipe, descendiendo paulatinamente hasta los 5 metros en Champerico a la orilla del mar, por lo que su clima en general es más cálido que templado. Por esta razón, es una zona fuerte de producción agrícola y ganadera.

En el ámbito educativo Retalhuleu ha crecido paulatinamente en el número de escuelas, institutos públicos e instituciones privadas dedicadas a brindar servicios educativos. Cabe mencionar que éstos forman e informan a las nuevas generaciones de ciudadanos y por lo tanto son parte fundamental del desarrollo del departamento y del país. Por tal razón todas estas instituciones deben cumplir con la responsabilidad social, como un compromiso requerido tanto por los estudiantes, como padres de familia y sociedad en general, según <http://xplorandoreu.galeon.com/>

La presente investigación está enfocada a la responsabilidad social empresarial de los colegios privados del ciclo diversificado, por lo que a continuación se detallan algunos antecedentes acerca de esta investigación.

Educación Abierta (2013), comenta en su artículo denominado “Responsabilidad Social educativa” acerca de la importancia que toman los centros educativos de todos los niveles, al formar, estudiantes, con plena conciencia de los diferentes ejes de la responsabilidad social empresarial, como futuros profesionales y en su mayoría universitarios, de actuar con transparencia en cada una de sus actividades, desde el comienzo de su formación académica. Lo anterior no sería del todo posible sino existe un cuerpo docente y administrativo que respalde dichas acciones, y facilite la trasmisión de conocimientos propios del tema. Lo anterior dará como resultado, la formación de una mejor sociedad.

Banco Interamericano de desarrollo (2013), comenta acerca de la responsabilidad social educativa lo siguiente: La RSE en el área de educación en El Salvador ha

generado innovaciones que comienzan a ser referentes para otros países de la región. Sin embargo, las dificultades de expansión y coordinación encontradas hasta ahora demandan la creación de nuevas rutas de innovación, las cuales pasan por el diseño de metodologías y la utilización de mayores evidencias cuantitativas sobre los éxitos parciales del proceso. Esta cooperación técnica permitiría generar las mencionadas innovaciones e incentivar las iniciativas empresariales con las prioridades del Estado.

UWC de Guatemala (2013), según la Asociación Becaria Guatemalteca, en su página web, hace mención acerca de la RSE, como uno de los principales ejes, que se debe dar en toda institución educativa, tanto privada como nacional. La educación parte del hecho de fomentar valores en los estudiantes, que propicien en su desarrollo profesional las bases de la responsabilidad social empresarial, ya que actualmente es un tema que carece de investigación, o la existente no es la suficiente, como para determinar cuáles son las mejores prácticas, y necesidades que se manifiestan para una mejor implementación de la responsabilidad social educativa, en la actualidad son pocos los centros educativos que se dedican a la investigación e implementación de la RSE, como parte de sus actividades académicas, y profesionales administrativas.

Momenberg (2006) en su tesis, con título responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva, la cual tiene como objetivos definir, estudiar, analizar aspectos importantes acerca de la RSE así como analizar que motiva a las empresas a llevar prácticas que los involucren en su compromiso social empresarial y diseñar una metodología de aplicación de las prácticas de la Responsabilidad social, utilizando como instrumento la encuesta. Integra a la comunidad de la que forma parte, haciéndose responsable de sus acciones y trabajando por contribuir al desarrollo de ésta, entendiendo que su propio desarrollo depende también de su entorno.

Ancheyta (2011) este artículo menciona que el país encabeza el compromiso de Responsabilidad Social Empresarial de acuerdo con el índice Centroamericano de RSE las empresas han aumentado 4.5% su mejoramiento en las prácticas de RSE, la gerente general de CentraRSE asegura que los resultados son positivos, ya que se

demuestra que las empresas han adquirido mayor compromiso al aplicar medidas de RSE. Con este artículo se demuestra que Guatemala encabeza el número de compañías involucradas en este compromiso con un 25% de las 257 empresas inscritas de todo el Istmo.

Larios (2010) publicó que el centro para la acción de la responsabilidad social empresarial (Centrarse) presentó la norma ISO 26,000. Aclarando que esta no es una certificación, más bien es una guía de recomendaciones para orientar a las empresas en la adopción de prácticas de responsabilidad social empresarial. El gerente de Investigación y Desarrollo de la entidad, Pablo Blanco, explicó que la aplicación de la norma es de carácter voluntario para las compañías. “Ésta se basa en los principios de rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, partes interesadas” agregó que la aprobarán en el año 2011. La norma fue lanzada a nivel internacional el 1 de noviembre.

Coronado (2011) comenta que la responsabilidad social corporativa es útil para alcanzar el progreso social. La responsabilidad social empresarial (RSE) cada vez más se convierte en una parte fundamental en toda buena compañía. Además de ser un mecanismo que permite el progreso social, fortalece los lazos corporativos entre los empleados. Según Fondo Unido, entidad que agrupa a 75 empresas de Guatemala para este fin, este compromiso es parte de los activos de las compañías, las cuales pueden crecer junto con las comunidades donde están instaladas.

Es una acción que todas las empresas deben tener en la comunidad donde generan sus utilidades; es dar una retribución a los clientes que consumen sus servicios y productos”, explicó el gerente de RSE de Fondo Unido, Henry Roldán. Durante el año pasado el Fondo Unido entregó a la sociedad guatemalteca Q. 25 millones en 45 proyectos, cantidad que pretende aumentar a Q. 60 millones y 60 proyectos. A lo cual se sumaron varias empresas, tales como CITIBANK, Corporación Esso, Universidades entre otras.

Sam yMagzul (2011) el cual hace referencia de la Fundación Nívea y el plan internacional en el cual lanzaron un proyecto para promover la calidad educativa en el cual se invertirán Q. 5 millones en los próximos tres años con lo cual se pretende beneficiar a estudiantes de 40 escuelas en San Pedro Carchó, Alta Verapaz. Orlando Vega, gerente del Plan Internacional, informó que ese proyecto surgió dentro del enfoque de responsabilidad social-empresarial de la compañía Nívea, con sede en Alemania, que logró un acuerdo con ese programa, para impulsar la calidad educativa a mil 500 niños indígenas y 160 maestros del área rural de Alta Verapaz. “El proyecto también involucra el mejoramiento de la infraestructura y mejoras en el área de enseñanza de los niños, que es un factor importante para el aprendizaje; se dotará de material didáctico a los infantes, capacitación a los maestros y apoyo a los padres de familia, para que complementen la educación que reciben sus hijos”, detalló.

Escobar (2007) primero describe a la Diaco como una institución gubernamental con competencia en todo el territorio nacional, responsable de aplicar la ley de protección del consumidor y usuario, decreto 6-2003 y su reglamento, los cuales velan por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios y de las obligaciones de los proveedores.

Mediante esta institución se busca hacer conciencia a los consumidores de exigir a las empresas que brindan servicios y productos a que protejan la salud y vida. Así como derechos tales como recibir productos y servicios de calidad, devoluciones, garantías, reparaciones y realmente recibir lo que solicitan.

La autora comenta que Diaco ha realizado esfuerzos para construir una cultura de consumo inteligente y se ha brindado asesoría a empresas socialmente responsables en el sentido más amplio de la palabra: responsables ante los consumidores de quienes dependen, responsables ante el medio ambiente y ante la economía del país.

Esta acción tiene como objetivo servir como punto de referencia para todas aquellas organizaciones que interactúan en el mercado, a fin que incluyan en su actuar aspectos

relevantes para el consumidor y atender al desarrollo. Finalmente, la autora recomienda a los proveedores que continúen trabajando en tener una conducta ética para que brinden información y seguridad para el buen funcionamiento de los bienes y productos destinados a los consumidores.

Banco Interamericano de desarrollo (2011) Según el estudio realizado por el BID, existen ejes de mucha preocupación por contribuir, el primero de ellos es la pobreza, seguido de la educación, medio ambiente, competitividad y salud. La autora establece varios principios: Erradicar la pobreza y el hambre, lograr la enseñanza primaria universal, promover la igualdad de género y la autonomía de la mujer, reducir la mortalidad infantil, mejorar la salud materna, combatir enfermedades como VIH, paludismo, y otras enfermedades, garantizar la sostenibilidad del medio ambiente y fomentar una asociación mundial para el desarrollo. Finalmente, la autora argumenta que el sector productivo ha ido asumiendo este reto no solo por los beneficios sino por el impacto medioambiental que produce, y el último argumento es que las empresas no pueden ser exitosas en sociedad fallidas.

## **1.2. Marco Teórico**

### **1.2.1. Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**

#### **a. Definición:**

Centrase (2006), define a la responsabilidad social empresarial como una cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familias, comunidades y medio ambiente, que contribuye a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo sostenible del país.

Por su parte Koontz, Weihrich y Cannice (2012), opinan que, (RSE) es la capacidad de una empresa de establecer una relación de sus operaciones y políticas con las condiciones sociales de su entorno en forma mutuamente benéfica para ella misma.

Bateman y Snell (2010), define la responsabilidad social empresarial sencillamente como la obligación hacia la sociedad que asumen las empresas.

Por su parte, Fernández (2007), la define como una filosofía y una actitud que adopta la empresa hacia los negocios y que se refleja en la incorporación voluntaria en su gestión de las preocupaciones y expectativas de sus distintos grupos de interés, con una visión a largo plazo. Una empresa socialmente responsable busca el punto óptimo en cada momento entre la rentabilidad económica, la mejora del bienestar social de la comunidad y la preservación del medio ambiente.

Por su lado Robbins, Coulter, Hitt, Black, Porter, Ahmed, Shepherd, Huerta, Rodríguez, Filion, Cisneros, y Mejía (2013), describe dos puntos de vista opuestos sobre responsabilidad social, explicando que pocos términos se han definido en tal diversidad de formas como el de responsabilidad social. Algunas de las definiciones más populares incluyen “solo obtención de utilidades”, “ir más allá de obtener utilidades”, “actividades voluntarias”, “preocupación por el sistema social más amplio”, y “sensibilidad social”. La mayor parte del debate está enfocada en los extremos. Por un lado, está el punto de vista clásico o puramente económico de que la única responsabilidad social de la administración es maximizar las utilidades. En el otro extremo está la posición socioeconómica que sostiene que la responsabilidad de la administración va más allá de la obtención de utilidades e incluye protección y mejora del bienestar de la sociedad.

En el punto de vista clásico de la responsabilidad social, el partidario más declarado del punto de vista clásico es el economista ganador del premio Nobel, Milton Friedman. Él argumenta que la mayoría de los administradores actuales son administradores profesionales, lo que significa que no son propietarios de las empresas que manejan. Son empleados, responsables ante los accionistas. Su deber primordial, es por tanto, conducir el negocio para favorecer los intereses de los accionistas. Friedman aduce que los accionistas tienen una sola preocupación: rendimientos financieros.

De acuerdo con Friedman, 2005 (citado por Boland 2007) cuando los administradores toman la decisión de gastar los recursos de la organización para el “bienestar social”, minan el mecanismo del mercado. Alguien tiene que pagar por esta redistribución de activos. Si las acciones socialmente responsables reducen las utilidades y los dividendos, los accionistas son los perdedores. Si se tienen que reducir los sueldos y los beneficios para pagar la acción social, los empleados son los perdedores. Si se aumentan los precios para pagar las acciones sociales, los consumidores son los perdedores. Si el mercado rechaza el incremento de los precios, y disminuyen las ventas, el negocio quizá no sobreviva en cuyo caso pierden todos los participantes en la organización.

Además, el autor sostiene que cuando los administradores profesionales van en pos de cualquier otra cosa que no sean las utilidades, implícitamente se auto nombran como lo que hacen quienes establecen políticas, sin haber sido electos para ello. Él duda de que los administradores de empresas comerciales tengan los conocimientos expertos para decidir cómo debe ser la sociedad.

Probablemente se comprenda mejor el argumento de Friedman, 2005 (citado por Boland 2007) en términos de microeconomía, si los actos de responsabilidad social se suman al costo del negocio, esos costos tienen que ser transferidos, a los consumidores en forma de precios más elevados, o absorbidos por los accionistas, mediante un menor margen de utilidades. En un mercado competitivo, si la administración aumenta los precios, perderá las ventas. En un mercado puramente competitivo, dado que la competencia tampoco ha asumido a su vez el costo de la responsabilidad social, no se pueden subir los precios sin perder todo el mercado. Una situación así significa que el negocio tiene que absorber los costos, lo que resulta en menores utilidades. El punto de vista clásico también argumentaría que hay presiones en un mercado competitivo para que los fondos de inversión vayan a donde puedan obtener los mayores rendimientos. Si la empresa socialmente responsable no puede transferir el incremento en costos hacia los consumidores y tiene que absorberlos a nivel interno generará una menor tasa de rendimientos. Con el tiempo, los fondos de

inversión gravitarán de las empresas socialmente responsables hacia aquellas que no lo son, puesto que la última proporcionará la tasa más elevada de rendimientos.

Eso hasta podría significar que si todas las compañías en un país específico como Estados Unidos incurrieran en costos sociales adicionales, porque la administración percibió que éste era uno de los objetivos del negocio, la supervivencia de todas las industrias domésticas podrían estar amenazadas por competidores extranjeros que escogieron no incurrir en dichos costos sociales.

En el punto de vista socioeconómico de la responsabilidad social. La posición socioeconómica contra argumenta, diciendo que los tiempos han cambiado y con ellos las expectativas de las empresas por parte de la sociedad. Esto se ilustra mejor con la formación legal de corporaciones. Los gobiernos estatales les expiden la autorización correspondiente. El mismo gobierno que otorga una autorización, la puede quitar. Así que las corporaciones no son entidades independientes, responsables solamente ante los accionistas. También tienen responsabilidad ante una sociedad más amplia, que las crea y las sostiene.

Al apoyar el punto de vista socioeconómico, recuerda que “la maximización de las utilidades es la segunda prioridad de la compañía, no su primera. La primera es asegurar su supervivencia”.

Una importante debilidad del punto de vista clásico, según lo ven los proponentes del enfoque socioeconómico, es su concepción del tiempo. De acuerdo con estos últimos, los administradores deben ocuparse de la maximización del rendimiento financiero a largo plazo. Para tal fin, éstos deben aceptar algunas obligaciones sociales y los costos que se asocian a ellas. De modo que hay que proteger el bienestar de la sociedad no contaminando, no discriminando, no involucrándose en publicidad engañosa, y otros semejantes. A su vez, deben asumir un rol positivo para mejorar la sociedad, involucrándose en sus comunidades y contribuyendo a las organizaciones de asistencia social.

Un último punto que argumentan los proponentes de la posición socioeconómica, es que los partidarios del punto de vista clásico se oponen a la realidad, no obstante verla. Las empresas modernas de negocios ya no son simplemente instituciones económicas. Negocian, forman comités de acción política, y se ocupan de otras actividades para así influir en el proceso político para su beneficio. La sociedad acepta y hasta alienta a las empresas a que se involucren en su ambiente social, político y legal. Quizá eso no haya sido cierto hace 30 o 40 años, pero si es la realidad de hoy.

Robbins et al. (2013), explica que hay muchos puntos relacionados con la responsabilidad social pero muchas veces no conducen por una ruta recta y clara para definir la responsabilidad social.

La ruta será más difícil de seguir si se puede identificar a la gente ante las que son responsables los administradores de empresas. Los clásicos dirían que los accionistas o los dueños son su única preocupación legítima. Los progresistas responderían que los administradores son responsables ante cualquier individuo o grupo que resulte afectado por decisiones y políticas de la organización. Estos tomadores de riesgos son cualquier tercero interesado que se encuentre en el ambiente de una organización: dependencias gubernamentales, sindicatos, empleados, clientes, proveedores, comunidades anfitrionas y grupos de interés público.

#### **b. Historia de la Responsabilidad Social Empresarial:**

Según Centrase (2006), a partir de la década de los 80 y a raíz del fenómeno de la globalización, el concepto de responsabilidad social empresarial (RSE) ha ido cobrando fuerza y tomando forma hasta convertirse en una práctica usual de grandes corporaciones internacionales, empresas locales y hasta pequeñas y medianas empresas.

En muchos casos, la RSE se ha convertido en el principal criterio de inversión y han aparecido fondos especializados en invertir en aquellas empresas que la practican. Existen índices bursátiles que miden el desempeño de las empresas socialmente

responsables y los empresarios más visionarios y audaces son aquéllos que han logrado basar el éxito de sus negocios en su estrategia de responsabilidad social.

Este no es un fenómeno extraño y su aparición obedece a múltiples factores, entre los que se encuentran el creciente protagonismo que ha adquirido el sector empresarial en el escenario mundial. En la actualidad, existen grandes corporaciones que operan a escala mundial y manejan presupuestos y movilizan más recursos que varios estados-nación. El impacto que éstas generan en las sociedades es mucho más visible con los avances tecnológicos y la velocidad de la información. Con el paso del tiempo, las empresas han adquirido más poder y como contraparte han asumido mayores responsabilidades.

Esas responsabilidades son las que las obligan a tomar iniciativa en el proceso de desarrollo de mejores condiciones de vida para el entorno en el que operan. Su responsabilidad se ha expandido desde el interior de la empresa, con los colaboradores y accionistas, hasta las comunidades, el medio ambiente y los gobiernos locales y nacionales de los países en los que mantienen operaciones. Por otra parte, los mercados que consumen sus productos son cada vez más vigilantes del cumplimiento de estándares sociales y ambientales, e imponen cada vez con más fuerza “aranceles éticos” para la entrada de nuevas empresas o para la permanencia en el mercado.

El fenómeno no es exclusivo de las empresas grandes y las transnacionales, pues los beneficios que han logrado las empresas que tienen políticas de RSE han motivado una corriente mayor en la que los pequeños también tienen un rol y una responsabilidad que asumir, de lo contrario, pierden un elemento fundamental de competitividad y se enfrentan a una inestabilidad autogenerada por una gestión incompleta.

Los niveles de desarrollo de la RSE en cada país son distintos, sin embargo, es probable que nos encaminemos hacia un estándar internacional que probablemente termine tan fuertemente impregnado en la gestión de los negocios del futuro como lo está la contabilidad o el marketing en nuestros tiempos.

La RSE implica que las empresas adopten una postura activa a favor de la sostenibilidad de sus operaciones, preocupándose por el bienestar de sus colaboradores y las familias de estos, por la transparencia de sus actividades, las buenas relaciones con sus clientes, proveedores y finalmente con la comunidad y el medio ambiente. Las empresas no pueden permanecer como “islas de riqueza en un mar de pobreza”, pues el riesgo que esto implica para sus negocios es muy grande en términos de sostenibilidad.

La RSE es el rol que le toca jugar a las empresas a favor del Desarrollo Sostenible, es decir, a favor del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente. Este equilibrio es vital para la operación de los negocios y las empresas deben pasar, de ser el problema, a formar parte de la solución.

✓ Historia de la RSE en Guatemala:

Centrarse (2006), en Guatemala el movimiento de la RSE inicia desde 1998. Un grupo de líderes comprometidos con el tema, reconocen su importancia e inician el proceso de definición y sensibilización de la RSE. El proceso lleva a la creación de Centrarse (El Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala). Fundada en el año 2003, Centrarse es hoy una organización que cuenta con más de 100 empresas asociadas que pertenecen a más de 20 sectores y sub-sectores productivos del país. Representan alrededor del 30% del Producto Interno Bruto de Guatemala y dan empleo a 150,000 familias; convirtiéndose en la coalición de empresas promotoras de la RSE más influyente del país y una de las más importantes a nivel regional.

### **c. Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para las Empresas:**

Centrarse (2006), la RSE contribuye, en la manera que estén en óptimas condiciones los colaboradores de la empresa a tener mayor atracción y permanencia de talentos y mayor productividad. Nuestra relación con los proveedores, desde la comunicación, los términos de intercambio, y muchos otros aspectos que determinan la forma como

trabajamos con nuestros proveedores, también contribuye a ser más productivos. Al ser más transparentes y ofrecer mejores productos y servicios a los clientes, está comprobado que se logra mayor lealtad del cliente.

En un mundo globalizado por la economía, cada vez existe mejor información y los clientes se vuelven más sofisticados, y el “cómo” se vuelve tan importante como el “resultado final”, lo cual el cliente premia o castiga. Una empresa que se perfila como responsable socialmente, logra mejor imagen lo cual atrae más clientes y definitivamente como mencionamos anteriormente, resulta en una mayor lealtad del cliente. Los mercados, y no solo los mercados internacionales de nuestros productos que comienzan a exigir al RSE, sino los mercados financieros y otros proveedores de servicios, ya ponen como requisito la RSE. Así que la RSE nos permite también, mejor acceso a mercados.

Robbins, et al.(2013),explica que es obligación de una empresa, más allá de lo que exige la ley y la economía, perseguir metas a largo plazo que sean buenas para la sociedad. Esta definición supone que la empresa está dentro de la ley y persigue intereses económicos. Se toma como un hecho que todas las empresas aquellas que son socialmente responsables y las que no lo son obedecerán todas las leyes que la sociedad impone. Asimismo, esta definición percibe a las empresas como un agente moral. En su esfuerzo por hacer el bien para la sociedad, estos deben diferenciar entre lo correcto y lo incorrecto.

**d. Tipos de responsabilidad social:**

Fernández (2007), hace una primera clasificación de responsabilidades sociales, considerando únicamente dos grupos de interés clave: los colaboradores y la comunidad.

- Responsabilidades primarias. Son las inherentes a la actividad específica de la empresa. No responder adecuadamente a lo que representa el corazón de la

empresa para cuidar su buen funcionamiento en todos los sentidos, que es su razón de ser, podría tener graves consecuencias incluso para supervivencia.

- Responsabilidades secundarias. Consisten en mejorar los efectos resultantes de esa misma actividad específica en los grupos sociales interdependientes con la empresa, más allá de unos mínimos siempre exigibles.
- Responsabilidades terciarias. Son las que se extienden a actuaciones de la empresa encaminadas a mejorar determinados aspectos de su entorno social más allá de su actividad específica, filantropía, inversión social y responsabilidad social empresarial.

**e. Diferencia entre filantropía, inversión social y responsabilidad social empresarial:**

✓ Filantropía:

Según Centrase (2006), es un mecanismo de donación en dinero o en especie a grupos con carencias o condiciones específicas. La motivación es humanitaria, altruista y de caridad. La filantropía empresarial no afecta la organización empresarial. No la hace partícipe de los impactos que pueda generar. El nexo entre la empresa y el entorno es muy débil o inexistente y no influye en el mejoramiento de la calidad de vida de quienes reciben la donación, ni aumenta la competitividad de la empresa.

✓ Inversión social:

Es la canalización de recursos con el objetivo principal de mejorar la imagen de la empresa a través del apoyo a una comunidad o a un tipo de acción específica (cultural por ejemplo). Requiere de un esfuerzo de visión que articule la labor de la empresa. Privilegia la relación de la empresa con la comunidad. El nexo entre empresa y entorno es incompleto.

✓ **Responsabilidad Social Empresarial:**

La decisión estratégica que implica la constante aplicación de prácticas empresariales, que generan mayor productividad, lealtad del cliente y acceso a mercados, partiendo del cumplimiento del régimen legal, logrando óptimas condiciones internas y concretándose en el aporte al desarrollo sostenible del país. Las prácticas de responsabilidad social empresarial pueden ser de carácter interno, como adaptación de valores y transparencia, e involucran a actores internos; y de carácter externo, que toman en cuenta a toda la cadena productiva, (proveedores, consumidores y clientes), velan por el cumplimiento de respeto al medio ambiente e inciden en la comunidad y el estado.

**f. Dimensiones, Temas y Actores:**

Centrarse (2006) explica que cuando una empresa decide embarcarse en una iniciativa de RSE debe plantearse algunas interrogantes básicas, por ejemplo:

¿Por dónde comenzar?

¿Hacia quién se debe dirigir las acciones?

¿En qué tema se debe enfocar las acciones?

En primer lugar, debería tenerse muy claro que la RSE tiene dos dimensiones y esto es lo más fácil de entender y reconocer. Se presenta el anexo B mediante un cuadro las relaciones de la responsabilidad social empresarial.

**g. Beneficios de la RSE:**

Describe que entre los beneficios más comunes que se observan en las empresas socialmente responsables se encuentran:

- La identificación de los colaboradores con la empresa, traducida en menores índices de ausentismo y rotación, menor número de casos de sabotaje y mayor productividad ocasionada por la motivación de los colaboradores.

- Mejor imagen y reputación de la empresa en la sociedad y los mercados donde coloca sus productos.
- Mayor aceptación de sus productos por parte de los consumidores.
- Mayor fidelidad del cliente.
- Incremento del valor de mercado de la empresa.
- Mayores Utilidades.

Todos los beneficios de la RSE y los aspectos positivos a los que esta conlleva se traducen en uno solo: Competitividad.

#### **h. Ejes de la Responsabilidad Social Empresarial RSE:**

A continuación se presentan los siete ejes de la responsabilidad social empresarial, de acuerdo con el centro para la acción de la responsabilidad social empresarial en Guatemala CENTRARSE.

##### ➤ Eje 1: Valores y Transparencia:

Centrarse (2006), las empresas que tienen una sólida imagen en ese sentido “valores éticos”, gozan de ciertas ventajas, al momento de competir en el mercado, como resultado de su prestigio. En primer lugar, la buena conducta, el buen gobierno hacia el interior de la empresa y el buen trato con los colaboradores es entendido como sinónimo de “buena empresa” en todo lo que pueda significar este término:

- Es una empresa donde todos quisieran trabajar,
- Es una empresa confiable,
- Se presume la buena calidad de sus productos,
- Existe motivación e identificación con la empresa por parte de los colaboradores,
- Es una empresa respetada,

- La incidencia de casos de controversia entre las empresas y otros actores es muy reducido.

✓ Gobierno corporativo:

El gobierno corporativo involucra las relaciones entre la administración de la empresa, su Junta Directiva, sus accionistas y demás agentes económicos que mantengan algún interés al interior de ella. El Gobierno Corporativo también provee la estructura a través de la cual se establecen los objetivos de la empresa, los medios para alcanzar estos objetivos, así como la forma de dar seguimiento a su desempeño.

✓ Código de ética:

Centrase (2006), en el módulo 2 de su publicación define que los códigos de ética no son más que declarar expresamente el compromiso de la empresa con el cumplimiento de principios y que su gestión se basará en ellos al momento de tomar determinadas decisiones.

Las empresas que cuentan con un código de ética no sólo han dado el primer paso hacia una buena práctica de buen gobierno corporativo, sino que además deben preocuparse por cumplirlo a cabalidad. Una empresa en la que existe un código de ética para regir su gestión, objetivos y gobierno interno tiene por delante dos tareas pendientes: En primer lugar, hacer de su código de ética una herramienta de gestión y en segundo lugar, hacer que todos lo compartan hacia adentro de la empresa.

Bateman y Snell(2010), señala que los códigos de ética tienen que redactarse cuidadosamente y hacerse a la medida de las filosofías particulares de las compañías. La mayoría de los códigos de ética abordan temas tales como la conducta de los empleados, la comunidad y el ambiente, accionistas, clientes, proveedores y contratistas, actividad política y tecnología.

Para que un código de ética sea eficaz, se debe de hacerlo siguiente:

- Involucrarla redacción de la declaración a todos lo que tengan que convivir con el código,
- Elaborar una declaración corporativa, pero también que permita declaraciones por separado de diferentes unidades a través de la organización,
- Que sea breve y por consiguiente, fácil de entender y de recordar,
- No hacerlo demasiado rebuscado; que contenga algo importante en lo que las personas realmente crean,
- Ponerle el acento en la cúspide y hacer que los ejecutivos hablen sobre el código y cumplan con la declaración.

Cuando la realidad difiere de esta última, como cuando el lema dice que el personal es nuestro activo más valioso o que el producto es el más fino del mundo, pero en realidad uno es maltratado y el otro es deficiente, la declaración sólo será una broma de mal gusto para los empleados, en vez de constituir una guía.

Robbins, et al. (2013), indica que hay tres puntos de vista diferentes sobre las normas éticas. El primero es el punto de vista utilitarista de la ética, en el cual solo se toman decisiones con base en sus resultados o consecuencias. La meta del utilitarismo es proporcionar el mayor bien para el mayor número. Al seguir el punto de vista utilitario, un administrador podría llegar a la conclusión de que despedir al 20% de la fuerza laboral de suplanta, queda justificado porque aumentaría la rentabilidad de la planta, mejoraría la seguridad en el puesto para el 80% restante y sería para el mejor interés de los accionistas. Por un lado, el utilitarismo estimula la eficiencia y productividad y es consistente con la meta de maximización de utilidades. El utilitarismo también puede resultar en que se pasen por alto los derechos de algunos terceros interesados.

Otra perspectiva de la ética es el punto de vista de derechos de la ética. Esta posición se preocupa del respeto y la protección de las libertades y privilegios individuales, inclusive el derecho a la privacidad, libertad de conciencia, libertad de expresión, y el proceso debido de ley. Por ejemplo, esto incluiría la protección de los derechos de los

empleados a la libertad de expresión cuando ellos reporten violaciones de leyes por sus patrones. El lado positivo de la perspectiva de los derechos es que protege la libertad y privacidad de los individuos. Pero tiene un lado negativo en las organizaciones: puede representar obstáculos para la alta productividad y eficiencia, al crear un clima de trabajo demasiado legalista.

El punto de vista final es el punto de vista de la teoría de justicia de la ética. Esto exige que los administradores impongan y hagan cumplir las reglas con justicia e imparcialidad. La imposición de normas de justicia también viene con sus más y sus menos. Protege los intereses de aquellos, terceros interesados que pudieran estar sobre presentados o carecer de poder, pero pueden alentar un sentido de tener derechos que reduce la toma de riesgos, la innovación y la productividad.

Continuando con Robbins, et al. (2013), Se ha encontrado que la mayoría de la gente de negocios continúa teniendo actitudes utilitaristas hacia el comportamiento ético. Esto no debía ser demasiado sorprendente, puesto que este enfoque es consistente con metas como eficiencia, la productividad y las altas utilidades. Debido al mundo cambiante de la administración, esa perspectiva necesita cambiar. El utilitarismo sacrifica el bienestar de las minorías en beneficio de las mayorías.

Las nuevas tendencias hacia los derechos individuales y la justicia social significan que los administradores necesitan normas éticas basadas en criterios no utilitarios. Este es un sólido desafío para el administrador actual, porque tomar decisiones usando criterios tales como los derechos individuales y la justicia social, involucran muchas más ambigüedades que el uso de criterios utilitarios tales como los efectos sobre la eficiente y la utilidad.

También indica que los factores que afectan las éticas administrativas es que el administrador actúe con ética o sin ella, dando como resultado una interacción compleja entre la etapa del desarrollo moral del administrador y las variables moderadoras de características individuales, el diseño estructural de la organización, su cultura, y la

intensidad del problema ético. Comúnmente las personas que carecen de un fuerte sentido moral son mucho menos factibles que cometan acciones equivocadas si están constreñidas por reglas, políticas, descripciones de puestos, fuertes normas culturales que desapruaban esas conductas. A la inversa, personas muy morales pueden llegar a ser corrompidas por una estructura y cultura organizacional que permite o alienta prácticas sin ética. Además, es mucho más factible que los administradores tomen decisiones éticas en donde está involucrada una alta intensidad moral.

Según Robbins, et al. (2013), a continuación se presentan algunos de los factores que pueden influir con el tiempo para que los administradores se conduzcan con ética o sin ella.

> Características Individuales:

Toda persona entra en una organización con una serie de principios de valores relativamente arraigados. Estos valores se desarrollan desde los primeros años en un individuo, representan condiciones básicas de lo que es el bien y el mal. Así pues, los administradores en una organización a menudo poseen valores personales muy diferentes.

También se ha encontrado que hay dos variables de la personalidad que influyen sobre las acciones de un individuo de acuerdo con sus creencias de lo que es el bien y el mal. Son la fuerza del ego y el locus de control.

La fuerza del ego es la medida en la personalidad de la fuerza de las convicciones de una persona. Las personas que tienen una alta calificación en la fuerza del ego, puede ser que resistan los impulsos y sigan sus convicciones más que aquellos que tienen bajas calificaciones en la fuerza del ego. Esto es más probable que los individuos con mucha fuerza del ego lleven a cabo lo que ellos creen que es lo correcto. Se esperaría que administradores con una gran fuerza del ego muestren más consistencia entre el juicio moral y la acción moral que aquellos que tienen baja fuerza del ego.

El locus de control es un atributo de la personalidad que mide el grado hasta el cual la gente cree que son amos de su propio destino. Gente con un locus de control interno cree que controla su propio destino, mientras que aquellos con un locus externo creen que lo que les acontece en la vida se debe a la suerte o al azar. Desde una perspectiva ética, los que tienen locus externo tienen menos probabilidades de aceptar la responsabilidad personal de las consecuencias de su comportamiento y es más factible que confíen en las fuerzas exteriores. En cambio, los que tienen el locus interno es más fácil que acepten la responsabilidad de las consecuencias, y que confíen en sus propias normas internas del bien y del mal para guiar su conducta. Los administradores con un locus interno de control quizá muestren mayor consistencia entre sus juicios morales y sus acciones morales, que los administradores “externos”.

> Cultura organizacional:

Para Robbins, et al. (2013), El contenido y la fuerza de la cultura de una organización también influyen en el comportamiento ético.

Una cultura que quizá configure altas normas éticas, es una cultura que es alta en la tolerancia al riesgo, alta en control, y alta en la tolerancia de conflictos. Los administradores en una cultura así se verán alentados a ser agresivos e innovadores, conscientes de que se descubrirán las prácticas sin ética, y se sentirán libres para desafiar abiertamente las demandas o expectativas que ellos consideren en lo personal que no son realistas o que son desagradables.

Una cultura fuerte ejercerá mayor influencia sobre los administradores, que una cultura débil.

Si una cultura es fuerte y apoya las altas normas éticas, debería tener una influencia muy poderosa y positiva sobre el comportamiento ético del administrador.

> Liderazgo de la administración superior:

Los códigos de ética requieren un compromiso de la administración superior. Porque los administradores superiores son los que fijan el tono cultural. Ellos son modelos de roles en términos tanto de palabras como de acciones aunque lo que ellos hacen probablemente sea más importante que lo que ellos dicen. Si, por ejemplo, los administradores superiores emplean recursos de la empresa para su uso personal, inflan sus cuentas de gastos, favorecen a sus amigos, o realzan prácticas parecidas, dan a entender que tal conducta es aceptable para todos los empleados.

La administración superior también fija el tono cultural mediante sus prácticas de recompensa y castigo. La selección de a quién y qué se premia con incrementos salariales y promociones, envía un importante mensaje a los empleados. La promoción de un administrador porque alcanza resultados impresionantes empleando fórmulas cuestionables, indica a todos que esas fórmulas cuestionables son válidas. Cuando se descubren prácticas desviadas, la administración debe no solo sancionar al responsable, sino darle publicidad al hecho y hacer que todos lo conozcan. Esto envía otro mensaje: “hacer cosas desviadas tienen un precio y no es para su mejor interés ¡manejarse de manera poco ética!”

✓ Condiciones Laborales:

Centrarse (2006), comenta que ofrecer buenas condiciones laborales significa ofrecer más que salarios altos. Muchas empresas exitosas han logrado resultados sorprendentes reformando su lugar de trabajo, las reglas de convivencia y las condiciones para sus colaboradores.

Lacalle (2011), en su definición de calidad del entorno laboral, menciona al balance general de la supervisión, las condiciones de trabajo, los niveles de compensación y los puestos de trabajo de una organización.

➤ Eje 2: Actores Internos:

✓ Calidad de Vida Laboral:

Según Centrarse (2006), incluye que las condiciones óptimas y adecuadas en términos laborales, para lograr mayor productividad y desarrollo personal. También incluye las relaciones y gobernabilidad interna de los accionistas y de los colaboradores a todo nivel organizacional.

Koontz, Wehrich y Cannice (2012), en su definición de calidad de vida laboral (CVL) son programas que representan un enfoque de sistemas para el diseño del puesto y el enriquecimiento del trabajo que harán más interesantes y retadores los empleos. Los programas de CVL se relacionan estrechamente con el enfoque de sistemas socio-técnico.

✓ Colaboradores:

Jones (2009), considera que los empleados de una compañía son los cientos de miles de personas que trabajan en sus departamentos y desempeñan funciones como investigación, ventas y manufactura. Los empleados esperan recibir una remuneración correspondiente con su desempeño. Para que la compañía tenga un comportamiento ético hacia sus empleados y satisfaga sus expectativas, crea una estructura ocupacional que los remunera de forma justa y equitativa por sus contribuciones.

➤ Eje 3: Proveedores:

Bateman y Snell (2010), transmiten que la relación como empresa con sus proveedores y subcontratistas debe basarse en el respeto mutuo. Por lo tanto, la responsabilidad de:

- Procurar rectitud y veracidad en todas las actividades, incluso precios, licencias y derechos de venta,
- Asegurar que las actividades de negocios estén libres de coerción y de litigios innecesarios,
- Promover en el largo plazo la estabilidad de la relación con proveedores a cambio de valor, calidad, competitividad y responsabilidad,

- Compartir información con proveedores y de acuerdo con los términos comerciales acordados; y
- Buscar, estimular y preferir a proveedores y subcontratistas cuyas prácticas de empleo respeten la dignidad humana.

Jones (2009), comenta que ninguna empresa opera sola, sino que es una red de relaciones con otras compañías que proveen insumos (como materias primas, refacciones, mano de obra y clientes) que necesita operar. También depende de intermediarios, como mayoristas y minoristas, que distribuyan sus productos a los clientes finales. Los proveedores esperan ser pagados pronto y bien por sus insumos. Centrarse (2006), en el módulo 3 comenta de que algunas empresas han logrado incorporar en la actividad de sus proveedores su filosofía y principios éticos para hacer negocios. De esta manera se aseguran que a lo largo de toda la cadena productiva se mantengan los estándares sociales, ambientales y de calidad del producto.

➤ Eje. 4. Clientes:

Bateman y Snell (2010), asegura que se debe transmitir la dignidad a todos los usuarios, sin tener en cuenta si adquieren los servicios en forma directa, o indirecta. En el anexo C, se presenta un esquema de las diferentes etapas de la responsabilidad social.

Por lo tanto la responsabilidad social debe partir de los siguientes enunciados con referencia a los clientes o en el caso de los institutos de enseñanza media, los usuarios de los servicios de educación:

- Brindar a usuarios productos y servicios, de la mayor calidad y acordes a sus requerimientos.
- Tratar a usuarios de estos servicios, en forma justa en todos los aspectos de las transacciones, económicas y profesionales; además, proveer un alto nivel de servicio y remedios para su insatisfacción.

- Efectuar todos los esfuerzos para asegurar que la salud y seguridad de los usuarios, así como la calidad de su ambiente sostenible.
- Asegurar el respeto a la dignidad humana en los servicios que se ofrecen, en la publicidad; además, respetar la integridad de la cultura de desde el contexto de los usuarios.

Jones (2009), asegura que por lo regular se ve a los clientes/usuarios como el principal grupo de interés, porque si una compañía no puede atraerlos para que hagan usos de sus servicios, el negocio quiebra. Así, administradores y empleados deben trabajar para aumentar la eficiencia y la eficacia con el fin de tener clientes leales y atraer a otros nuevos. Para conseguirlo, venden servicios de calidad a precios justos y proporcionan un buen servicio posterior a la venta. También se esfuerzan por mejorar sus productos/servicios constantemente.

➤ Eje. 5. Medio Ambiente:

Según, Centrase (2006), en los últimos años, la responsabilidad medioambiental se ha expandido hacia un compromiso mayor, que nada más seguir al pie de la letra la aplicación de las leyes que existan sobre el tema o llevar a cabo iniciativas de reciclaje y manejo eficiente de la energía.

Guatemala es un país territorialmente pequeño que se caracteriza por poseer una diversidad de recursos naturales, variedad de climas, suelos, vegetación y fauna, que permiten el desarrollo de una vasta gama de industrias que aprovechan muchos de estos recursos en diferentes formas. Sin embargo, tener los recursos no lo es todo, sino mantenerlos y conservarlos; cosa que no hemos hecho durante muchos años. Los problemas ambientales se derivan de la sociedad y se resolverán en la medida que ésta tome conciencia de la forma en que sus actividades alteran el medio ambiente, transforme su conducta y se conduzca a relaciones más armónicas y favorables con la naturaleza.

El modelo de crecimiento económico en Guatemala, en términos generales no es sostenible, y por ello debemos enfrentar problemas relacionados con:

- ✓ Degradación de los suelos: Cerca de la mitad de los departamentos de Guatemala, enfrentan problemas de degradación de suelos y esto ocasiona que haya más erosión de lo que la tierra puede tolerar. La principal causa de esta erosión es el uso de tierras forestales para actividades agrícolas ya que la deforestación causa grandes daños,
- ✓ Contaminación del agua: Guatemala es privilegiada por la cantidad de recursos hídricos con los que cuenta, (35 cuencas hidrográficas, 7 lagos, 365 lagunas y 779 lagunetas), propensas a la contaminación y ya enfrenta serios problemas de este tipo. Se conoce que sólo en un 4% de las municipales del país se aplican tratamientos de aguas residuales, mientras el resto es vertido en los ríos lo que afecta a las poblaciones río abajo,
- ✓ Deforestación: En el mundo se ha perdido ya casi la mitad de la cubierta forestal original, y todos los años se cortan, nivelan o queman, otros 16 millones de hectáreas. Los bosques suministran anualmente más de US\$ 400.000 millones a la economía mundial y son de importancia vital para el mantenimiento de ecosistemas sanos. No obstante, la demanda actual de productos forestales excedería en un 25% el límite para un consumo sostenible,
- ✓ Basura: En el 2001 se estimaba que se producían en el país 2, 400,000 toneladas anuales de basura, de las cuales 30% se producen en el área metropolitana, 22% en las áreas urbanas y 48% en el área rural. Sin embargo, las Naciones Unidas, establece que aunque los pobres son los que padecen en mayor grado los daños ambientales, éstos rara vez son los principales causantes de los mismos. Sin embargo, sólo en la capital, en 1991 se producían 1,315 toneladas diarias.

Hoy, se producen 25,000 toneladas diarias de las cuales, cerca de 500 toneladas llegan a basureros clandestinos. La mayor parte de la basura de estos basureros clandestinos va a parar a ríos, lagos, o al mar, produciendo mayor contaminación. La mayor parte de la basura, son plásticos.

- ✓ Beneficios de la Eco eficiencia:
  - Reducir el impacto ambiental negativo,
  - Reducción de costos, lo que hará a las empresas más competitiva,
  - Mayor valor agregado a los productos a través del rediseño de la imagen,
  - Mejorar el desempeño financiero,
  - Mejora de la imagen y de la reputación de la empresa,
  - Productividad, calidad y más ventas,
  - Lealtad del cliente,
  - Facilita el cumplimiento de regulaciones a las que los procesos están sujetos,
  - Se transforma en vías de expansión.
  
- ✓ Beneficios del Reciclaje:
  - Conservación de los recursos naturales para futuras generaciones,
  - Previene la emisión de gases que propician el efecto invernadero, así como contaminantes de aguas,
  - Ahorra energía,
  - Aporta valiosa materia prima a la industria,
  - Genera empleo,
  - Estimula el desarrollo de tecnologías verdes,
  - Reduce la necesidad de basureros e incineradores.
  
- ✓ Beneficios de la descomposición de materia orgánica:
  - Mantiene la basura orgánica fuera de los basureros,
  - Provee de nutrientes a la tierra,
  - Reprime algunas enfermedades de plantas,
  - Reduce la necesidad de fertilizantes y pesticidas,
  - Protege la tierra de erosión y ayuda a disminuir la contaminación.

✓ Beneficios de la responsabilidad ambiental de las empresas:

Aunque antes el tema de medio ambiente se relacionara con grupos ambientalistas, hemos visto cómo las empresas han comprendido la importancia de éste y han pasado de un mero cumplimiento legal, a incluirlo en su estrategia empresarial debido a los beneficios que esto le brinda. Además de no poner en peligro los recursos naturales de las futuras generaciones, los empresarios han descubierto formas para reducir los costos y elevar la calidad de su oferta incorporando criterios de protección del medio ambiente en sus procesos productivos.

En resumen, la responsabilidad sobre el medio ambiente se ha transformado en un valor central para los negocios en todos los niveles de las operaciones y la necesidad de contar con un entorno limpio, que se transforme en beneficio tangible.

✓ El medio ambiente y la comunidad:

El tema del medio ambiente, una vez discutido en la empresa y cubierto, puede involucrarla con la comunidad con acciones como:

- Educación ambiental,
- Practicas conservacionistas,
- Reforestación,
- Agricultura conservacionista,
- Incluir en la Implementación del sistema de gestión ambiental a los actores interesados. (clientes, proveedores, consumidores, comunidad, actores internos)

Para un enfoque integral en el desarrollo comunitario en el tema ambiental, se puede concientizar y poner en práctica de manera generalizada y cotidiana con métodos adecuados de uso, manejo racional y conservación de los recursos naturales.

✓ Como poner en práctica la Responsabilidad Ambiental en la Empresa:

Centrarse (2006), en su módulo 5 de Responsabilidad Social Ambiental, presenta una serie de acciones fáciles y muy prácticas que se puede realizar en la empresa:

- Crear una declaración de principios sobre el medio ambiente,
- Establecer un compromiso explícito de la empresa con el medio ambiente que determine estándares para ello, incluyendo metas formales,
- Realizar una “Auditoría Verde”, donde se realice un inventario formal o informal de los recursos que su empresa utiliza y los desechos que produce. Observar no sólo los desechos sólidos, sino también la energía, recursos naturales y aún el esfuerzo humano requerido. El objetivo es identificar oportunidades para reducir el consumo de recursos minimizar los desechos. La auditoría puede ser tan simple como medir la cantidad de recipientes con desechos que produce semana o mensualmente la empresa; o puede significar la contratación de un auditor externo para evaluar sus operaciones y sugerir mejoras,
- Establecer una política pro medio ambiente: donde se realice un compromiso con la búsqueda de productos compatibles con el medio ambiente. Cuando sea posible se recomienda usar criterios específicos como por ejemplo el papel que se compre por la empresa posea al menos un 50% de papel reciclado. Es importante el trabajo en conjunto con proveedores comprometidos con la política en esta materia,
- Motivar a los colaboradores: Generando incentivos, premios y reconocimientos para los colaboradores que sugieran alternativas a los procesos que contaminan o generan desperdicio; o para aquellos que demuestren liderazgo en el compromiso de la empresa con el medio ambiente. Que se consideren opciones tales como incentivos monetarios, premios, tiempo libre o contribuciones a obras de bien social en honor al colaborador. Periódicamente puede entregar un reconocimiento a una persona que encarne el compromiso corporativo de respeto por el medio ambiente.

Todo esto implica para las empresas actividades que deben considerar como las siguientes:

- Asegurar una rentabilidad a largo plazo,
- Conservar y manejar los recursos naturales renovables,

- Optimizar las condiciones económicas de los colaboradores, su seguridad e higiene ocupacional,
- Interactuar con las comunidades del entorno para mejorar su calidad de vida.

➤ Eje. 6 Comunidad:

Bateman y Snell (2010), describe que los ciudadanos globales pueden contribuir, con las fuerzas de forma y derechos humanos que están en juego en las comunidades en donde las empresas tienen sus operaciones. Por lo tanto, en tales comunidades se debe considerar la siguiente responsabilidad de:

- Respetar los derechos humanos y las instituciones democráticas y promoverlas siempre que sea posible.
- Reconocer la legítima obligación de los gobiernos con la sociedad en general y apoyar políticas y prácticas públicas que promuevan el desarrollo humano a través de relaciones armoniosas ente empresas y otros segmentos.
- Colaborar con aquellas fuerzas de la comunidad que se dedican a elevar los estándares de salud, educación, seguridad en el lugar de trabajo y bienestar económico.
- Promover y estimular el desarrollo sostenible y desempeñar un papel de liderazgo en la conservación y el mejoramiento del ambiente físico y de los recursos de la tierra.
- Apoyar la paz, la seguridad, la diversidad y la integración social.
- Respetar la integridad de las culturas locales; y

- Ser un buen ciudadano corporativo a través de donativos caritativos, contribuciones educativas y culturales, y participación de los empleados en asuntos comunitarios y cívicos.

Jones (2009), señala que los efectos de las decisiones que toman las empresas y sus administradores afectan aspectos de las comunidades, sociedades y naciones en las que operan. Al hablar de comunidad se hace referencia a las ubicaciones físicas, como pueblos o ciudades o bien los entornos sociales o los vecindarios étnicos en que se ubica la compañía.

Una comunidad proporciona a una compañía la infraestructura física y social que le permite funcionar, los servicios públicos y la mano de obra, los hogares donde viven sus administradores y empleados, así como las escuelas, universidades y hospitales que satisfacen sus necesidades, etc.

Mediante los salarios, sueldos e impuestos que paga, una compañía contribuye a la economía del pueblo o región, y con frecuencia determina si una comunidad es próspera o se arruina. Del mismo modo, una compañía incide en la prosperidad de una sociedad o nación.

➤ Eje. 7 Estado:

Según Centrase (2006), los países alrededor del mundo están experimentando procesos de transición política y social hacia la democracia. Aun cuando el modelo de desarrollo democrático puede variar entre países, el proceso de democratización en cada uno cambia fundamentalmente las relaciones entre la empresa y el gobierno, incrementando las posibilidades de participación de las empresas en el diseño de las políticas públicas.

Cuando se cuenta con una comunidad empresarial responsable, los principios éticos que rigen la administración de las empresas, motivan una participación sana y transparente, con fines más colectivos y solidarios. El inicio de este proceso genera una

dinámica que arrastra a todas las empresas, grandes y pequeñas. Sin embargo, el primer paso es el más difícil: Dejar de lado los intereses individuales para que primen los colectivos.

Grandes diferencias dividen a las empresas que pertenecen al sector público de aquellas que ya han sido privatizadas y las que siempre han estado en manos de los privados. Las empresas públicas tienen incentivos para continuar ejerciendo presión para obtener subsidios, protección y crédito barato. Con frecuencia usan su numerosa fuerza laboral para ejercer presión en contra de la reforma. Por el contrario, las firmas privadas tienden a apoyar una economía y sociedad más abiertas y competitivas.

### **1.2.2. Colegios Privados**

Según la Ley Nacional de Educación (2008), la educación en Guatemala se fundamenta con los siguientes principios:

Artículo. 1º. Principios:

- Un derecho inherente a la persona humana y una obligación del estado,
- El respeto a la dignidad de la persona humana y el cumplimiento efectivo de los Derechos Humanos,
- Tiene el educando centro y sujeto del proceso educativo,
- Está orientada al desarrollo y perfeccionamiento integral del ser humano a través de un proceso permanente, gradual y progresivo,
- En ser un instrumento que coadyuve a la conformación de una sociedad justa y democrática,
- Se define y se realiza en un entorno multilingüe, multiétnico, y pluricultural en función de las comunidades que la conforman,
- Es un proceso científico, humanístico, crítico, dinámico, participativo y transformador.

Artículo 2º. Menciona los fines de la educación en Guatemala

- Proporcionar una educación basada en principios humanos, científicos, técnicos, culturales y espirituales que formen integralmente educando, lo preparen para el trabajo, la convivencia social y le permitan el acceso a otro nivel de vida,
- Cultivar y fomentar las cualidades físicas, intelectuales, morales, espirituales y cívicas de la población, basada en su proceso histórico y en los valores de respeto a la naturaleza y la persona humana,
- Fortalecer en el educando, la importancia de la familia como núcleo básico, social y como primera y permanente instancia educadora,
- Formar ciudadanos con conciencia crítica de la realidad guatemalteca en función de su proceso histórico para que asumiéndola participen activa y responsablemente en la búsqueda de soluciones económicas, sociales, políticas, humanas y justas,
- Impulsar en el educando el conocimiento de la ciencia y tecnología moderna como medio para preservar su entorno ecológico o modificarlo planificada mente a favor del hombre y la sociedad,
- Promover la enseñanza sistemática de la constitución política de la república, el fortalecimiento de la defensa y el respeto a los derechos humanos y la declaración de los derechos del niño,
- Capacitar e inducir al educando para que contribuya al fortalecimiento de la auténtica democracia y la independencia económica política y actual de Guatemala dentro de la comunidad internacional,
- Fomentar en el educando un completo sentido de organización, responsabilidad, orden y cooperación, desarrollando su capacidad para superar sus intereses individuales en concordancia con el interés social,
- Desarrollar una actitud crítica e investigativa en el educando para que pueda enfrentar con eficacia los cambios que la sociedad le presenta,
- Desarrollar en el educando aptitudes y actitudes favorables para actividades de carácter físico, deportivo estético,
- Promover en el educando actitudes responsables y comprometidos con la defensa y desarrollo del patrimonio histórico, económico, social, étnico y cultural de la nación,

- Promover la coeducación en todos los niveles educativos, y
- Promover y fomentar la educación sistemática del adulto.

Artículo 3º. Define al sistema educativo nacional como el conjunto ordenado e interrelacionado de elementos, procesos y sujetos a través de los cuales se desarrolla la acción educativa, de acuerdo con las características, necesidades e intereses de la realidad histórica económica y cultural guatemalteca.

Artículo 4º. Características: Deberá ser un sistema participativo, regionalizado, descentralizado y desconcentrado.

Artículo 5º. Estructura: El sistema educativo nacional se integra con los siguientes componentes:

- El ministerio de educación,
- La comunidad educativa,
- Los centros educativos.

Artículo 6º. Integración: El sistema educativo nacional se conforma con dos subsistemas:

- Subsistema de educación escolar,
- Subsistema de Educación Extra Escolar o Paralela.

Artículo 7º. Función fundamental: La función fundamental del sistema educativo es investigar, planificar, organizar, dirigir, ejecutar y evaluar el proceso educativo a nivel nacional en sus diferentes modalidades.

✓ Comunidad Educativa:

Artículo. 17º. Es la unidad que interrelacionando con los elementos participantes del proceso enseñanza-aprendizaje coadyuva la consecución de los principios y fines de la educación, conservando cada elemento su autonomía.

✓ Centro Educativo:

Artículo. 19º. Definición: Los centros educativos son establecimientos de carácter público, privado o por cooperativa, a través de los cuales se ejecutan los procesos de educación escolar.

Artículo. 20º. Integración: Los Centros educativos públicos, privados o por cooperativa están integrados por:

- Educandos,
- Padres de familia,
- Educadores,
- Personal técnico, administrativo y de servicio.

✓ Centro Educativo Privado:

Artículo. 23º. Es un establecimiento a cargo de la iniciativa privada que ofrecen servicios educativos, de conformidad con los reglamentos y disposiciones aprobadas por el Ministerio de Educación, quien a la vez tiene la responsabilidad de velar por su correcta aplicación y cumplimiento.

Artículo 25º. Ley de Educación Nacional (2008), para su funcionamiento deben cumplir con los siguientes requerimientos:

- Los centros educativos privados funcionan de conformidad con el artículo 73 de la constitución política de la república de Guatemala, previa autorización del ministerio de educación, cuando llenen los requisitos establecidos en el reglamento específico.
- Cuando los centros educativos tengan planes y programas diferentes a los centros oficiales, serán autorizados a funcionar siempre y cuando sea aprobado el proyecto específico por el Ministerio de Educación y se garanticen adecuados niveles académicos y que los mismos no contravengan los principios y fines de la ley.

- Para normar el funcionamiento de los centros educativos privados, el ministerio de educación elaborará el reglamento respectivo.

El acuerdo gubernativo Número M. de E. 13-77 de fecha 7 de noviembre de 1977, Reglamento de Ley de Educación Nacional, en el artículo 50 describe que la educación en Guatemala está comprendida de la siguiente manera:

✓ Educación Diversificada:

La educación Diversificada según el artículo 55º. Está comprendida en la formación de bachilleres, maestros, técnicos, intermedios, peritos, contadores y otros. El artículo 50º.

En el tercer párrafo indica que cada carrera durara dependiendo lo estipulado en su pensum de estudios.

El Reglamento de Ley de Educación Nacional describe los requerimientos para obtener autorización de funcionamiento, a continuación se detallan:

Artículo 77º. Previo a obtener autorización para el funcionamiento de un establecimiento educativo privado, debe presentarse solicitud al ministerio de educación, demostrando cumplir lo siguiente:

- Que el director técnico del plantel sea guatemalteco, con título de maestro de educación o grado universitario en materias educativas y que llene los requisitos exigidos en el decreto legislativo 1485º,
- Que el director administrativo si es una persona distinta al director técnico, posea experiencia educativa,
- Que el director o directores sean de reconocida honorabilidad y que se encuentren en el goce de sus derechos civiles,
- Qué los edificios, instalaciones, materiales y mobiliario reúnan las condiciones pedagógicas y de sanidad adecuadas,
- Describir los servicios educativos que ofrecerán, los propósitos y lineamientos generales del establecimiento, el número máximo de educandos que aceptará por grado y el valor que cobrará por la educación,

- Que el personal docente con que contará reúna las condiciones para los establecimientos estatales. En cuanto al personal extranjero comprobar que se cumple con las disposiciones del código de trabajo,
- Declaración jurada que se ceñirá a las leyes, reglamentos y disposiciones específicas del Ministerio.

Efectuada la comprobación de la documentación y superación de la inspección de instalaciones satisfactoriamente, podrá conceder la autorización por un período de cinco años.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La responsabilidad social empresarial (RSE), trata de que las empresas decidan voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. La responsabilidad social empresarial, se centra en la implicación de la empresa con sus accionistas, trabajadores, clientes, proveedores y con la comunidad en donde actúa.

Dentro de las empresas de diferente denominación se encuentran las instituciones educativas las cuales también tienen un compromiso social que deben de transmitir como empresas, a sus estudiantes y a la comunidad en general, promoviendo valores y desarrollando actividades que fomenten la responsabilidad social de sus colaboradores y sus alumnos, así también proyectándose de una forma positiva e involucrándose con la comunidad donde se desenvuelven, ya que deben de generar aportes sociales que fortalezcan las prácticas de desarrollo sostenible para su entorno y ser empresas generadoras de una conciencia ética que impulse acciones en pro del desarrollo sostenible de la comunidad. En la actualidad existe mucha mención del tema pero se puede decir que las empresas que lo practican son muy pocas en Guatemala.

Es interesante el tema de los colegios ya que son educadores, formadores y desarrollan un papel fundamental en la sociedad; a pesar de que los colegios de nivel diversificado forman parte de un sector muy importante en Retalhuleu, dentro de sus actividades cívicas, casi no se practican aspectos que vinculen el incremento de capacidades humanas, y sociales de los estudiantes, y colaboradores para que se proyecten en su comunidad o ciudad.

Los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu, constituyen una parte central en la formación, y promoción de valores a los diferentes estudiantes, que en el futuro serán profesionales, y responsables; del bienestar de la sociedad en general. En la actualidad no existen, un estudio o una investigación que muestre las actuales prácticas de la responsabilidad social empresarial, que puedan llevarse a cabo en la

ciudad de Retalhuleu, por parte de estas instituciones educativas, por lo que se desconoce los resultados, o deficiencias que se puedan llevar a cabo, como tampoco existen investigaciones acerca de la influencia que se pueda tener en los estudiantes de nivel diversificado del conocimiento de la responsabilidad social empresarial.

Es por esto que se formula la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las prácticas actuales de responsabilidad social empresarial que se aplican en los colegios privados a nivel diversificado en la ciudad de Retalhuleu?

## **2.1. Objetivos**

### **2.1.1. Objetivo General**

Identificar las actuales prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que aplican los colegios privados a nivel diversificado en la ciudad de Retalhuleu.

### **2.1.2. Objetivos Específicos**

- Establecer la existencia, si en los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu, cuentan con los conocimientos acerca de lo que constituye la responsabilidad social empresarial.
- Establecer cuantos colegios de nivel diversificado cuentan con actividades relacionadas a los valores y transparencia.
- Determinar si cuentan con valores y principios éticos en dichas instituciones educativas, en la ciudad de Retalhuleu.
- Describir las condiciones actuales que brindan los colegios de nivel diversificado a los actores internos, como parte de los ejes de la responsabilidad social empresarial

- Identificar los criterios actuales para la selección de proveedores.
- Determinar si actualmente se presta un servicio de calidad educativa como parte de las actividades de la responsabilidad social, a los clientes, como usuarios de servicios educativos, en los colegios de nivel diversificado en la ciudad de Retalhuleu.
- Conocer cuáles son las prácticas actuales relacionadas con el medio ambiente, a través de la responsabilidad social empresarial, llevadas a cabo en los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu.
- Describir cuáles son las actividades de responsabilidad social empresarial, que llevan a cabo en relación a la comunidad, en los colegios de la ciudad de Retalhuleu.
- Identificar si los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu, participan en actividades de cooperación con la política gubernamental.

## **2.1 Variables e Indicadores**

### **2.2.1 Definición Conceptual**

✓ Responsabilidad Social Empresarial:

Según Fernández(2009), la responsabilidad social empresarial ha de ser entendida como una filosofía, y una actitud que adopta la empresa hacia los negocios, que se refleja en la incorporación voluntaria en su gestión de las preocupaciones, y las expectativas de sus distintos grupos de interés (stakeholders), con una visión a largo plazo. Una empresa socialmente responsable busca el punto óptimo en cada momento entre la rentabilidad económica, la mejora del bienestar social de la comunidad y la preservación del medio ambiente.

## **2.2.2. Definición Operacional**

Responsabilidad social empresarial es el compromiso, que contienen las empresas, de realizar sus operaciones de forma ética, tanto con sus proveedores, colaboradores, consumidores o clientes, el Gobierno central y el medio ambiente, es decir el ambiente interno y externo en el cual se desarrolla la empresa. En el anexo D se presenta el cuadro de operacionalización de la variable de investigación, con cada uno de sus indicadores, con referencia a los siete ejes de la responsabilidad social empresarial, lo cuales son:

- ✓ Valores y Transparencia,
- ✓ Actores internos,
- ✓ Proveedores,
- ✓ Clientes,
- ✓ Medio ambiente,
- ✓ Comunidad y Estado.

## **2.3 Alcances y Límites**

### **2.3.1 Alcances**

El presente estudio se enfocó en los colegios de nivel diversificado, en la ciudad de Retalhuleu y la responsabilidad social empresarial.

La investigación indaga, acerca de la posible implementación de los siete ejes de la responsabilidad social, por parte de los colegios de nivel diversificado, a través de las acciones llevadas a cabo por parte de los directores, la formación educativa del conocimiento de la RSE de los estudiantes, a través de sus docentes.

Esta investigación por lo tanto no indaga, acerca de prácticas desleales encontradas de la RSE, llevadas a cabo, ni tampoco determina el impacto de estas instituciones en el medio ambiente como tal. Por el contrario únicamente se dedica a la descripción de lo

que constituye la responsabilidad social empresarial en el momento del estudio, permitiendo conocer la realidad acerca del tema central de investigación.

### **2.3.2 Límites**

Dentro de las limitantes de la investigación, se encontraron las siguientes:

Parte de la bibliografía utilizada, en el marco teórico, constituye documentos publicados por: Centro para la acción de la responsabilidad social empresarial en Guatemala, (CENTRARSE) de fecha 2006. Por lo que no existe una actualización de los temas de RSE, sin embargo constituyen un valioso aporte, no solamente para este estudio sino para personas, e instituciones como empresas interesadas en el tema. Para resolver esta limitante, se recurrió a el contenido que se encuentra actualizado en la página de internet del Centro para la Acción de la responsabilidad social empresarial en Guatemala que es [www.centrase.org](http://www.centrase.org).

Dentro del estudio de campo, se encontró las limitantes de la poca disponibilidad de los colegios, de proporcionar la información requerida, para conocer los datos contenidos en las diferentes boletas de opinión, como también se excluye de este estudio una institución educativa que decidió no participar, y ser parte de la presente tesis de investigación.

Lo anterior constituyó otra limitante, en cuanto al tiempo que tomo la finalización, tanto del estudio de campo, como del trabajo total de tesis.

### **2.4 Aporte**

Dentro de los principales aportes de la presente tesis, puede encontrar, que los diferentes colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu, encontraran datos relevantes de la responsabilidad social empresarial, llevada a cabo como instituciones educativas a nivel general.

Otro aporte lo constituye el marco teórico recopilado, en donde los colegios encontrarán información disponible acerca de la RSE.

La presente investigación dentro de su fase de propuesta constituye, una guía completa acerca del tema “responsabilidad social empresarial” aplicado en los colegios de nivel diversificado en la ciudad de Retalhuleu, que podrá ayudar a los centros educativo a conocer cuáles son los ejes que involucra la RSE, y de qué forma pueden utilizar el concepto para ser instituciones que sobre todo trabajen con ética en todas las actividades que realicen, dándole así un valor agregado a sus servicios y credibilidad al establecimiento, proponiendo y aportando actividades que los involucren en el desarrollo de su comunidad o entorno, en la ciudad de Retalhuleu.

Los propietarios y colaboradores de los colegios privados de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu. Que a través de esta investigación, puedan tener los conocimientos necesarios para poner en práctica actividades que involucren a la empresa directamente con su responsabilidad social empresarial, y que puedan utilizar la RSE como estrategia empresarial para crear una mejor imagen y reputación de los colegios ante sus estudiantes.

Finalmente otro de los aporte importantes v dirigido a los estudiantes de la Universidad Rafael Landívar, que puedan utilizar este estudio como marco de referencia o como guía para próximas investigaciones.

### **III.MÉTODO**

#### **3.1. Sujetos y/o Unidad de Análisis**

La presente investigación planteó enfocarse a los directores administrativos, docentes y estudiantes de los colegios que imparten educación a nivel diversificado en la ciudad de Retalhuleu. Se realizó la investigación en doce colegios, de acuerdo con el listado proporcionado por la Dirección Departamental de Educación de Retalhuleu DIDEDUC (2013).

#### **3.2. Población y Muestra**

La Población o universo de investigación está conformado por 12 colegios de enseñanza de nivel diversificado, para poder determinar el número de docentes, y de estudiantes a investigar, se elaboró un estudio preliminar, que de acuerdo con: Hernández, Fernández y Del Pilar (2010). Un estudio preliminar, conocido también como sondeo de investigación, permite recabar información necesaria y oportuna, que orienta hacia donde puede dirigirse el estudio de campo. Este tipo de estudios, permite determinar cuantitativamente los elementos de una población, para así generar un tipo de muestreo.

A través del estudio preliminar se llegó a determinar, que los cada colegio cuentan con un director administrativo, de los cuales se encuestó la totalidad del universo siendo estos 12 directores, que el número de docentes que existen en los colegios de nivel diversificado, es de 168, y el número de estudiantes es de 2445. Con dicha información se procedió a elaborar un muestreo de población finita a partir de la siguiente fórmula según lo presentado por Hernández, Fernández y Del Pilar (2010).

Los resultados de dicho sondeo se presentan en el siguiente cuadro:

Opciones	Frecuencia	
	Docentes	Estudiantes
Colegio Sinaí	38	537
Monterrey	7	260
Informática	19	250
Nuestro Mundo	10	92
Lisbi	8	28
Lavagnino	5	19
Paraíso	12	300
Monteforte	8	240
Juan Pablo II	8	115
Paolo Coelho	12	126
D´antoni	9	68
Centroamericano	32	410
Totales:	168	2445

Fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

Z<sup>2</sup>= nivel de confianza

P= probabilidad de éxito

q= no probabilidad

e<sup>2</sup> = error de la muestra al cuadrado

N= población

Determinación de la muestra para conocer el número de docentes a encuestar:

n= ¿?

Z<sup>2</sup>= 95% con un valor en la curva normal de 1.96

P= 0.63

q= (1-p) (1-0.63) = 0.37

e<sup>2</sup>= 0.05

N= 168 docentes.

n=  $\frac{168 \cdot 1.96^2 \cdot 0.63 \cdot 0.37}{0.05^2 (168-1) + 1.96^2 \cdot 0.63 \cdot 0.37}$

n=  $\frac{168 \cdot 3.8416 \cdot 0.2331}{0.0025 (168-1) + 3.8416 \cdot 0.2331} = 150.44$

=150.44R/ 114

$\frac{150.44}{1.3129769} = 114$

Por lo anterior se determina una muestra de: 114 docentes a investigar, en los colegios de nivel diversificado, en el anexo E, se presenta el detalle, de cuantos maestros fueron investigado en cada colegio mediante un repartimiento proporcional, utilizando la metodología de una regla de tres simple.

Determinación de la muestra para conocer el número de estudiantes a encuestar:

$$n = ?$$

$Z^2 = 95\%$  con un valor en la curva normal de 1.96

$$P = 0.50$$

$$q = (1-p) (1-0.50) = 0.50$$

$$e^2 = 0.05$$

$N = 2245$  docentes.

$$n = \frac{2445 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 (2445-1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{2445 * 3.8416 * 0.25}{0.0025 (2445) + 3.8416 * 0.25} = \frac{2,348.178}{6.11 + 0.9604}$$

$$= \frac{2,348.17}{7.0704} \quad \underline{\underline{R/ 331}}$$

Por lo anterior se determina una muestra de: 331 estudiantes a investigar, en los colegios de nivel diversificado, en el anexo E, se presenta el detalle, de cuantos maestros fueron investigado en cada colegio mediante un repartimiento proporcional, utilizando la metodología de una regla de tres simple.

Se presenta la información de colegios sobre los cuales se realizó la investigación, obteniendo un total de doce directores administrativos, ciento sesenta y ocho docentes del nivel diversificado y dos mil cuatrocientos cuarenta y cinco estudiantes.

### 3.3. Instrumento

Los instrumentos para realizar este trabajo de investigación fueron los siguientes:

Para la realización del estudio preliminar, se efectuaron preguntas, acerca de cuántos docentes, cuenta cada uno de los colegios, así como también se preguntó acerca de

cuantos estudiantes de nivel diversificado existen por cada colegio. Dicha boleta se encuentra en el anexo F.

Se formuló un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas, para conocer la opinión, acerca de la responsabilidad social empresarial, por parte de los diferentes directores, de los colegios de nivel diversificado. Este trabajo de campo fue llevado a cabo en el mes de junio de 2013. Dicha boleta de opinión esta descrita en detalle en el anexo G.

Se formuló también un cuestionario, con preguntas igualmente abiertas y cerradas, para conocer la opinión de los docentes sobre lo que para ellos constituye el tema de la responsabilidad social empresarial, de acuerdo con los diferentes objetivos de investigación previamente planteados. La investigación realizada con los docentes fue llevada a cabo en el mes de junio del 2013. Dicha boleta de opinión se encuentra detallada en el anexo H.

Por último, se elaboró un diseño de boleta de opinión para conocer la misma, por parte de los estudiantes de los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu. Este trabajo de campo fue realizado en el mes de julio de 2013. El diseño del cuestionario se encuentra en el Anexo I.

### **3.4 Procedimientos**

Para llevar a cabo esta investigación se realizó una serie de pasos los cuales se describen a continuación:

Marco teórico: Se procedió a la recopilación de los conceptos teóricos para la formulación de marco conceptual del trabajo de investigación. Mediante libros, revistas y artículos publicados en diferentes sitios WEB, referentes al tema.

Planteamiento del problema: Abarcó los diferentes aspectos como, que la actualidad no se cuenta con una investigación que pueda, dar a conocer que prácticas de

responsabilidad social empresarial, se están aplicando en los colegios de nivel diversificado en la ciudad de Retalhuleu.

Objetivos de la investigación: Los objetivos fueron definidos en base a, conocer cuáles son las prácticas actuales de la responsabilidad social empresarial, en los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu, como el conocimiento de dichos temas en la unidad de análisis de la investigación. De igual manera de conocer los siete ejes de la RSE.

Alcances y límites: Los alcances fueron determinados por la disponibilidad de la información proporcionada por los directores de colegios, así como también por los docentes y estudiantes.

Aporte: En esta investigación el principal aporte lo constituye el presentar una guía de modelo de gestión de la responsabilidad social empresarial, con el propósito de que estas instituciones educativas, sean responsables ante la sociedad a la cual pertenecen, y formar futuros profesionales, conscientes de los temas de RSE, así como también la presentación de datos relevantes a futuras investigaciones.

Elaboración del método: En esta parte se da a conocer los sujetos de investigación, instrumentos que se utilizó, y tipo de investigación así como también la metodología estadística.

Resultados: Se presentaron de forma gráfica, adjuntado la fuente correspondiente de información y su debida interpretación, y tabulación de los mismos, mediante frecuencia relativa y absoluta de cada cuestionamiento.

Discusión de resultados: Se analizaron los resultados de acuerdo, con lo obtenido en el trabajo de campo en confrontación, con la investigación realizada del marco teórico, y el marco conceptual.

Conclusiones. Se elaboraron de acuerdo a los objetivos que fueron plateados en la investigación.

Recomendaciones: fueron formuladas en base a las conclusiones que se establecieron en la investigación.

Bibliografía: se presentaron las citas bibliográficas para la elaboración de la presente investigación, mediante la metodología de las normas APA.

### **3.5 Diseño**

El diseño de la investigación fue del tipo descriptivo según lo presentando por Hernández Fernández y Del Pilar (2010) que señala lo siguiente: El diseño de investigación descriptiva no crea situaciones, para observar qué cambia en el entorno a partir de una aproximación a su dinámica natural. Este tipo de estudios permite analizar cuál es el nivel, o estado de una o diversas variables en un momento dado, o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo, o sea una medición única. Facilita una foto de la realidad en un momento dado, y puede abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores.

#### IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Resultados obtenidos del cuestionario dirigido a los directores de los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu:

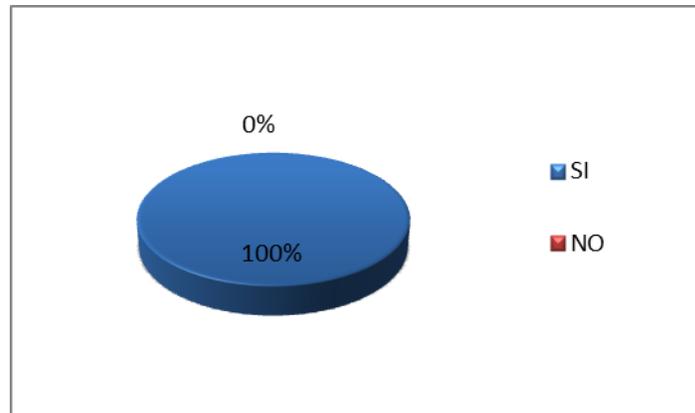
1. ¿Conoce el concepto de Responsabilidad Social Empresarial?

Tabla No. 1

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Sí	12	100%
No	0	0%
Totales	12	100%

Fuente: Trabajo de Junio 2013

Gráfica No. 1



Fuente: Tabla No. 3

Se puede observar en la gráfica 3, que el 100 % de los establecimientos si entienden el concepto de responsabilidad social empresarial.

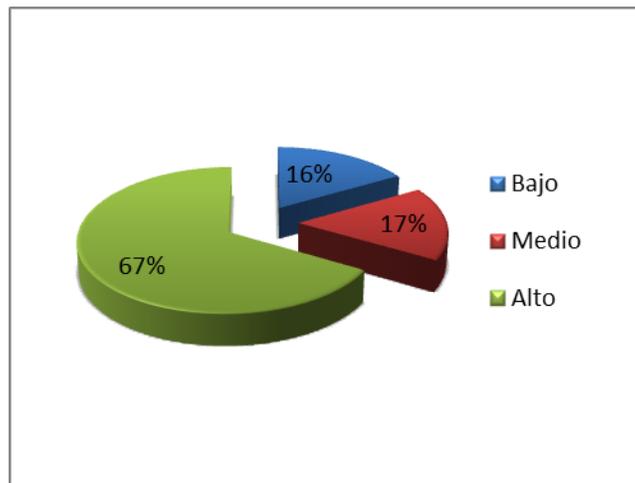
2. ¿En qué grado de importancia considera que su establecimiento realice iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial?

Tabla No. 2

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Bajo</b>	2	17%
<b>Medio</b>	2	17%
<b>Alto</b>	8	67%
<b>Totales:</b>	12	100%

**Fuente:** Trabajo de campo Junio 2013.

Gráfica No. 2



**Fuente:** Tabla No. 2

En la gráfica 2, se refleja que el 67 % de los establecimientos considera que el nivel de importancia de la responsabilidad social empresarial es alto, otros opinan que la responsabilidad social posee un grado de importancia en un nivel medio representado con un 17 % y únicamente el 16 % de los directores califican a el grado de importancia en un nivel bajo.

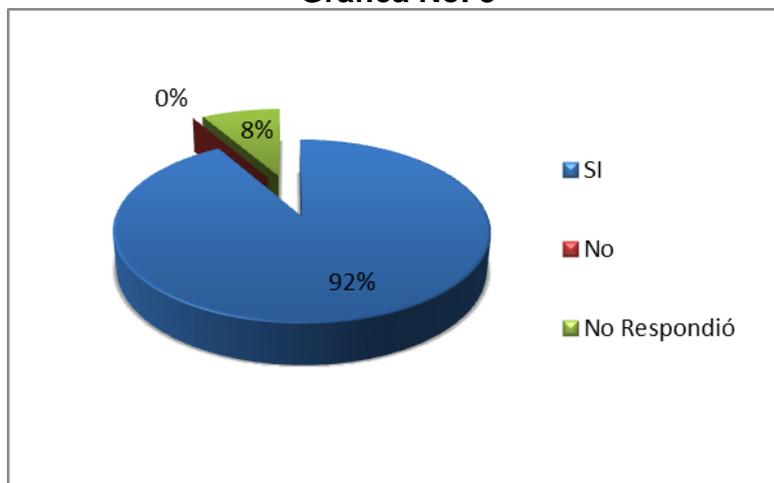
3. ¿Actualmente se aplican algunas actividades de responsabilidad Social Empresarial en su establecimiento?

Tabla No. 3

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	11	92%
<b>No</b>	0	0%
<b>No Respondió</b>	1	8%
<b>Totales:</b>	12	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio2013.

Gráfica No. 3



Fuente: Tabla No. 3

Se puede observar que en la gráfica 3, que el 92 % de los establecimientos aplican la responsabilidad social empresarial de la siguiente forma: ayudando a instituciones cuando solicitan apoyo tales como centros o asociaciones de beneficencia, colaborando con escuelas de escasos recursos, realizando actividades sociales, ambientales y deportivas, apoyando a la teletón, apoyando a estudiantes de escasos recursos y cumpliendo con los salarios mínimos y prestaciones adicionales a la ley, otorgando becas, sin embargo es importante mencionar que únicamente 8 % de los mismos no respondió a la interrogante.

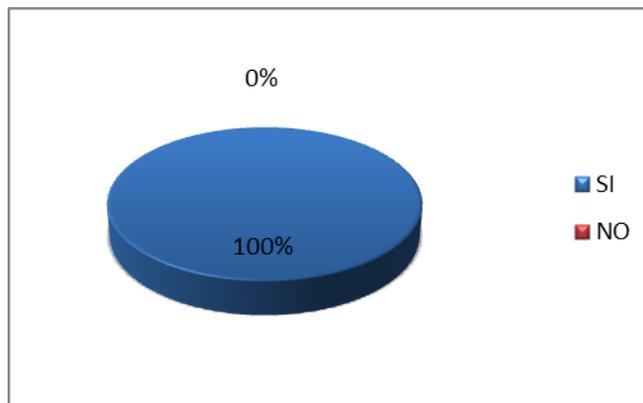
3. ¿Posee valores la institución?

Tabla No. 4

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Sí	12	100%
No	0	0%
Totales:	12	100%

**Fuente:** Trabajo de campo, Junio 2013.

Gráfica No. 4



**Fuente:** Tabla No. 4

Se puede observar que en la gráfica 4, que el 100 % de los establecimientos poseen valores. Según las respuestas obtenidas se pueden mencionar; el respeto, la responsabilidad, la honestidad, la honradez, la solidaridad, la disciplina, amabilidad, patriotismo, puntualidad, proactividad, tolerancia.

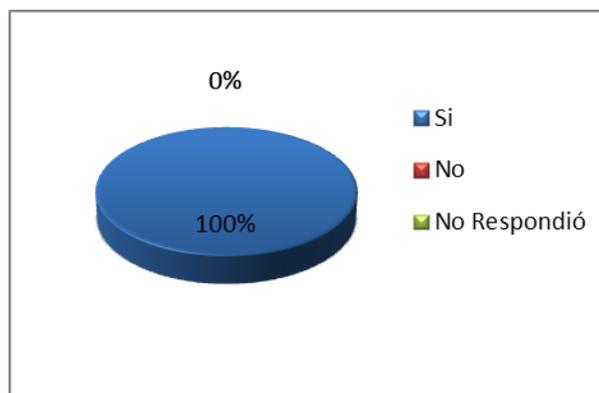
4. ¿Cuentan en el establecimiento con algún programa de fomento de valores en los estudiantes?

Tabla No. 5

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Sí	12	100%
No	0	0%
No Respondió	0	0%
Totales	12	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2014.

Gráfica No. 5



Fuente: Tabla No. 5

En la gráfica 5, el 100 % de los establecimientos si fomentan los valores dentro de sus establecimientos, dentro de los cuales se encuentran los cursos que se le brindan a los estudiantes a través de cursos de ética en todos los niveles, educación cristiana, orientación emocional, formación ciudadana y afiches.

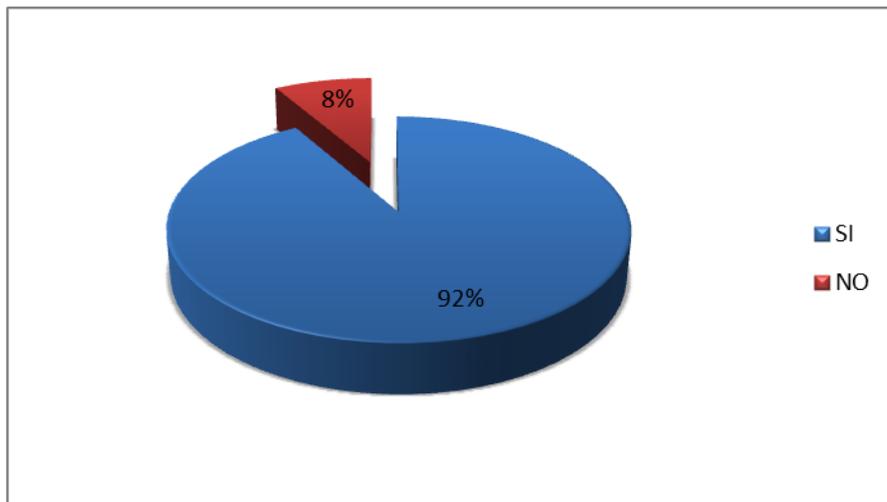
5. ¿Posee un código de principios éticos la institución?

Tabla No. 6

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	11	92%
<b>No</b>	1	8%
<b>Totales</b>	12	100%

**Fuente:** Trabajo de campo, Junio 2013.

Gráfica No.6



**Fuente:** Tabla No.6

Se puede observar que en el gráfica 6, que el 92 % de los establecimientos poseen principios éticos, únicamente el 8% respondió que no.

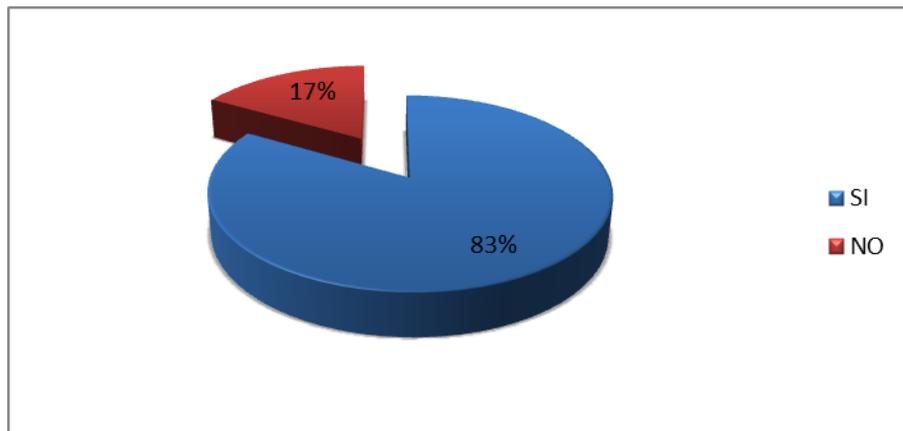
6. ¿Brinda actualmente el establecimiento condiciones de desarrollo humano a sus docentes?

Tabla No. 7

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	10	83%
No	2	17%
<b>Totales:</b>	12	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013.

Gráfica No. 7



Fuente: Tabla No. 7

En el gráfico 7, se puede apreciar que el 83 % de los establecimientos consideran que si brindan actualmente condiciones de desarrollo humano a sus docentes y únicamente el 17 % de ellos hace lo contrario. Dentro de los establecimientos que sí brindan desarrollo humano a sus colaborador es lo realizan a través de capacitaciones, un ambiente organizacional agradable, realizando actividades de convivencia, utilizando creatividad, productividad, de acuerdo a su catedra, respeto a sus derechos y superación.

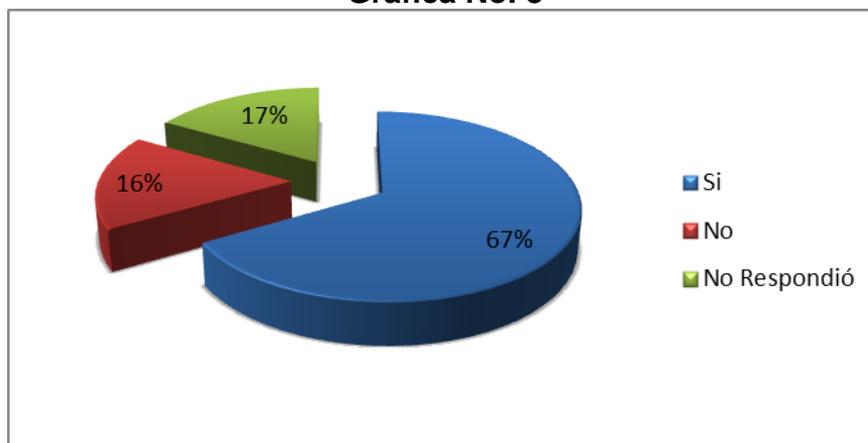
7. ¿Actualmente el establecimiento posee criterios o políticas de selección de sus proveedores?

Tabla No. 8

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	8	67%
<b>No</b>	2	17%
<b>No Respondió</b>	2	17%
<b>Totales:</b>	12	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013.

Gráfica No. 8



Fuente: Tabla No. 8

En el gráfica 8, se puede observar que el 67% de los establecimientos posee políticas o criterios de selección para sus proveedores, un 16 % no las posee, y un 17 % simplemente no dio respuesta a la interrogante. Con referencia a cuales son las políticas de selección de los proveedores de los colegios de nivel diversificado se conocieron las siguientes: lo hacen a través de la calidad de sus productos, precios accesibles para sus clientes, la calidad de los alimentos y un factor de mucha importancia es que los productos estén legalmente registrados.

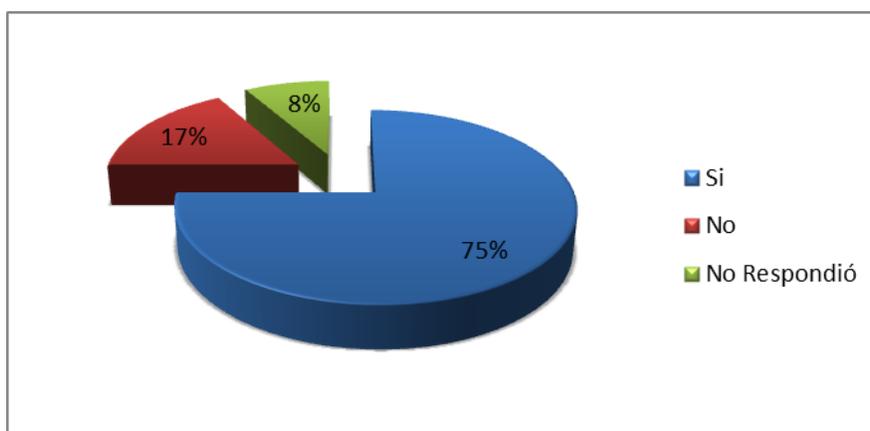
8. ¿Mantiene el establecimiento relaciones lícitas con sus proveedores?

Tabla No. 9

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Sí	9	75%
No	2	17%
No Respondió	1	8%
Totales:	12	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 9



Fuente: Tabla No. 9

En el gráfico 9, se puede observar que el 75 % de los establecimientos posee una relación lícita con sus proveedores, sin embargo el 17 % de ellos no tiene ningún tipo de relación, se desconoce el tipo de relación que dichos colegios pueden tener con algún proveedor determinado, y un 8 % no respondió a la interrogante.

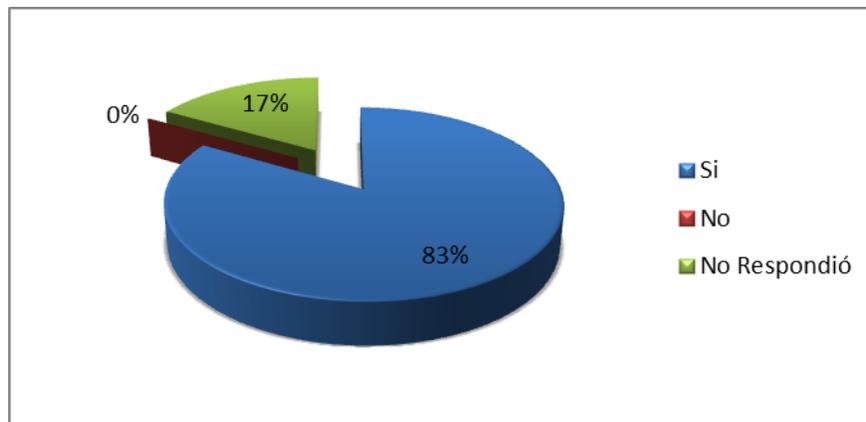
9. ¿Brinda el establecimiento servicios y productos de calidad a sus usuarios del servicio educativo?

Tabla No. 10

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Sí	10	83%
No	0	0%
No Respondió	2	17%
<b>Totales:</b>	12	100%

**Fuente:** Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 10



**Fuente:** Tabla No. 10

En el gráfica 10, se puede apreciar que el 83 % de los resultados obtenidos de los establecimientos brinda productos de calidad a sus usuarios y únicamente el 17 % de ellos no respondió a la interrogante.

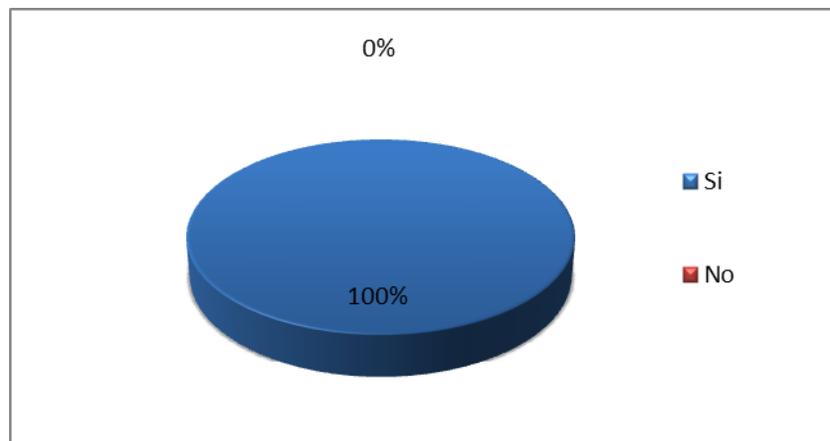
10. ¿Conoce el establecimiento la realidad medioambiental y sus principales problemas?

Tabla No. 11

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	12	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Totales:</b>	12	100%

**Fuente:** Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 11



**Fuente:** Tabla No. 11

En el gráfica 11, se puede observar que el 100 % los establecimientos conoce la realidad medio ambiental y sus principales problemas. Se consultó cuales, son esas realidades medioambientales que rodean, la realidad del establecimiento y respondieron lo siguiente: contaminación, destrucción de bosques, adelgazamiento de la capa de ozono, deforestación, perdida de la biodiversidad, calentamiento de la tierra y por la falta de conciencia ambiental respectivamente.

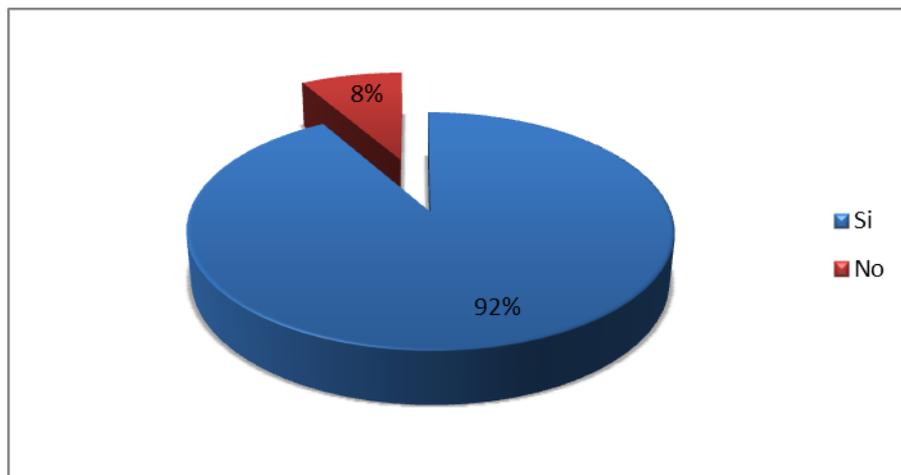
11. ¿Contribuye el establecimiento en utilización sostenible de los recursos naturales?

Tabla No. 12

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Sí	11	92%
No	1	8%
Totales:	12	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 12



Fuente: Tabla No. 12

En el gráfica 12, se puede apreciar que el 92 % de los establecimientos si contribuye en la utilización sostenible de los recursos naturales y un 8 % no contribuye en esta acción, dentro de las respuestas de cuáles son las medidas que utilizan para lograrlo expresan que es a través del reciclado, conservando los jardines, ahorrando el consumo de agua y colocando la basura en su lugar.

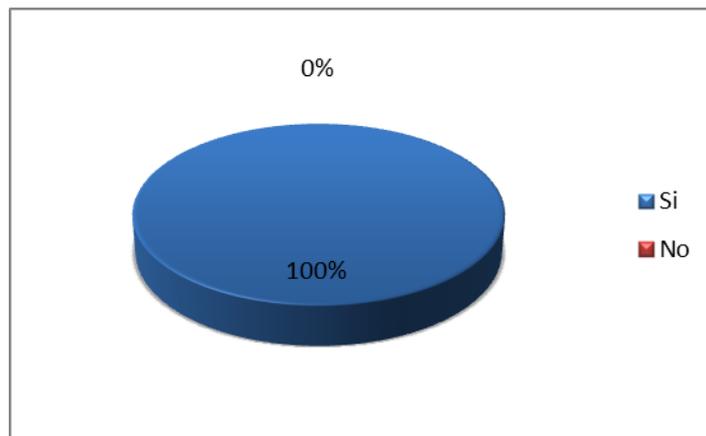
12. ¿Conoce el establecimiento los beneficios de implementar programas de responsabilidad ambiental?

Tabla No. 13

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Sí	12	100%
No	0	0%
Totales:	12	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 13



Fuente: Tabla No. 13

En el gráfico 13, se puede apreciar que el 100 % de los establecimientos conoce los beneficios de implementar programas de responsabilidad ambiental.

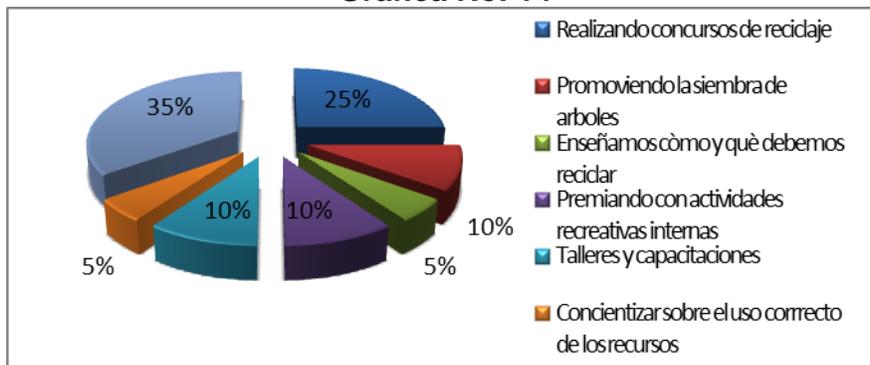
13. ¿De qué manera incentiva el establecimiento a los estudiantes en la adecuada utilización de los recursos naturales?

Tabla No. 14

Respuestas	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Realizando concursos de reciclaje	5	25%
Promoviendo la siembra de arboles	2	10%
Enseñamos cómo y qué debemos reciclar	1	5%
Premiando con actividades recreativas internas	2	10%
Talleres y capacitaciones	2	10%
Concientizar sobre el uso correcto de los recursos	1	5%
Otros	7	35%
Totales:	20	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 14



Fuente: Tabla No. 14

En el gráfica 14, se puede observar que el 35 % de los establecimientos incentiva a los estudiantes, en la adecuada utilización de los recursos naturales, a través de excursiones recreativas, y diplomados en relación al tema, un 25 % en concursos de reciclado, un 10 % promoviendo la siembra de árboles, talleres y capacitaciones y un 5 % en hacer conciencia de la buena utilización de los recursos naturales, el 35% corresponde al mercado ambiental, excursiones recreativas, diplomas y calificaciones en esa área, no desperdiciar el agua, actos cívicos.

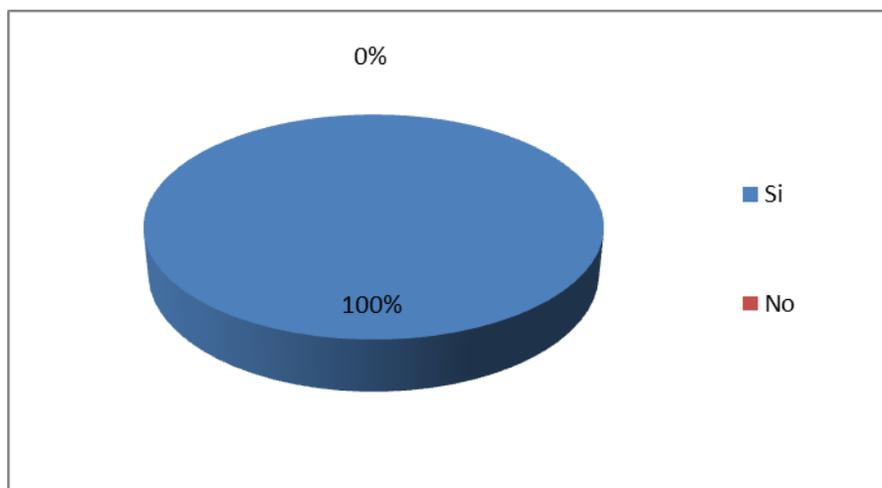
14. ¿Comprende la importancia del compromiso del establecimiento con la comunidad?

Tabla No. 15

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	12	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Totales:</b>	12	100%

**Fuente:** Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 15



**Fuente:** Tabla No. 15

En el gráfica 15, se puede apreciar que el 100 % de los establecimientos comprende la importancia del compromiso del establecimiento con la comunidad.

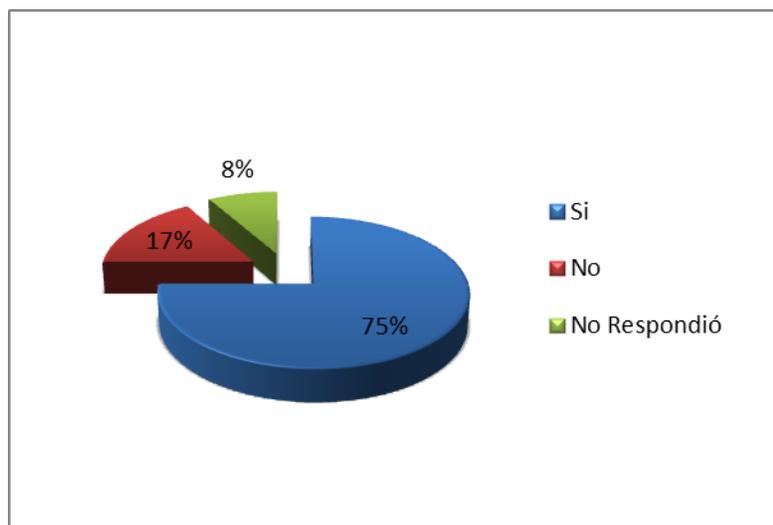
15. ¿Utiliza el compromiso de la comunidad como una estrategia empresarial?

Tabla No. 16

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	9	75%
<b>No</b>	2	17%
<b>No Respondió</b>	1	8%
<b>Totales:</b>	12	100%

**Fuente:** Trabajo de campo Junio 2013

Gráfica No. 16



**Fuente:** Tabla No. 16

En el gráfica 16, se puede apreciar que el 75 % de los establecimientos utiliza el compromiso de la comunidad como una estrategia empresarial, un 17 % no la utiliza como estrategia y un 8 % no respondió a la interrogante.

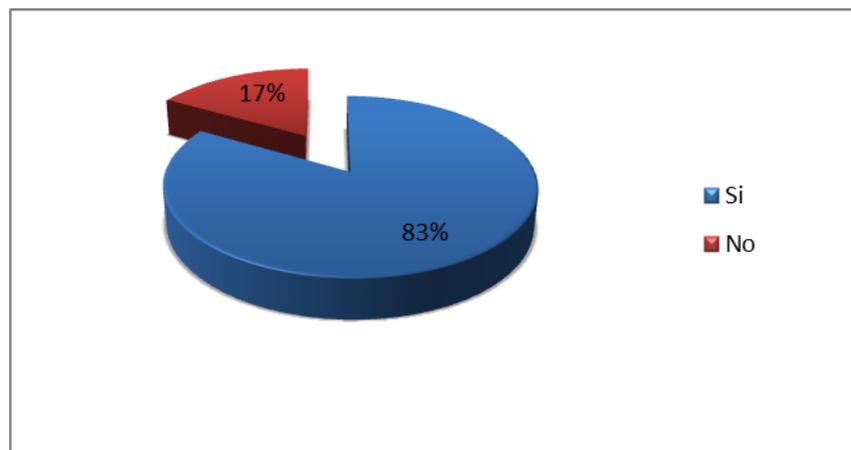
16. ¿Actualmente posee algún método o forma que fomente el desarrollo del estudiante y su desenvolvimiento en la comunidad?

Tabla No. 17

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	10	83%
<b>No</b>	2	17%
<b>Totales:</b>	12	100%

**Fuente:** Trabajo de campo junio 2013

**Gráfica No. 17**



**Fuente:** Tabla No. 17

En el gráfica 17, se puede observar que el 83 % de los establecimientos actualmente posee un método o forma que fomenta el desarrollo del estudiante y su desenvolvimiento en la comunidad y 17 % de ellos no posee ningún método o forma que involucre al estudiante con su desenvolvimiento con la comunidad. En base a esta pregunta, se cuestiono acerca de cuáles son dichas prácticas y se obtuvieron las siguientes respuestas: lo hacen a través de una educación integral y servicios sociales, cursos de seminario, proyección social, educación integral, campañas de recaudación de fondos, juguetes, ropa, víveres y el apoyo en venta de rifas de instituciones humanitarias.

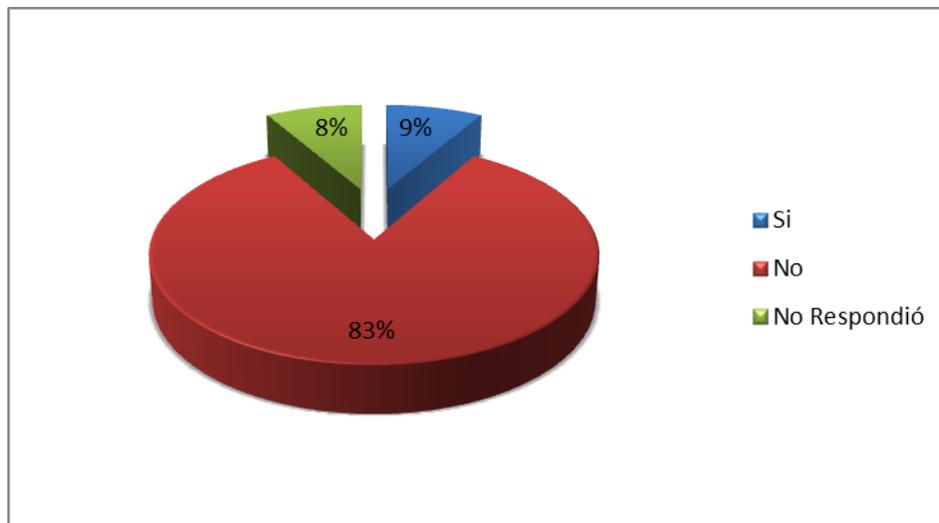
17. ¿Participa el establecimiento en actividades de cooperación con la política gubernamental?

Tabla No. 18

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	1	9%
No	10	83%
No Respondió	1	8%
Totales:	12	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013.

Gráfica No. 18



Fuente: Tabla No. 18

En la gráfica 18, se puede observar que el 83 % de los establecimientos no participa en actividades de cooperación con la política gubernamental un 9 %, si lo hace y un 8 % no respondió. Sin embargo al ser abordado este último con respeto a que forma, no se obtuvo respuesta alguna.

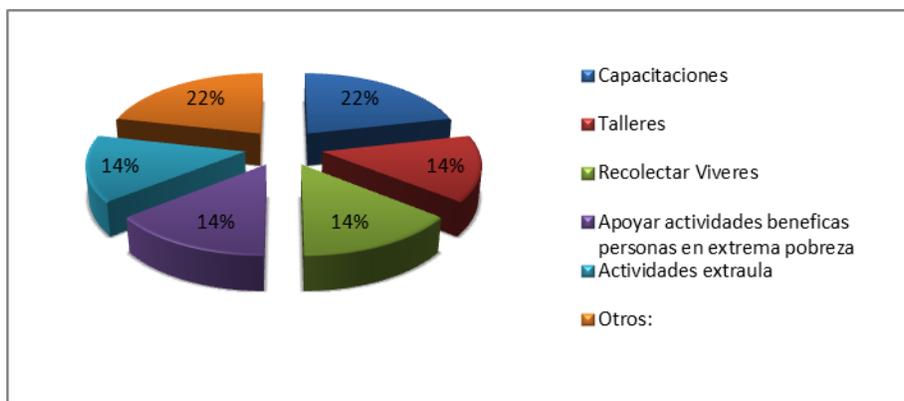
18. ¿Qué actividades propondría el establecimiento donde se involucren a los propietarios, colaboradores y estudiantes para llevar a cabo actividades con la responsabilidad social empresarial?

Tabla No. 19

Respuestas	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Capacitaciones	3	22%
Talleres	2	14%
Recolectar Víveres	2	14%
Apoyar actividades benéficas personas en extrema pobreza	2	14%
Actividades extra aula	2	14%
Otros:	3	22%
Totales:	14	100%

Fuente: Trabajo de campo Junio 2,013

Gráfica No. 19



Fuente: Tabla No. 19

En la gráfica 19, se puede observar que los establecimientos proponen realizar la siguientes actividades: las capacitaciones con 22%, realizar actividades como talleres, recolectar víveres, apoyar actividades donde se beneficien personas en extrema pobreza y actividades extra aula, con 14% respectivamente, otro 22% se divide en; Concientizar el reciclado como un modo de vida, Conocer las necesidades de la comunidad, Visitar con mayor constancia las instituciones de beneficencia.

A continuación se presentan los resultados obtenidos del cuestionario dirigido a los docentes de los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu.

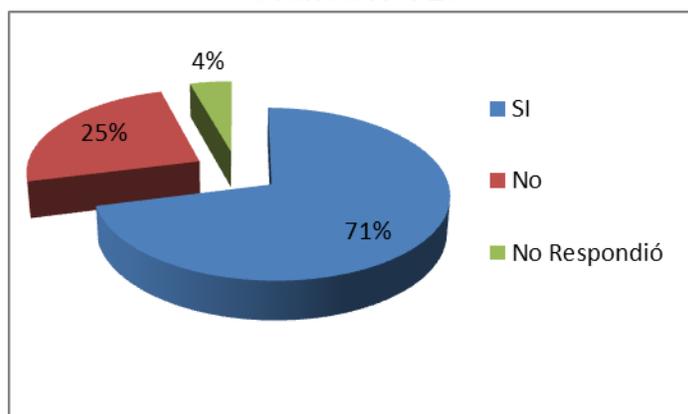
1. ¿Entiende el concepto de Responsabilidad Social Empresarial?

Tabla No. 20

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	81	71%
<b>No</b>	28	25%
<b>No Respondió</b>	5	4%
<b>Total</b>	114	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 20



Fuente: Tabla No. 20

En la gráfica No. 20 se refleja que el 71% de los docentes conoce el concepto de responsabilidad social empresarial, mientras que el 25% de ellos no lo conoce, el 4% no respondió a esta pregunta.

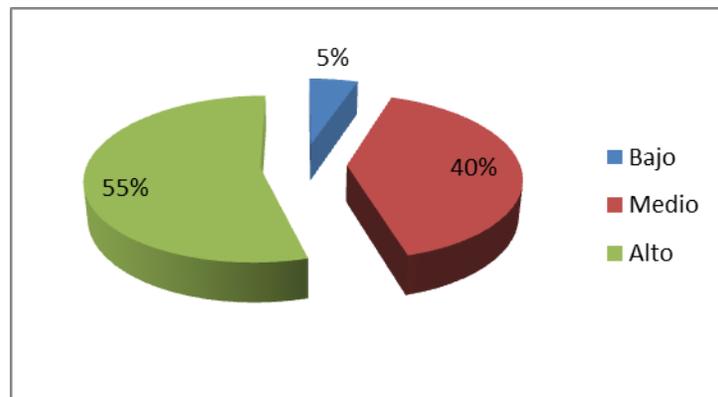
2. ¿En qué grado de importancia considera usted como docente realizar iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial con sus alumnos?

Tabla. No. 21

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Bajo	6	5%
Medio	45	40%
Alto	63	55%
Total	114	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No.21



Fuente: Tabla No. 21

En la gráfica No. 21 se puede apreciar que los docentes en un 55% consideran que el grado de importancia para realizar actividades donde se involucre la responsabilidad social empresarial con sus alumnos es alto, el 40% lo considera que la importancia se encuentra en un nivel medio y para el 5% es bajo.

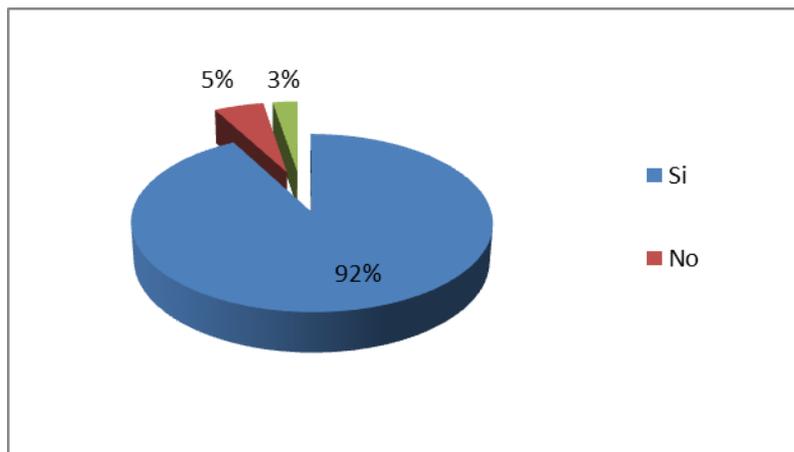
3. ¿Entiende la necesidad de compartir la visión del establecimiento donde colabora?
- 4.

Tabla No. 22

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	105	92%
<b>No</b>	6	5%
<b>No Respondió</b>	3	3%
<b>Totales</b>	114	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 22



Fuente: Tabla No. 22

En la gráfica No. 22 se puede observar que el 92% de los docentes entienden la necesidad de compartir la visión del establecimiento donde colaboran mientras que el 5% dice que no. El 3% de los encuestados no respondió esta pregunta.

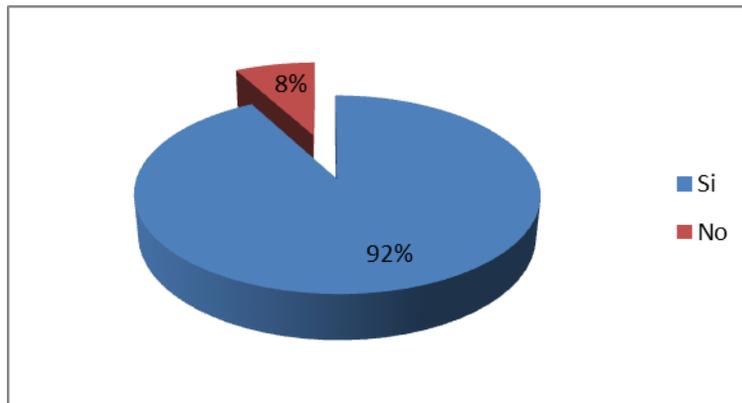
5. ¿Es tratado con dignidad dentro del establecimiento?

Tabla No. 23

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	105	92%
<b>No</b>	9	8%
<b>Totales</b>	114	100%

**Fuente:** Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 23



**Fuente:** Tabla No. 23

En la Gráfica No. 23, se refleja que los colaboradores consideran que son tratados con dignidad en un 92% por el contrario el 8% respondió que no.

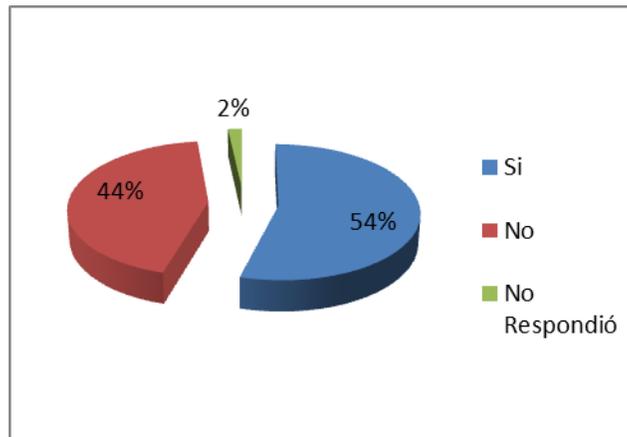
6. ¿Considera usted que percibe un salario justo?

Tabla No. 24

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	62	54%
<b>No</b>	50	44%
<b>No Respondió</b>	2	2%
<b>Total</b>	114	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 24



Fuente: Tabla No. 24

En la gráfica No. 24, se observa que el 54% de la muestra en docentes recibe un salario justo, el 44% dice que no y el 2% se abstuvo de responder.

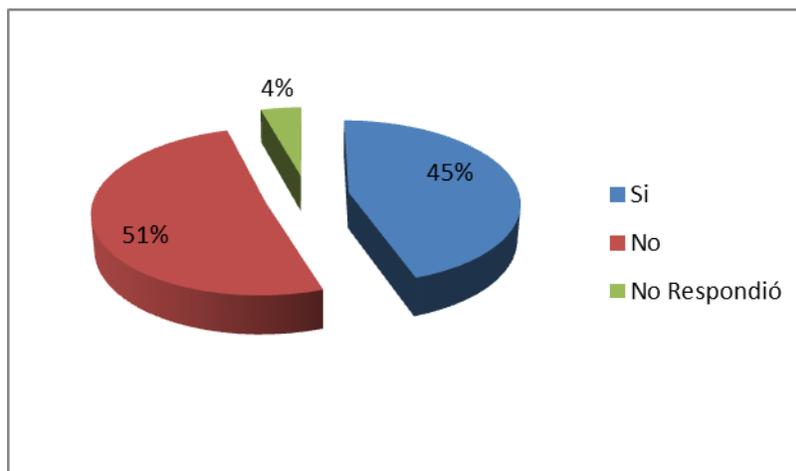
7. ¿Actualmente usted como docente aplica en sus estudiantes algunas actividades de responsabilidad social empresarial?

Tabla No. 25

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	51	<b>45%</b>
<b>No</b>	58	<b>51%</b>
<b>No Respondió</b>	5	<b>4%</b>
<b>Total</b>	114	<b>100%</b>

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 25



Fuente: Tabla No. 25

En la gráfica No. 25, se puede distinguir que únicamente el 45% de los docentes practican actividades de responsabilidad social y el 51% de ellos no realiza ninguna acción para fomentarla, el 4% no efectuó respuesta. Al ser consultados los docentes, acerca de cómo inculca en sus estudiantes, algunas actividades de responsabilidad social empresarial, se conocieron los siguientes resultados: Educan con valores, realizan proyectos de bienestar social, realizan actividades para preservar el medio ambiente, prestan servicio de calidad, y promueven actividades culturales.

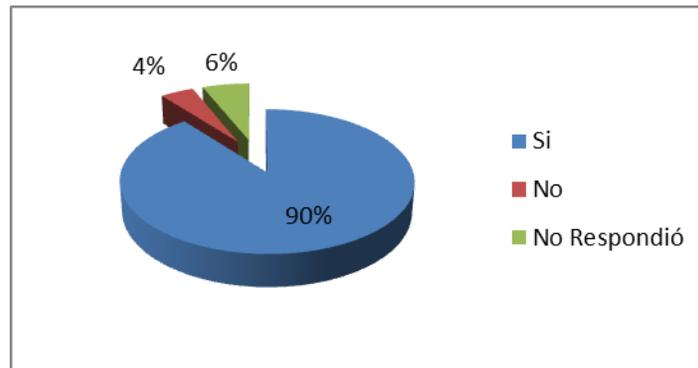
8. ¿Posee el establecimiento un código de valores que los docentes deban de poner en práctica.?

Tabla No. 26

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	102	90%
<b>No</b>	5	4%
<b>No Respondió</b>	7	6%
<b>Totales</b>	115	100%

Fuente: Trabajo de campo Junio 2013

Grafica No. 26



Fuente: Tabla No. 26

En la gráfica No. 26 el 90% respondió que el establecimiento donde laboran si cuenta con valores hacia los docentes, el 4% que no y el 6% se abstuvo de responder.

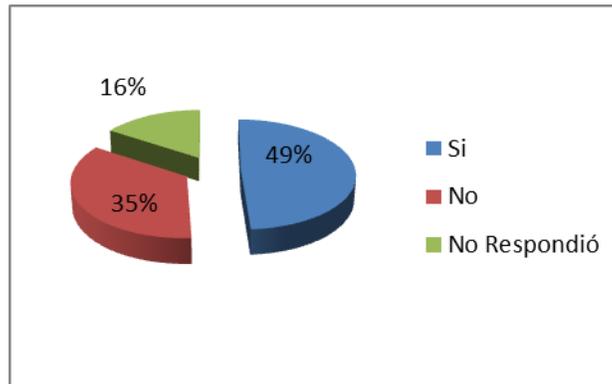
9. ¿Posee un código de principios éticos el establecimiento hacia los catedráticos?

Tabla No. 27

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	56	49%
<b>No</b>	40	35%
<b>No Respondió</b>	18	16%
<b>Totales</b>	114	100%

**Fuente.** Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 27



**Fuente:** Tabla No. 27

En la gráfica no. 27, se observa que el 49% si posee un código de principio éticos y el 35% de los docentes respondió no a la interrogante, el 16% no respondió.

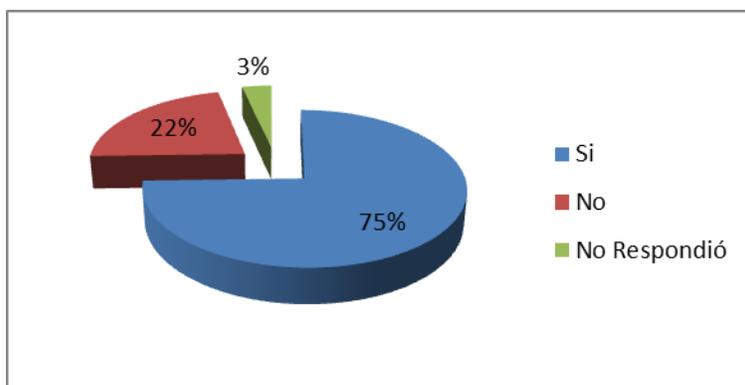
10. ¿Cuentan en el establecimiento con algún programa de fomento de valores en los estudiantes y docentes?

Tabla No. 28

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	85	75%
<b>No</b>	25	22%
<b>No Respondió</b>	4	3%
<b>Totales</b>	114	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 28



Fuente: Tabla No. 28

En la gráfica 28, se puede observar que el 75% respondió que el establecimiento si posee un programa de fomento de valores mientras que, el 22% no cuenta con el 3% no respondió. Con referencia a la pregunta anterior, acerca de si se cuenta con un plan de valores para estudiantes y docentes, se conocen los siguiente: realizan actividades conjuntas con la iglesia, para fomentar los valores, los establecimientos imparten cursos de valores y formación, reciben capacitaciones, realiza actos cívicos con temas específicos en valores y realizan programas de salud y educación sexual.

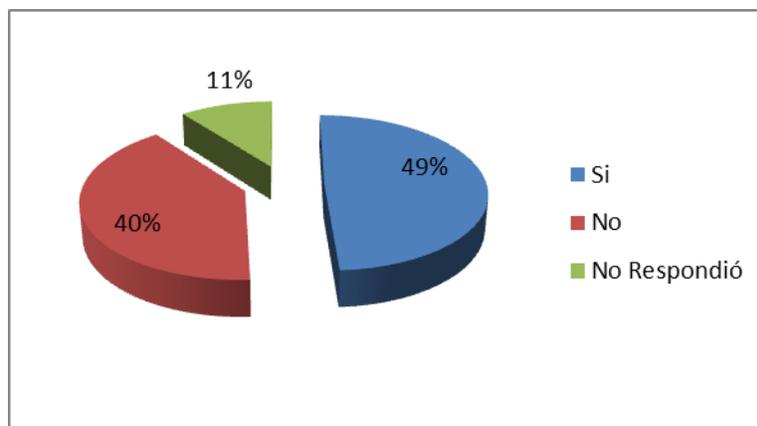
11. ¿Le brinda actualmente el establecimiento condiciones de desarrollo humano como docente del establecimiento?

Tabla No. 29

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	56	49%
<b>No</b>	46	40%
<b>No Respondió</b>	12	11%
<b>Totales</b>	114	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013

Grafica No. 29



Fuente: Tabla No. 29

En la gráfica No. 29, se puede apreciar que al 49% de los docentes si les brindan condiciones de desarrollo en el establecimiento donde labora el 40% manifiesta que no y el 11% se abstuvo de responder.

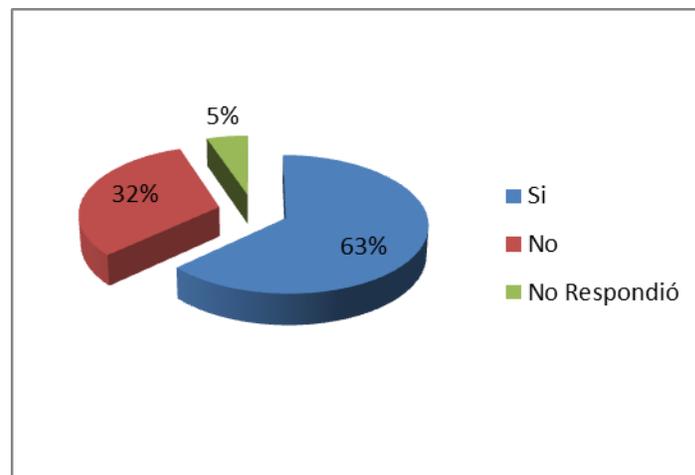
12. ¿Da a conocer el establecimiento a los docentes y estudiantes la realidad medioambiental y sus principales problemas?

Tabla No. 30

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	72	63%
<b>No</b>	36	32%
<b>No Respondió</b>	6	5%
<b>Total</b>	114	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 30



Fuente: Tabla No. 30

La gráfica No. 30, está representada en un 63% la respuesta afirmativa sobre si, se les da a conocer a los docentes y alumnos la realidad medio ambiental y sus problemas, el 32% respondió que no, y el 5% abstuvo a responder esta pregunta.

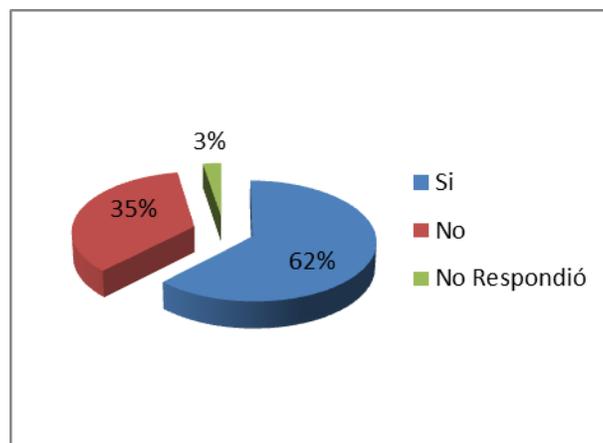
13. ¿Fomenta el establecimiento a docentes y estudiantes, en la utilización sostenible de los recursos naturales?

Tabla No. 31

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	71	62%
<b>No</b>	40	35%
<b>No Respondió</b>	3	3%
<b>Totales</b>	114	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 31



Fuente: Tabla No. 31

En la gráfica No. 31, se puede observar que el 62% de los establecimientos si fomenta en docentes y alumnos el desarrollo sostenible de los recursos naturales, por el contrario el 35% argumentó que no, y el 3% no respondió.

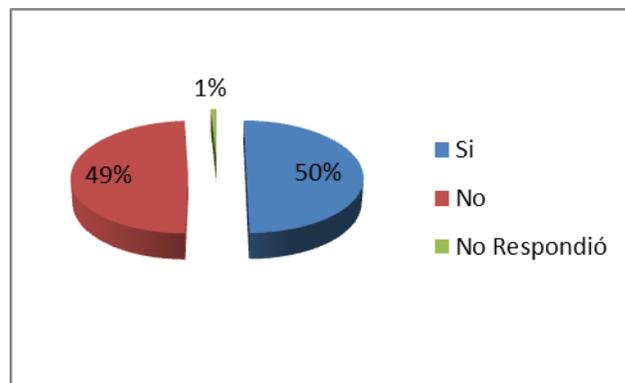
14. ¿Da a conocer el establecimiento a docentes y estudiantes los beneficios de implementar programas de responsabilidad ambiental?

Tabla No. 32

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	57	50%
<b>No</b>	56	49%
<b>No Respondió</b>	1	1%
<b>Totales</b>	114	100%

Fuente: Trabajo de campo Junio 2013

Gráfica No. 32



Fuente: Tabla No. 32

En la gráfica No. 32, se reflejan las respuestas en cuanto a que nivel de conocimiento, que tienen los docentes de los beneficios sobre programas de responsabilidad ambiental, y el 50% respondió que sí, por el contrario el 49% manifestó que aún no conoce en que puede ayudar la responsabilidad ambiental, el 1% no dio respuesta.

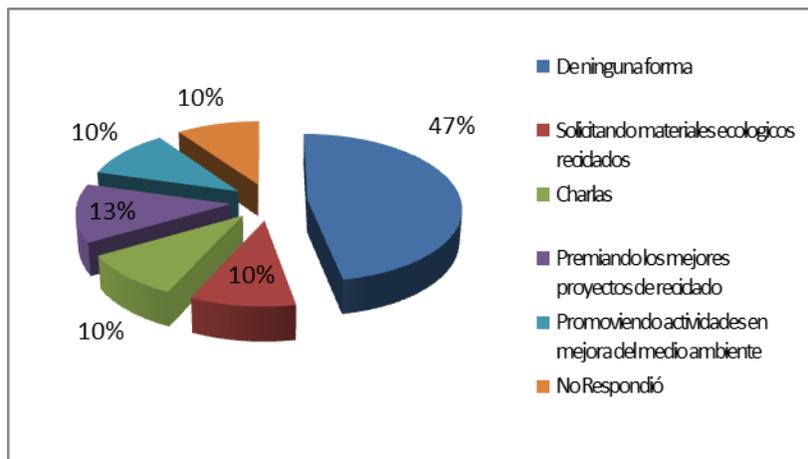
15. ¿De qué manera incentiva el establecimiento a los docentes y estudiantes en la adecuada utilización de los recursos naturales?

Tabla No. 33

Respuestas	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
De ninguna forma	54	47%
Solicitando materiales ecológicos reciclados	11	10%
Charlas	11	10%
Premiando los mejores proyectos de reciclado	15	13%
Promoviendo actividades en mejora del medio ambiente	11	10%
No Respondió	12	10%
<b>Totales</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 33



Fuente: Tabla No. 33

La gráfica No. 33, demuestra que el 47% de los docentes, respondió que no reciben ningún incentivo, para realizar la adecuada utilización de los recursos naturales, tanto ellos como los alumnos, mientras que el 10% manifestó que lo hacen solicitando materiales ecológicos reciclados, el 10% recibe charlas acerca del tema el 13% premia a los mejores proyectos de reciclaje, el 10% de los establecimientos promueve actividades en mejora del medio ambiente, un 10% se abstuvo de responder.

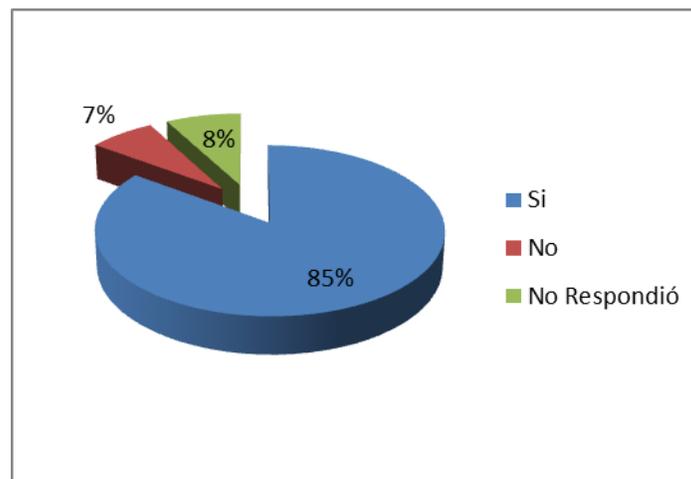
16. ¿Cómo docente comprende la importancia del compromiso con la comunidad?

Tabla No. 34

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	97	85%
<b>No</b>	8	7%
<b>No Respondió</b>	9	8%
<b>Total</b>	114	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 34



Fuente: Tabla No. 34

En la gráfica No. 34, se distingue que en su mayoría el 85% de los encuestados comprende la importancia del compromiso con la comunidad donde se desenvuelven y únicamente en un 7% argumentó que no la conoce el 8% no brindo respuesta.

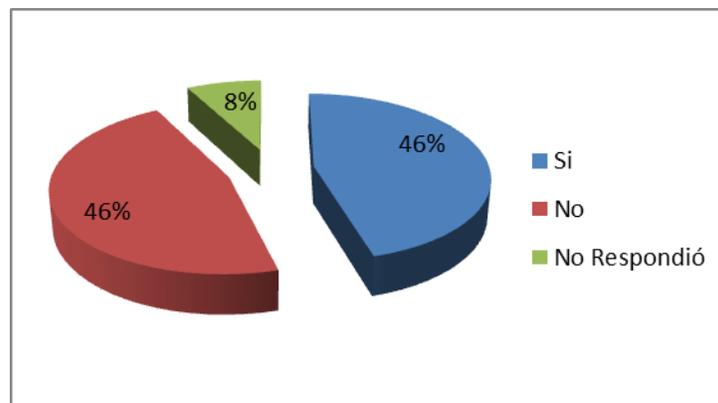
17. ¿Actualmente posee usted como docente, tiene algún método o forma, que fomente el desarrollo del estudiante, y la forma en la que se desenvuelve en la comunidad?

Tabla No. 35

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	52	46%
<b>No</b>	53	46%
<b>No Respondió</b>	9	8%
<b>Totales</b>	114	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 35



Fuente: Tabla No. 35

La gráfica No. 35, revela que el 46% si posee alguna práctica que fomente el desarrollo del estudiante y su desarrollo en la comunidad, a diferencia del 46% que respondió que no, mientras que el 8% se abstuvo a responder.

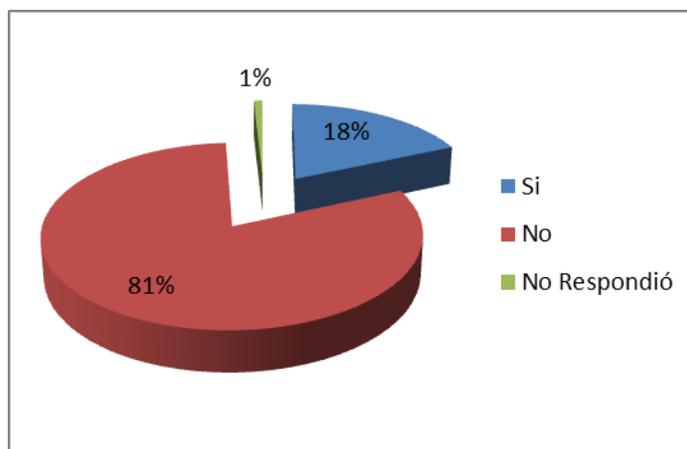
18. ¿Existe actualmente alguna relación diferente a prestar educación a la población estudiantil, de su parte como docente con la comunidad donde se encuentra el establecimiento?

Tabla No. 36

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	21	18%
<b>No</b>	92	81%
<b>No Respondió</b>	1	1%
<b>Totales</b>	114	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 36



Fuente: Tabla No. 36

En la gráfica No. 36, el 81 % de la muestra de los docentes respondió que si se tiene relación distinta a impartir cátedras en establecimiento con la comunidad donde se encuentra establecido, el 18% indicó que no, únicamente el 1% no respondió a esta pregunta.

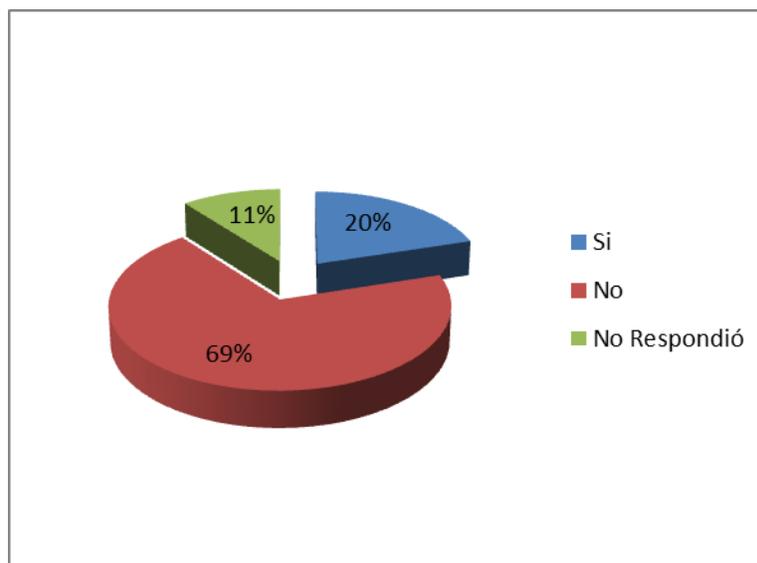
19. ¿Existe actualmente alguna relación diferente a prestar educación a la población estudiantil, de su parte como docente con el gobierno en curso?

Tabla No. 37

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	23	20%
<b>No</b>	79	69%
<b>No Respondió</b>	12	11%
<b>Total</b>	114	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 37



Fuente: Tabla No. 37

La gráfica No. 37, revela que el 69% de los docentes no realiza actividades que los relacione con el gobierno, el 23% enunció que sí, el 11% no dio respuesta.

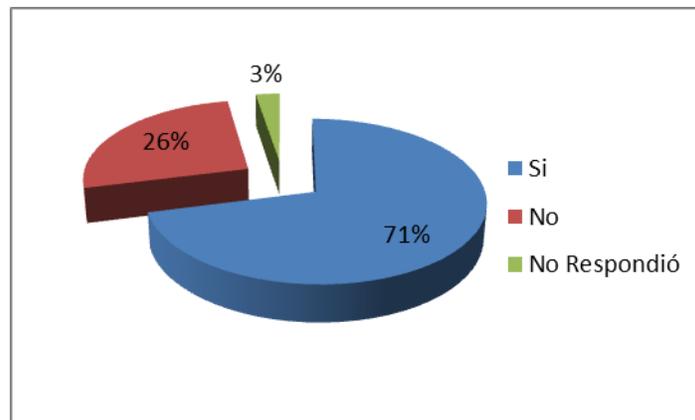
20. ¿Considera usted que participa como docente en el desarrollo local y nacional a través de la educación?

Tabla No. 38

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	89	78%
<b>No</b>	7	6%
<b>No Respondió</b>	18	16%
<b>Total</b>	114	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 38



Fuente: Tabla No. 38

En esta gráfica se puede observar que el 78% de los encuestados manifestó que si participan en el desarrollo local y nacional a través de la educación que imparten, el 7% opino que no y el 16% se abstuvo de responder. Al ser encuestados los docentes, con referencia a la forma en la que consideran que existe participación respondieron: que lo hacen compartiendo conocimientos, fomentan valores y principios poniéndolos en práctica, manifestaron que los contenidos que imparte los relaciona con la comunidad, e indicaron que apoyan a los alumnos para que se desenvuelvan personalmente.

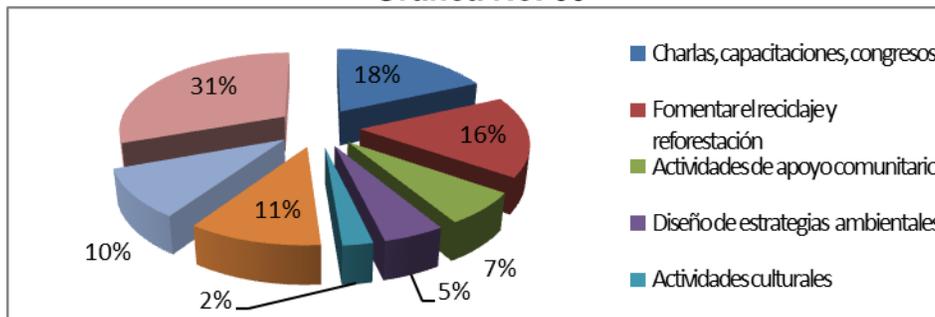
21. ¿Qué actividades propondría como docente donde se involucren a los propietarios, directores y estudiantes para llevar a cabo actividades relacionadas con la responsabilidad social empresarial?

Tabla No. 39

Cuales:	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Charlas, capacitaciones, congresos</b>	22	18%
<b>Fomentar el reciclaje y reforestación</b>	20	17%
<b>Actividades de apoyo comunitario</b>	8	7%
<b>Diseño de estrategias ambientales</b>	6	5%
<b>Actividades culturales</b>	3	2%
<b>no conoce el tema</b>	13	11%
<b>Otros:</b>	12	10%
<b>No respondió</b>	37	31%
<b>Totales</b>	121	100%

Fuente: Trabajo de campo, Junio 2013

Gráfica No. 39



Fuente: Tabla No. 39

En la gráfica No. 39 los docentes proponen actividades para conocer el tema; un 18% indica que se deben ejecutar charlas, capacitaciones y congresos acerca del tema, el 31% manifiesta que se deben fomentar acciones de reciclaje y reforestación, el 7% propone apoyo comunitario, el 5% responde que se deben de diseñar estrategias, el 2% plantea actividades culturales y el 11% revela que no conoce el tema, el 10% de la muestra propone otras actividades como: implementar actividades con los padres, poner en práctica los principios éticos y morales y realizar intercambios o uniones de diligencias con otros establecimientos privados.

Resultados obtenidos del cuestionario dirigido a los estudiantes, de los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu.

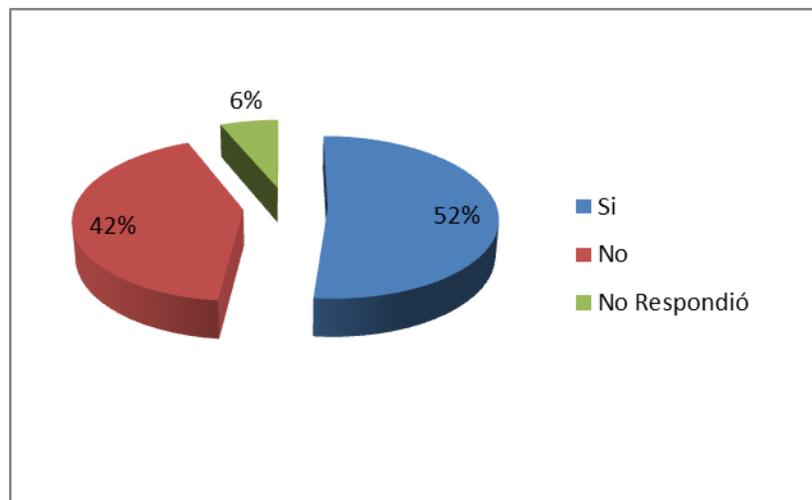
1. ¿Entiende el concepto de Responsabilidad Social Empresarial?

Tabla No. 40

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Sí	171	52%
No	139	42%
No Respondió	21	6%
Totales	331	100%

Fuente: Trabajo de Campo, Julio 2013

Gráfica No. 40



Fuente: Tabla No.40

La gráfica No. 40 demuestra que el 52% de los alumnos si conoce el concepto de responsabilidad social empresarial, mientras que el 42% no lo conoce, el 6% no respondió.

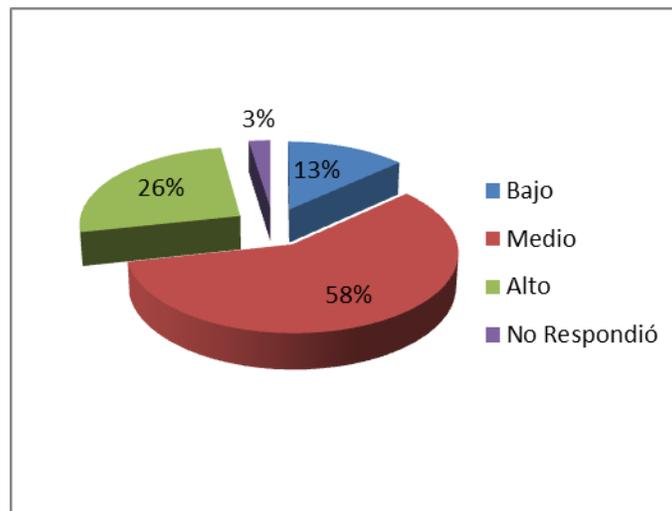
2. ¿Qué grado de importancia le otorga a que usted como estudiante que se realice actividades de Responsabilidad Social Empresarial en su centro de estudios?

Tabla No. 41

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Bajo	44	13%
Medio	193	58%
Alto	86	26%
No Respondió	8	2%
Totales	331	100%

Fuente: Trabajo de campo, Julio 2013

Gráfica No. 41



Fuente: Tabla No. 41

En la gráfica No. 41, se puede observar que la mayoría con un 58% respondió que es de importancia media, que los estudiantes realicen actividades de responsabilidad social, el 26% considera que si se debe de considerar de importancia alta este tipo de actividades, y el 13% manifiesta que es de relevancia baja, 3% no respondió la pregunta.

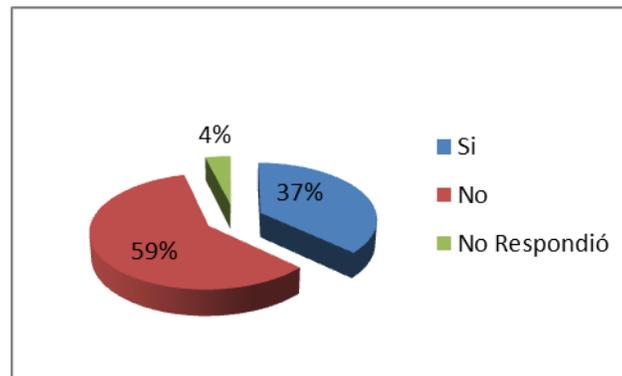
3. ¿Actualmente se aplican algunas actividades de Responsabilidad Social Empresarial dentro de su aula?

Tabla No. 42

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	122	37%
No	196	59%
No Respondió	13	4%
Totales	331	100%

Fuente: Trabajo de campo, Julio 2013

Gráfica No. 42



Fuente: Tabla No. 42

La gráfica No. 42, revela que los estudiantes aplican actividades de responsabilidad social empresarial en su aula, únicamente en un 37%, por el contrario el 59% afirma que no se realizan dichas actividades, el 4% se abstuvo de responder.

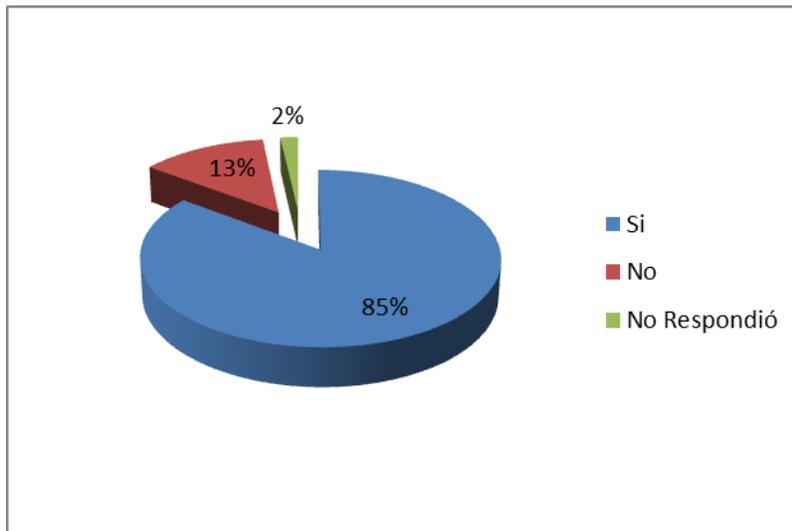
4. ¿Posee valores la institución?

Tabla No. 43

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Sí	282	85%
No	43	13%
No Respondió	6	2%
Totales	331	100%

Fuente: Trabajo de campo, Julio 2013

Gráfica No. 43



Fuente: Tabla No. 43

En la gráfica No. 43, se puede observar que los estudiantes respondieron que la institución donde estudian en un 85% si poseen valores, el 13% respondió que no, y un 2% no respondió.

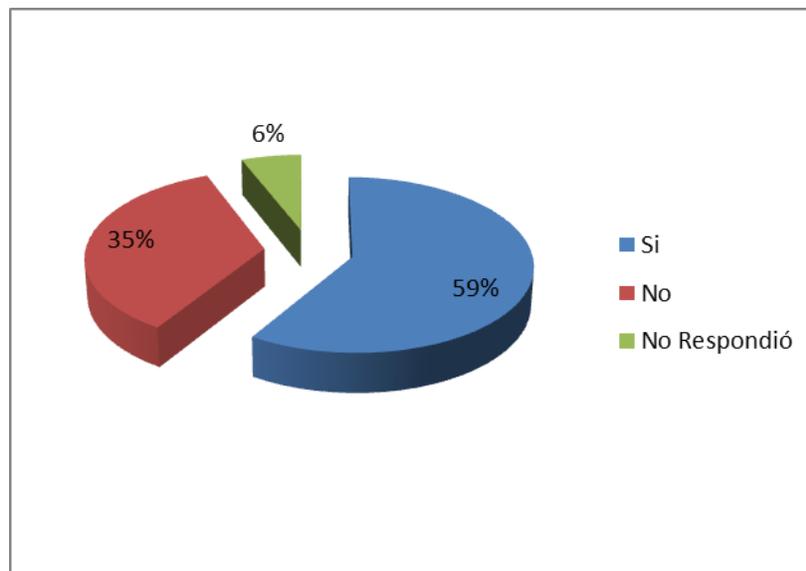
5. ¿Posee un código de principios éticos la institución?

Tabla No. 44

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Sí	195	59%
No	116	35%
No Respondió	20	6%
Totales	331	100%

Fuente: Trabajo de campo, Julio 2013

Gráfica No. 44



Fuente: Tabla No. 44

La gráfica No. 44, se puede observar que el 59% de los estudiantes, si posee y conoce dentro de su institución un código de principios éticos, el 35% manifestó que no, el 6% no dio respuesta.

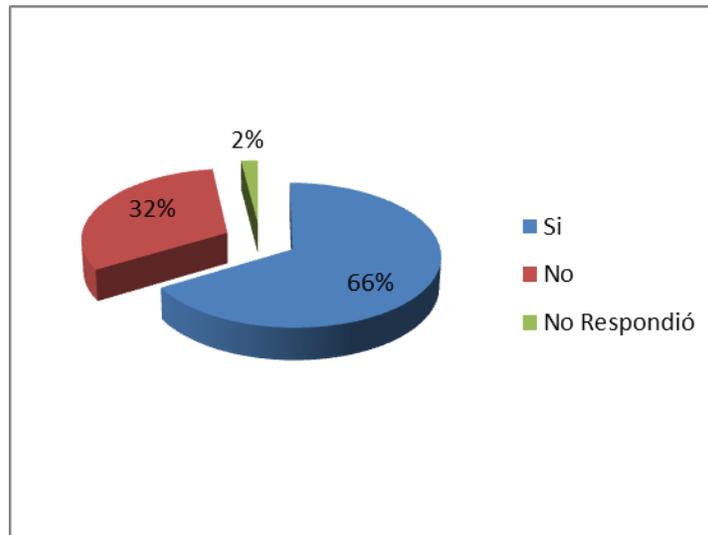
6. ¿Cuentan en el establecimiento con algún programa de fomento de valores con ustedes los estudiantes?

Tabla No. 45

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	218	66%
<b>No</b>	105	32%
<b>No Respondió</b>	8	2%
<b>Totales</b>	331	100%

Fuente: Trabajo de campo, Julio 2013

Gráfica No. 45



Fuente: Tabla No. 45

En la gráfica No. 45, se representa que la mayoría en un 66% de estudiantes, considera que si existen programas de fomento de valores dentro de su establecimiento, por el contrario el 32% opina que no, únicamente el 2% no respondió.

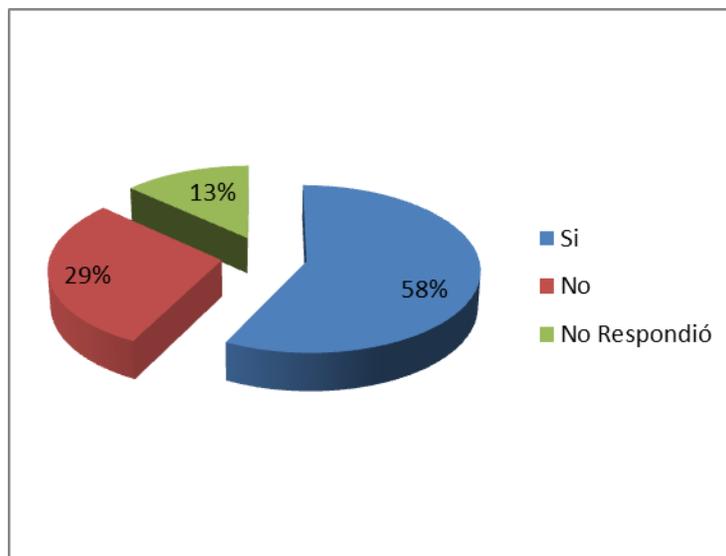
7. ¿Brinda actualmente el establecimiento condiciones de desarrollo humano a sus docentes?

Tabla No. 46

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	190	57%
<b>No</b>	97	29%
<b>No Respondió</b>	44	13%
<b>Totales</b>	331	100%

Fuente: Trabajo de campo, Julio 2013

Gráfica No. 46



Fuente: Tabla No. 46

En la gráfica No. 46, los estudiantes respondieron que consideran que el 57% de los establecimientos si brinda condiciones de desarrollo humano a sus docentes, el 29% expresó que no y el 13% respondió que no.

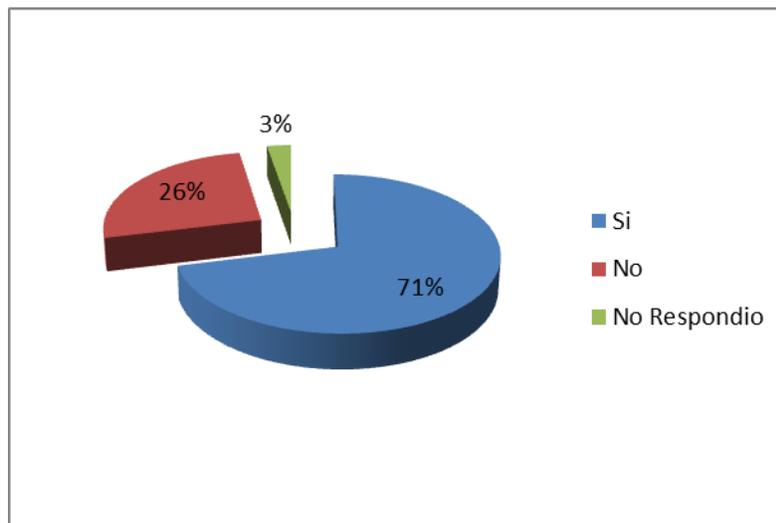
8. ¿Considera usted como estudiante que el establecimiento brinda servicios de calidad?

Tabla No. 47

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	236	71%
<b>No</b>	85	26%
<b>No Respondió</b>	10	3%
<b>Totales</b>	331	100%

Fuente: Trabajo de campo, Julio 2013

Gráfica No. 47



Fuente: Tabla No. 47

En la gráfica 47, se refleja que el 71% de los estudiantes, considera que si brinda servicios de calidad el establecimiento donde estudian, el 26% considera que no y el 3% no respondió.

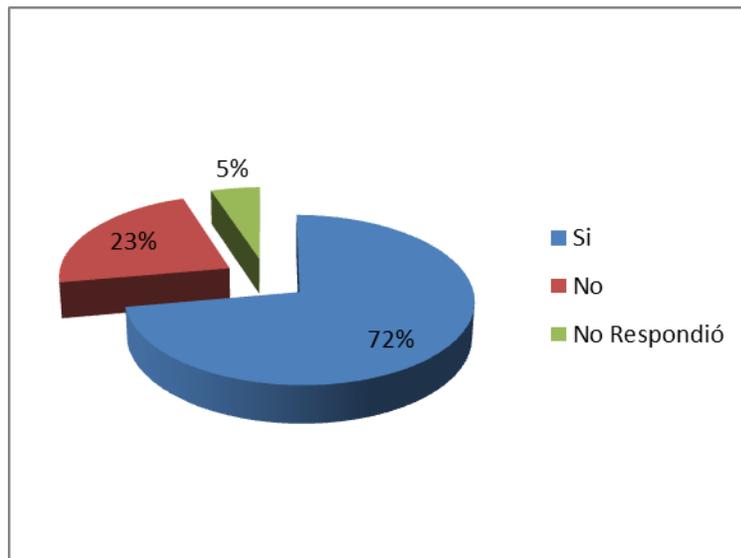
9. ¿Conoce usted como estudiante la realidad medioambiental y sus principales problemas?

Tabla No. 48

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	239	72%
<b>No</b>	75	23%
<b>No Respondió</b>	17	5%
<b>Totales</b>	331	100%

Fuente: Trabajo de campo, Julio 2013

Gráfica No. 48



Fuente: Tabla No. 48

En la gráfica 61, se puede observar que el 72% de los estudiantes, si conoce la realidad medio ambiental y sus principales problemas, el 23% respondió que no y el 5% no dio respuesta.

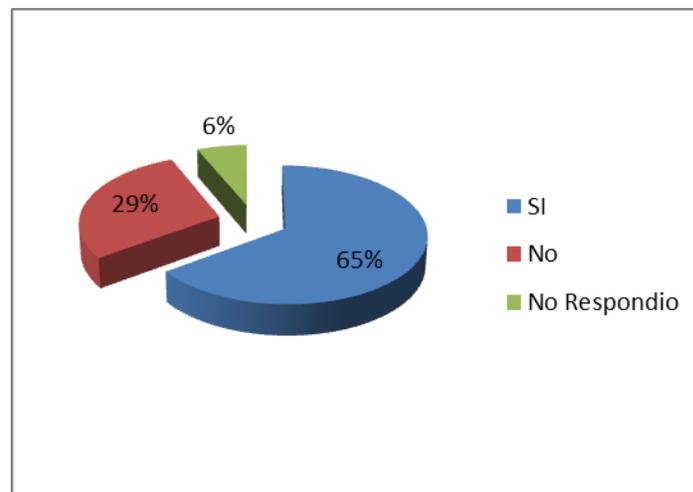
10. ¿Contribuye usted como estudiante en la utilización sostenible de los recursos naturales?

Tabla No. 49

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	215	65%
<b>No</b>	95	29%
<b>No Respondió</b>	21	6%
<b>Totales</b>	331	100%

Fuente: Trabajo de campo, Julio 2013

Gráfica No. 49



Fuente: Tabla No. 49

La gráfica 49 está representada en un 65% con los estudiantes, que consideran que sí contribuyen en la utilización sostenible de los recursos naturales, por el contrario el 29% indicó que no, el 6% no dio respuesta.

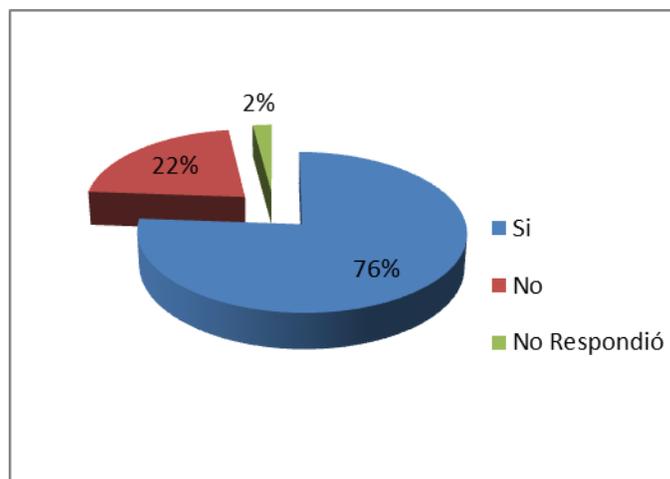
11. ¿Conoce usted como estudiante los beneficios de implementar programas de responsabilidad ambiental?

Tabla No. 50

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Sí	252	76%
No	72	22%
No Respondió	7	2%
Totales	331	100%

Fuente: Trabajo de campo, Julio 2013

Gráfica No. 50



Fuente: Tabla No. 50

En la gráfica 50, se puede observar que el 76% de los estudiantes conocen los beneficios de implementar programas de responsabilidad social ambiental por el contrario el 22% respondió que no y el 2% no respondió.

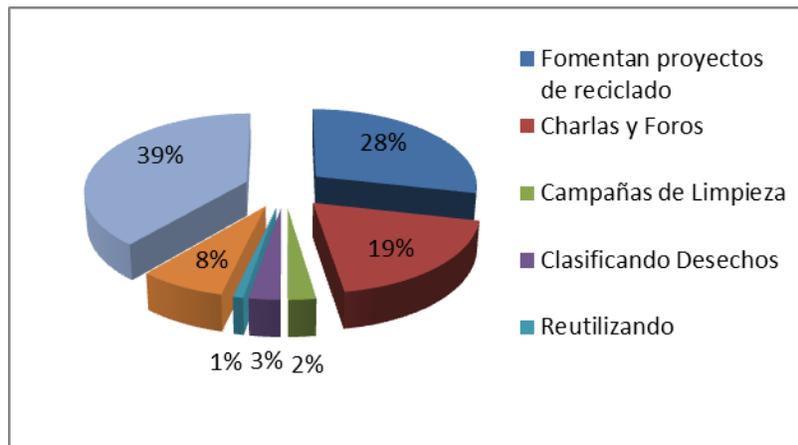
12. ¿De qué manera incentiva el establecimiento a ustedes los estudiantes en la adecuada utilización de los recursos naturales?

Tabla No. 51

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Fomentan proyectos de reciclado</b>	95	28%
<b>Charlas y Foros</b>	63	19%
<b>Campañas de Limpieza</b>	8	2%
<b>Clasificando Desechos</b>	9	3%
<b>Reutilizando</b>	3	1%
<b>No Incentivan</b>	25	8%
<b>No Respondió</b>	128	39%
<b>Totales</b>	331	100%

Fuente: Trabajo de campo, Julio 2013

Gráfica No. 51



Fuente: Tabla No. 51

La gráfica 51, revela las respuestas de los estudiantes respecto a los tipos de incentivos que brinda el establecimiento, para la adecuada utilización de los recursos naturales, en un 28% fomenta proyectos de reciclado, mientras que el 19% programa charlas y foros, únicamente el 2% realiza campañas de limpieza, el 3% clasifica los desechos, solamente el 1% lo reutiliza, y el 39% de los alumnos considera que no existe ningún tipo de incentivo.

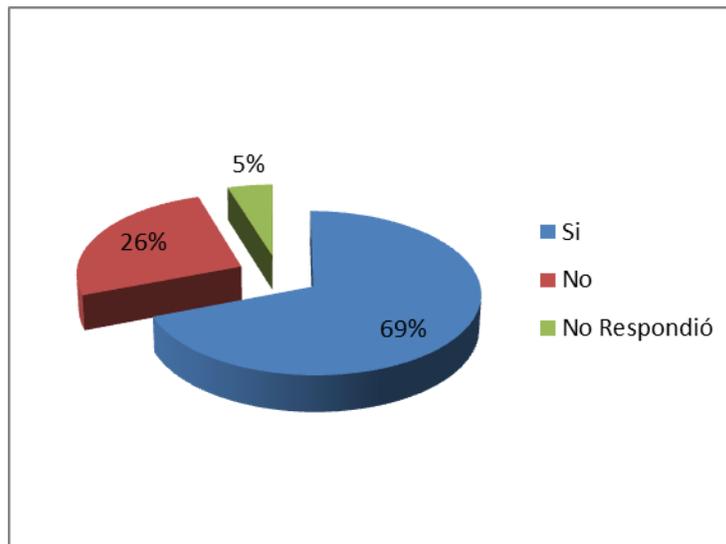
13. ¿Comprende usted como estudiante la importancia del compromiso del establecimiento con la comunidad?

**Tabla No. 52**

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	229	69%
<b>No</b>	86	26%
<b>No Respondió</b>	16	5%
<b>Totales</b>	331	100%

**Fuente:** Trabajo de campo, Julio 2013

**Gráfica No. 52**



**Fuente:** Tabla No. 52

En la gráfica 52, se observa que el 69% comprende que es importante la relación, que el establecimiento donde estudia, con la comunidad donde se desenvuelve el 26% afirmó que no y el 5% no respondió.

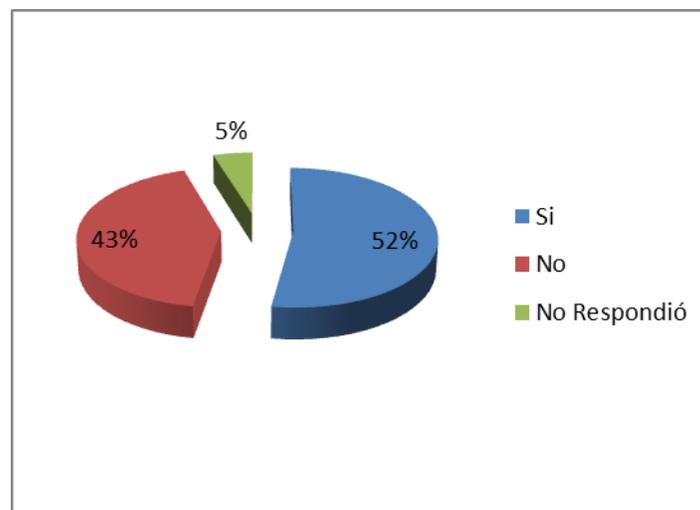
14. ¿Actualmente ha recibido usted, algún método o forma, de parte del establecimiento que fomente su desarrollo, y su desenvolvimiento como estudiante en la comunidad?

Tabla No. 53

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	174	53%
<b>No</b>	141	43%
<b>No Respondió</b>	16	5%
<b>Totales</b>	331	100%

Fuente: Trabajo de campo, Julio 2013

Gráfica No. 53



Fuente: Tabla No. 53

En la gráfica 53, el 92% de los estudiantes respondió que sí, ha recibido fomento de parte del establecimiento para que se desarrolle la persona en la comunidad, el 43% aseveró que no ha recibido ningún, estímulo, el 5% se abstuvo de responder.

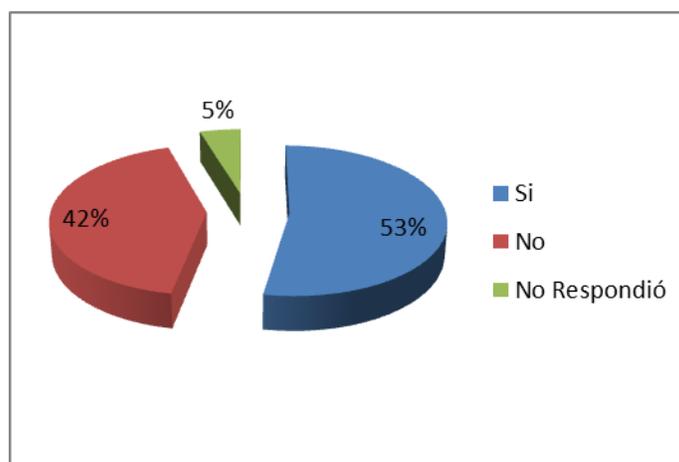
15. ¿Participa usted como estudiante en el desarrollo local y nacional a través de la educación?

Tabla No. 54

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
<b>Sí</b>	175	53%
<b>No</b>	139	42%
<b>No Respondió</b>	17	5%
<b>Totales</b>	331	100%

Fuente: Trabajo de campo, Julio 2013

Gráfica No. 54



Fuente: Tabla No. 54

La gráfica 54 se representa la participación del estudiante, en el desarrollo local y nacional a través de la educación, el 53% respondió si a la interrogante, mientras que el 42% expresó que no, el 5% no dio respuesta.

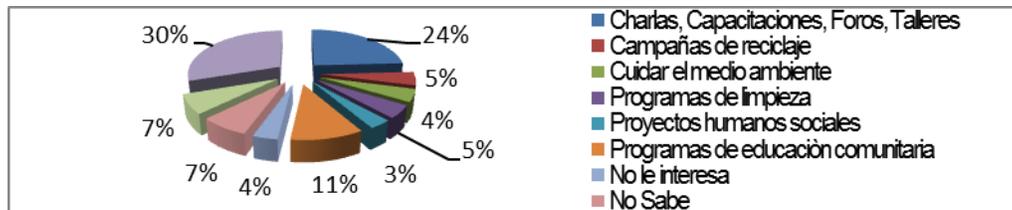
16.- ¿Qué actividades propondría usted, donde se involucren a los propietarios, directores, profesores, y estudiantes para llevar a cabo actividades relacionadas con la responsabilidad social empresarial?

Tabla No. 55

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Charlas, Capacitaciones, Foros, Talleres	80	24%
Campañas de reciclaje	16	5%
Cuidar el medio ambiente	15	5%
Programas de limpieza	15	5%
Proyectos humanos sociales	11	3%
Programas de educación comunitaria	35	11%
No le interesa	12	4%
No Sabe	24	7%
Otros	23	7%
No Respondió	100	30%
Totales	331	100%

Fuente: Trabajo de campo, Julio 2013

Gráfica No. 55



Fuente: TablaNo. 55

En la gráfica 55, se puede observar las diferentes respuestas de los estudiantes, en cuanto a las actividades que propondrían, para llevar a cabo actividades que se relacionen con la responsabilidad social empresarial, el 24% opina que se deben de proporcionar charlas, capacitaciones, foros y talleres respecto al tema, el 5% campañas de reciclaje, un 4% cuidar el medio ambiente, el 5% propone programas de limpieza, con un 3% proyectos humanos sociales, el 11% expone que se deben de crear programas de educación comunitaria, un 4% no sabe, y con una gran representación el 30% no respondió, el 7% dio distintas respuestas entre estas: realizar trabajo social, realizar actividades benéficas, reforestación, promover valores, intercambio de ideas con otros establecimientos.

## V. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presenta la discusión de resultados, del estudio de campo, en confrontación con los antecedentes, marco teórico y objetivos de investigación.

La presente investigación fue realizada en 12 colegios privados de la cabecera departamental de Retalhuleu, los cuales cuentan con servicio de carreras a nivel diversificado para la población.

Los sujetos de estudio fueron 457 personas, entre ellos la totalidad de directores por establecimiento, 114 docentes tomados de un universo de 168 docentes y 331 estudiantes estos últimos tomados al azar de una población de 2445, distribuidos uniformemente dentro de los 12 establecimientos investigados.

Con referencia al objetivo general de investigación, el cual pretende identificar cuáles son las actuales prácticas de responsabilidad social empresarial, que aplican los colegios privados a nivel diversificado en la ciudad de Retalhuleu, fueron abordados los directores de cada establecimiento educativo, dando a conocer respuestas tales como, que el 92% de estas empresas, cuentan con actividades de responsabilidad social, el 68% de ellas, considera que son relevante, dándole un nivel alto de importancia, a las actividades correspondientes, a la responsabilidad social empresarial. Sin embargo al ser consultados tanto directores, como docentes de los colegios acerca de que actividades se llevan a cabo, se pudo notar un desconocimiento de las mismas, ya que las respuestas contenidas en las preguntas, en la gráfica No 6, se dan a conocer las siguientes: apoyo a instituciones de beneficencia con el 27%, colaboración con escuelas de bajos recursos con un 18%, y actividades sociales, ambientales y deportivas, con un 18%, las anteriores representan más bien actividades en el orden la filantropía, tal como lo menciona Según Centrarse (2006), "es un mecanismo de donación en dinero o en especie a grupos con carencias o condiciones específicas". Lo que suele pasar en distintas ocasiones que la filantropía, se llega asociar con actividades de responsabilidad social empresarial. La responsabilidad social está

determinada por un conjunto de actividades que se llegan a establecer como lo indica, Centrarse (2006), define a la RSE, como una cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familias, comunidades y medio ambiente, que contribuye a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo sostenible del país.

Con el propósito de indagar más a profundidad, acerca de cómo es aplicada la responsabilidad social empresarial, en los centros educativos, se fijaron objetivos específicos relacionados a cada eje que constituye la RSE.

De acuerdo con el objetivo específico de establecer si en los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu tienen conocimiento acerca de lo que constituye la responsabilidad social empresarial, se pueden apreciar que los resultados más relevantes de ello fueron, que según las respuestas de la pregunta No 3, dirigida a los directores de los 12 colegios, aplican actividades de responsabilidad social, aunque muchas de ellas responden más al orden de la filantropía, existen ciertas actividades de RSE que si son aplicadas de acuerdo con los 7 ejes de la responsabilidad social empresarial presentados por Centrarse (2006), y se detallan a continuación:

➤ Eje 1: Valores y Transparencia:

Con relación al objetivo específico, que aborda los temas del eje inicial de la RSE se fijó el siguiente: Establecer cuantos colegios de nivel diversificado cuentan con actividades relacionadas a los valores y transparencia, y determinar si cuentan con valores y principios éticos en dichas instituciones educativas, en la ciudad de Retalhuleu. Se pudo apreciar lo siguiente:

Para Centrarse (2006), el primero de los ejes lo constitúyelos valores y transparencia en donde hace referencia a lo siguiente: “Las empresas que tienen una sólida imagen en ese sentido “valores éticos”, gozan de ciertas ventajas, al momento de competir en el mercado, como resultado de su prestigio. En primer lugar, la buena conducta, el buen gobierno hacia el interior de la empresa y el buen trato con los colaboradores es

entendido como sinónimo de “buena empresa” en todo lo que pueda significar este término.

Como indican los párrafos anteriores, los directores y docentes de los establecimientos, confirman que los colegios son empresas con valores que se rigen por códigos de ética, ya que 11 colegios de 12 encuestados cuentan con un código de ética, y tienen una formación de valores, que transmiten a sus estudiantes, tales como: educación cristiana, con un 38% orientación emocional 6% y formación ciudadana, con el 6%, además comparten la visión del establecimiento a donde colaboran cuentan con programas, como por ejemplo: cursos permanentes de valores en todos los niveles educativos, se puede observar en las preguntas No. 4, 5 y 6 del cuestionario pasado a los directores y 7,8 y 9 en el caso de los docentes, aunque existe discrepancia de criterios con los alumnos en los cuales la mitad o poco menos opina que tales programas y actividades, no existen dentro de su programa de estudios a pesar que si dan a conocer dichos valores no promueven actividades. Las preguntas según lo mostrado en las respuestas de los estudiantes, ya que un 35% de ellos no conocen lo que es un código de ética, lo que pone de manifiesto que aunque los colegios lo tienen, el conocimiento del mismo no se ha dado a informar de manera oportuna. Otro dato relevante en confrontación con los resultados presentados por los estudiantes lo constituye que el 59% de ellos respondieron que no han aplicado actividades de RSE dentro del aula, contrario a lo expresado por lo directores de colegio, que consideran que si mantiene actividades de RSE dentro de las aulas de los establecimientos con un 92% de los directores lo afirman.

Es importante que los colegios mantengan informados a los estudiantes de que es la RSE, y además de ello fomente la misma con actividades dentro y fuera de las aulas, tal como lo menciona: (Educación Abierta, 2013) acerca de la importancia que toman los centros educativos de todos los niveles, al formar, estudiantes, con plena conciencia de los diferentes ejes de la responsabilidad social empresarial, como futuros profesionales y en su mayoría universitarios, de actuar con transparencia en cada una de sus actividades, desde el comienzo de su formación académica. Lo anterior no sería del

todo posible sino existe un cuerpo docente y administrativo que respalde dichas acciones, y facilite la trasmisión de conocimientos propios del tema. Lo anterior dará como resultado, la formación de una mejor sociedad.

➤ Eje 2: Actores Internos:

De acuerdo con el objetivo específico de investigación de: describir las condiciones actuales que brindan los colegios de nivel diversificado a los actores internos, como parte de los ejes de la responsabilidad social empresaria le identificar los criterios actuales para la selección de proveedores, se pudieron encontrar los siguientes resultados:

Referente a los actores internos, cabe descartar el hecho que al ser consultado los directores de los establecimientos, 83% de ellos aseguran, brindan condiciones de desarrollo humano a su claustro de docentes, al confrontar dichos datos, con los resultados obtenidos del trabajo de campo realizado con los docentes solamente el 49% de ellos, de 114 respondieron que si los establecimientos educativos, les proporcionan condiciones de desarrollo humano. Un dato relevante es que el 40%, docentes afirma que no reciben actualmente condiciones de desarrollo humano, en el lugar de trabajo. Desde el punto de vista de los estudiantes el 57% de ellos aseguran que si se les proporcionan dichas condiciones según su percepción. Con los anteriores resultados se pone de manifiesto que no todos los establecimientos educativos sujetos de investigación, brindan condiciones de desarrollo humano, lo anterior es de suma importancia para cualquier empresa, porque todo trabajo debe mejorar la calidad de vida laboral, tal como lo menciona:

Koontz, Wehrich y Cannice (2012), que la Calidad de vida laboral (CVL) son programas que representan un enfoque de sistemas, para el diseño del puesto y el enriquecimiento del trabajo, que harán más interesantes y retadores los empleos. Los programas de CVL se relacionan estrechamente con el enfoque de sistemas socio-técnico.

Sin embargo, el 54% de los docentes aseguran recibir un salario justo, y el 92%, considera ser tratado con dignidad.

Por otra parte al referirse a los actores internos como segundo eje de la RSE (Centrarse 2006), incluye que las condiciones óptimas y adecuadas en términos laborales, logran una mayor productividad y desarrollo personal.

Al ser consultados los directores, de los establecimiento, acerca de cuáles eran las condiciones de desarrollo humano, que brindan se conocieron las siguientes; Capacitaciones con un 61%, y ambiente organizacional con un 11%. Es importante que los docentes, cuenten con condiciones de desarrollo humano que son una parte fundamental en la formación de los estudiantes, y que los colegios puedan facilitar dichas condiciones, como lo menciona Robbins, et al. (2013) explica que es obligación de una empresa, más allá de lo que exige la ley y la economía, perseguir metas a largo plazo que sean buenas para la sociedad. Esta definición supone que la empresa está dentro de la ley y persigue intereses económicos. Se toma como un hecho que todas las empresas aquellas que son socialmente responsables, y las que no lo son obedecerán todas las leyes que la sociedad impone. Asimismo, esta definición percibe a las empresas como un agente moral. En su esfuerzo por hacer el bien para la sociedad, estos deben diferenciar entre lo correcto y lo incorrecto.

Además de lo anterior, no solamente con los docentes deben de implementarse programas de desarrollo humano, sino con todos los colaboradores, al respecto.

(Jones 2009), considera que los empleados de una compañía son los cientos de miles de personas que trabajan, en sus departamentos y desempeñan funciones como, investigación, ventas y manufactura. Los empleados esperan recibir una remuneración correspondiente con su desempeño. Para que la compañía tenga un comportamiento ético hacia sus empleados y satisfaga sus expectativas, crea una estructura ocupacional que los remunera de forma justa y equitativa por sus contribuciones.

➤ Eje 3: Proveedores:

Al respecto de los proveedores como el tercer eje de la responsabilidad social empresarial, se pueden confrontar los siguientes resultados: en la pregunta No 8, realizada a los directores de los colegios, el 67% de ellos cuenta con políticas de selección de proveedores, siendo entre estas las más relevantes la calidad de productos que se ofrecen en un 40%, precio accesibles en un 20%, en ningún momento se puso de manifiesto que los colegios, comprueben que sus proveedores, mantengan un programa de RSE, tanto en sus productos como en todos los ejes de la misma. También al ser abordados los directores, sobre si mantienen una relación lícita con sus proveedores, el 75% de ellos mantienen dicha relación.

La selección de los proveedores, es de suma importancia para cualquier empresa, que los productos que se compran no contaminen el medio ambiente, o que incumplan en procedimientos ilegales, tal como lo menciona Bateman y Snell (2010), la selección de los proveedores, es de suma importancia, transmiten en su principio 11 de la ética en los negocios que la relación como empresa con proveedores y subcontratistas debe basarse en el respeto mutuo. Por lo tanto, se tiene la responsabilidad de:

- Procurar rectitud y veracidad en todas las actividades, incluso precios, licencias y derechos de venta,
- Asegurar que las actividades de negocios estén libres de coerción y de litigios innecesarios,
- Promover en el largo plazo la estabilidad de la relación con proveedores a cambio de valor, calidad, competitividad y responsabilidad,
- Compartir información con proveedores y de acuerdo con los términos comerciales acordados; y
- Buscar, estimular y preferir a proveedores y subcontratistas cuyas prácticas de empleo respeten la dignidad humana.

➤ Eje. 4. Clientes:

Relacionado al objetivo de investigación de: determinar si actualmente se presta un servicio de calidad educativa como parte de las actividades de la responsabilidad social, a los clientes, como usuarios de servicios educativos, en los colegios de nivel diversificado en la ciudad de Retalhuleu. Se encontró durante el trabajo de campo, que los directores, de los establecimientos consideran en un 83% del total que brindan un servicio de calidad educativa a sus usuarios, al ser confrontados los estudiantes, con la misma interrogante, se pudo encontrar que el 71% de ellos, consideran estar recibiendo un servicio de calidad educativa, adecuada, lo que en ambas respuestas coinciden con más del 50% lo cual es satisfactorio e importante, según lo presenta: Jones (2009), asegura que por lo regular se ve a los clientes/usuarios como el principal grupo de interés, porque si una compañía no puede atraerlos para que hagan usos de sus servicios, el negocio quiebra. Así, administradores y empleados deben trabajar para aumentar la eficiencia y la eficacia con el fin de tener clientes leales y atraer a otros nuevos.

➤ Eje. 5. Medio Ambiente:

Por medio del objetivo específico de investigación que trata el tema sobre: conocer cuáles son las prácticas actuales relacionadas con el medio ambiente, a través de la responsabilidad social empresarial, llevadas a cabo en los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu. Se pudo observar que el 100% de los establecimientos educativos conocen la realidad medio ambiental y sus principales problemas, al ser abordados de cuáles son estos problemas, los mismos contestaron que la contaminación es el principal problema con un 31% de las respuestas obtenidas, seguido de la destrucción de los bosques, el adelgazamiento de la capa de ozono con un 15%, y otros problemas relacionados, con deforestación, pérdida de la biodiversidad, calentamiento de la tierra, y falta de conciencia. Al ser abordados los directores de los colegios de nivel diversificado, sobre si el establecimiento contribuye en la utilización de los recursos sostenibles naturales, se pudo apreciar que el 92% de ellos, si contribuyen con actividades de: reciclado con un 38%, conservación de jardines con un 31% de las respuestas obtenidas, el ahorro de agua con un 15%. A lo anterior se suma el hecho

que el 100% de los establecimientos conoce los beneficios de implementar programas de responsabilidad ambiental, les trae no solamente a ellos como institución sino a la sociedad en general, lo cual es importante tal como lo cita Centrarse (2004). En los últimos años, la responsabilidad medioambiental se ha expandido hacia un compromiso mayor, que nada más seguir al pie de la letra la aplicación de las leyes que existan sobre el tema, o llevar a cabo iniciativas de reciclaje y manejo eficiente de la energía.

Guatemala es un país territorialmente pequeño que se caracteriza por poseer una diversidad de recursos naturales, variedad de climas, suelos, vegetación y fauna, que permiten el desarrollo de una vasta gama de industrias, que aprovechan muchos de estos recursos en diferentes formas. Sin embargo, tener los recursos no lo es todo, sino mantenerlos y conservarlos; cosa que no se ha hecho durante muchos años. Los problemas ambientales se derivan de la sociedad y se resolverán en la medida que ésta tome conciencia de la forma en que sus actividades alteran el medio ambiente, transforme su conducta y se conduzca a relaciones más armónicas y favorables con la naturaleza. En base a la investigación en las preguntas 11, 12 y 13 de docentes y 10, 11, 12 y 13 de los estudiantes, todos en un alto porcentaje conocen la realidad medioambiental y sus principales problemas expresando: la contaminación, destrucción de bosques, adelgazamiento de la capa de ozono, deforestación, pérdida de la biodiversidad, calentamiento de la tierra y la falta de conciencia del ser humano. También se investigó si los estudiantes conocen los beneficios de implementar programas de responsabilidad social ambiental y la mayoría respondió que sí a la interrogante, con 76% de ellos, mientras que los docentes, contestaron en un 50%. Lo anterior se puede considerar como un aspecto positivo, que la mayoría de los establecimientos educativos tengan un cuidado del medio ambiente, en general conozca y promuevan la importancia del mismo como lo señala Centrarse (2004). Sin embargo también cabe mencionar el hecho de que existen ciertas actividades que aún se puedan realizar en beneficio a la responsabilidad social tales como las señaladas por la institución Centrarse (2004), en su módulo 5 de Responsabilidad Social Ambiental, presenta una serie de acciones fáciles y muy prácticas que se puede realizar en la empresa:

Crear una declaración de principios sobre el medio ambiente.

Establecer un compromiso explícito de la empresa con el medio ambiente que determine estándares para ello, incluyendo metas formales.

Realizar una “Auditoria Verde”, donde se realice un inventario formal o informal de los recursos que su empresa utiliza y los desechos que produce. Observar no sólo los desechos sólidos, sino también la energía, recursos naturales y aún

Establecer una política pro medio ambiente: donde se realice un compromiso con la búsqueda de productos compatibles con el medio ambiente. Cuando sea posible se recomienda usar criterios específicos como por ejemplo el papel que se compre por la empresa posea al menos un 50% de papel reciclado. Es importante el trabajo en conjunto con proveedores comprometidos con la política en esta materia.

En la pregunta 14, de los directores, exponen algunas de las actividades, que el establecimiento realiza para incentivar a los docentes y estudiantes. Las que constituye solicitando materiales ecológicos reciclados con un 10% de ellos, con charlas sobre el tema un 10% a realizar una adecuada utilización de los recursos naturales. Sin embargo se conoce que 47% de los colegios encuestados a pesar de contar con actividades en pro del medio ambiente, no incentiva a los docentes y estudiantes en la utilización adecuada de los recursos naturales, únicamente lo hacen a nivel del colegio en general.

Con referencia a lo anterior se conoce que de los colegios que se fomenta la utilización adecuada de los recursos naturales con participación de los docentes y estudiantes lo llevan a cabo a través de: fomentan proyectos de reciclado, enseñándoles la forma de cómo reciclar, como por ejemplo solicitan materiales ecológicos, realizan talleres capacitaciones, charlas y foros, concientizan sobre el uso adecuado de los recursos, premiando los mejores proyectos de reciclado, promoviendo actividades en mejora del

medio ambiente, como por ejemplo: campañas de limpieza, clasificación de desechos, sembrando árboles.

➤ Eje. 6. Comunidades:

En relación al eje concerniente a la comunidad, de la RSE, se fijó el objetivo específico de investigación: Describir cuáles son las actividades de responsabilidad social empresarial, que llevan a cabo en relación a la comunidad, en los colegios de la ciudad de Retalhuleu. Se pueden describir ciertas actividades que se muestran según los resultados, 100% de los colegios comprende la importancia del compromiso del establecimiento con la comunidad, lo cual es importante como lo menciona Jones (2009), que los efectos de las decisiones que toman las empresas y sus administradores afectan aspectos de las comunidades, sociedades y naciones en las que operan. Al hablar de comunidad se hace referencia a las ubicaciones físicas, como pueblos o ciudades o bien los entornos sociales o los vecindarios étnicos en que se ubica la compañía.

Una comunidad proporciona a una empresa la infraestructura física, y social que le permite funcionar, los servicios públicos y la mano de obra, los hogares donde viven sus administradores y empleados, así como las escuelas, universidades y hospitales que satisfacen sus necesidades, etc.

Mediante los salarios, sueldos e impuestos que paga, las empresas contribuyen a la economía del pueblo o región, y con frecuencia determina si una comunidad es próspera o se arruina.

Según lo mencionado anteriormente se les realizó la pregunta a los docentes, y estudiantes, si conocen la importancia que tienen sus acciones sobre la comunidad a la cual pertenecen y se conoció que los resultados que el 85% de los docentes comprende la importancia del compromiso con la comunidad, mientras que el 69% de los estudiantes si conoce también la importancia de la relación entre ellos y su comunidad.

Otro dato relevante encontrado durante la investigación de campo, lo constituye el hecho que el 83% de los establecimientos educativos un método o forma que fomente el desarrollo del estudiante en la comunidad, y al ser abordado acerca de cuáles eran dichos métodos, se conocieron los más importantes siendo estos: proyección social en un 17%, educación integral con un 17% y servicio social con un 17%, en contra parte al ser abordados los estudiantes con la siguiente pregunta: ¿Actualmente ha recibido usted, algún método o forma, de parte del establecimiento que fomente su desarrollo, y su desenvolvimiento como estudiante en la comunidad? Se obtuvieron resultados de un 53% si ha recibido algún método, o forma que los involucre, como parte de la proyección social de su comunidad. Lo que pone de manifiesto que no todos los colegios, realmente han proporcionado dichos medios, a través de método de alguna forma, la participación del estudiante en el desarrollo de la comunidad.

➤ Eje. 7. Política:

En cuanto al último eje de la responsabilidad social empresarial llevada a cabo en los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu, si estableció previamente, el objetivo de investigación de: Identificar si los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu, participan en actividades de cooperación con la política gubernamental. Al momento de haber realizado el trabajo de campo, el 83% de los colegios investigados, respondió que no existe ningún tipo de actividades de cooperación con la política gubernamental, solamente un establecimiento educativo afirma contar con dicha participación, pero en el momento de ser abordado de cuáles eran las forma de dicha cooperación se negó a responder.

El eje de la política es importante para toda empresa, tal como lo menciona Centrarse (2006), los países alrededor del mundo están experimentando procesos de transición política y social hacia la democracia. Aun cuando el modelo de desarrollo democrático puede variar entre países, el proceso de democratización en cada uno cambia fundamentalmente las relaciones entre la empresa y el gobierno, incrementando las posibilidades de participación de las empresas en el diseño de las políticas públicas.

Cuando se cuenta con una comunidad empresarial responsable, los principios éticos que rigen la administración de las empresas, motivan una participación sana y transparente, con fines más colectivos y solidarios. El inicio de este proceso genera una dinámica que arrastra a todas las empresas, grandes y pequeñas. Sin embargo, el primer paso es el más difícil: Dejar de lado los intereses individuales para que primen los colectivos.

En la investigación en la pregunta 18, de docentes, se solicitó responder si existía actualmente alguna relación diferente a prestar educación a la población estudiantil, por su parte como docente con el gobierno en curso, y la respuesta en su mayoría fue negativa, así también en la pregunta 18. En las subsiguientes preguntas relacionadas los directores, docentes y alumnos correspondientemente la mayoría, respondió que si consideran participar en el desarrollo local y nacional a través de la educación, de forma que comparten conocimientos, fomentan valores, principios y los ponen en práctica, relacionando los contenidos con la comunidad, con el apoyo a los estudiantes, para su desenvolvimiento, y por ultimo con la educación integral que se les da a los estudiantes. Centrarse (2006), Describe que entre los beneficios más comunes que se observan en las empresas socialmente responsables se encuentran:

La identificación de los colaboradores con la empresa, traducida en menores índices de ausentismo y rotación, menor número de casos de sabotaje y mayor productividad ocasionada por la motivación de los colaboradores.

Mejor imagen y reputación de la empresa en la sociedad y los mercados donde coloca sus productos.

Mayor aceptación de sus productos por parte de los consumidores.

Mayor fidelidad del cliente.

Incremento del valor de mercado de la empresa.

Mayores Utilidades.

## VI. CONCLUSIONES

Después de realizar el trabajo de campo, en los Colegios privados de nivel diversificado en la ciudad de Retalhuleu, se obtuvieron varias conclusiones, en relación a los objetivos previamente enunciados, que se presentada a continuación:

1. Se puede concluir con el objetivo general, que las prácticas de responsabilidad social empresarial que aplican los colegios privados a nivel diversificado en la ciudad de Retalhuleu, son las siguientes: apoyo a la instituciones de beneficencia, colaboración con escuelas de escasos recursos, practica de administración en empresas, actividades sociales, deportivas y educativas, becas entre otros, por los anteriores resultados se determina, que los colegios de nivel diversificado, tienden a asociar las actividades de responsabilidad social empresarial con la filantropía, ya que actualmente no poseen un plan o un programa que una los siete ejes de la RSE, sino que se llevan las distintas actividades de manera separada, como se concluye en los siguientes objetivos específicos de la investigación, en donde se indaga que actividades de los siete ejes realizan en los centros educativos.
2. A través del estudio de campo realizado, se llegó a concluir, en cuanto al primer objetivo específico que todos los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu sujetos a la presente investigación, cuentan con el conocimiento, acerca de lo que constituye la responsabilidad social empresarial, que la totalidad de los mismos conoce lo que es la RSE. Para la mayoría de ellos tiene un nivel alto en cuanto a la relevancia de la misma, y que cuentan con diferentes actividades, relacionadas con los siete ejes de la RSE.
3. En cuanto al segundo objetivo específico; se concluye que todos los colegios encuestados, cuentan con actividades relacionadas al primer eje de la responsabilidad social empresarial (Valores y Transparencia), y se determinó que si cuentan con valores, y principios éticos, también con un programa de fomento de valores, entre los estudiantes y docentes. Sin embargo existe cierta discrepancia, entre las repuestas obtenidas por los docentes, ya que un porcentaje relevante,

asegura no conocer un código de ética, y afirman no contar con un programa de fomento de valores. Por lo que se puede concluir, que a pesar que la opinión de los directores es afirmativa en cuanto al eje de valores y transparencia, no se llega a cumplir a cabalidad en todos los colegios de nivel de enseñanza media.

4. Según los resultados del trabajo de campo se llegó a determinar que los centros educativos si cuentan con valores y principios éticos, siendo los principales, el respeto, la responsabilidad, la honestidad, la honradez, la solidaridad la disciplina. Amabilidad, patriotismo, puntualidad, proactividad, tolerancia.
5. Para darle continuidad a el objetivo específico No. 4. Las condiciones de desarrollo humano actuales, que brindan los colegios a sus colaboradores, son: capacitaciones, ambiente organizacional agradable, actividades especiales de convivencia. Sin embargo algunos docentes, consideran no recibir condiciones de desarrollo humano, y al igual consideran que su salario no es el justo. Por lo que se observa que el eje número dos que de la responsabilidad social, no se cumple a cabalidad.
6. Los criterios actuales para la selección de los proveedores, son los siguientes: más de la mitad de los centros educativos si cuentan con criterios de selección de proveedores tales como, calidad de producto, precios accesibles, productos, innovadores, control de calidad de alimentos. También se identificó que la mayoría de estas empresas de servicios educativos, mantiene relaciones lícitas con sus proveedores, Con estos detalles se le da respuesta al cuarto objetivo específico de la investigación.
7. Se llegó a la conclusión en referencia al objetivo específico número seis , que busca determinar si la calidad educativa es de calidad, se obtuvieron resultados favorables, ya que los sujetos de investigación de la presente tesis, afirman prestar servicios de calidad educativa, misma que es reconocida por los estudiantes y docentes de los centros educativos.

8. Se pudo llegar a conocer que las prácticas actuales, relacionadas con el medio ambiente, para realizar el seguimiento del sexto objetivo específico, las cuales son las siguientes: reciclado, conservación de jardines, el ahorro del agua, tratamiento de la basura. La totalidad de los colegios conocen la realidad medio ambiental y sus principales problemas, y tienen conocimientos de los beneficios de implementar programas de responsabilidad ambiental, incentivando a los estudiantes a la adecuada utilización de los recursos naturales, promoviendo a siembra de árboles, talleres y capacitaciones. Por otra parte se pudo conocer también, que tanto estudiantes como docentes de los diferentes centros educativos, participan en la conservación y mejoramiento del medio ambiente. Un dato relevante, en la investigación, se pudo conocer que el eje de medio ambiente, de la responsabilidad social empresarial, es el más atendido, y de más gestión y proyección en comparación con los demás ejes y actividades llevadas a cabo.
  
9. En la investigación de tesis, respecto al objetivo específico No. 7 se describe que las principales actividades de RSE, que se llevan a cabo en relación a la comunidad, son las siguientes: cursos de seminario, proyección social, educación integral, entre las más importantes. Así también se concluyó que, la mayoría de los colegios comprende la importancia del compromiso de la institución con la comunidad. Además de poseen un método que fomenta el desarrollo y desenvolvimiento de los actores en la comunidad. Se determinó que la mayoría de los estudiantes participa en dichas iniciativas propuestas en el desarrollo de la comunidad.
  
10. Se pudo identificar a través del estudio de campo realizado que en los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu, no cuentan con actividades de cooperación con la política gubernamental, que constituye el eje número siete de la responsabilidad social empresarial. Dada esta conclusión para responder al objetivo específico No. 9.

## VII. RECOMENDACIONES

A continuación se presentan las recomendaciones realizadas a los directores de los Colegios Privados de la cabecera departamental de Retalhuleu que cuentan con carreras de diversificado, después del estudio realizado.

1. Se recomienda a los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu, que pueden implementar actividades de responsabilidad social, integradas bajo una guía, mediante una programación anual, que abarque los siete ejes, y no efectuarlas de forma separada, con lo anterior podrán encontrar una relación directa, entre los beneficios de la RSE y separar aquellas actividades que correspondan al orden de la filantropía.
2. Se recomienda a los centros educativos, sujetos de estudio de la investigación, profundizar en el conocimiento de los temas relacionados a la aplicación de la responsabilidad social empresarial, ya que como empresas dedicadas a la enseñanza, tienen la responsabilidad de formar futuros profesionales. Para lo anterior se hace referencia a participar directamente en las actividades que promueve; el centro para la acción de la responsabilidad social empresarial en Guatemala CENTRARSE.
3. Se recomienda que los colegios puedan efectuar actividades que den a conocer a sus estudiantes, y docentes, la existencia de sus diferentes códigos de ética, como también elaborar un mecanismo de verificación del cumplimiento de las mismas.
4. Con referencia al eje de actores internos, es recomendable a los centros educativos, proporcionar condiciones de desarrollo humano sostenible a sus colaboradores en general, especialmente las prestaciones mínimas de la legislación vigente en Guatemala, ya que ello les permitirá contar con un personal, más satisfecho en sus actividades, y a la vez más productivo en la

búsqueda de resultados. De buscar incentivos que sean no solamente económicos sino no económicos, tales como capacitaciones de actualización que puedan mejorar la calidad educativa.

5. En cuanto a los proveedores se recomienda realizar boletas de opinión para investigar si los docentes y alumnos se encuentran satisfechos con los productos que obtienen a través del establecimiento, tratando específicamente, librería y cafetería.
6. Se recomienda a los colegios la apertura de un portal electrónico que permita evaluar el rendimiento de los estudiantes, por parte de docentes, y padres de familia en donde además existan diferentes aplicaciones académicas, incluyendo evaluaciones acerca de la calidad educativa.
7. Con referencia a los que constituye el medio ambiente, y sus diferentes actividades, que realizan los colegios de nivel diversificado, se recomienda que sigan impulsando iniciativas que mejoren la protección del medio ambiente, tal como se ha venido haciendo, y que puedan a la vez fijar formas de evaluar el progreso de los resultados que se han obtenido en la realización de estas actividades.
8. Se recomienda a los colegios de nivel de enseñanza media, continuar con las actividades de proyección hacia la comunidad, con participación de los estudiantes y docentes. Adicionalmente que puedan agregar, otras actividades, en las que puedan involucrarse como parte de los diferentes cursos, como pueden ser: la limpieza de calles, visitas a hospitales, en el área de la niñez, y otras en donde sea necesaria, la asistencia social, y el desarrollo de la comunidad.
9. Se recomienda a los diferentes centros educativos, motivos de esta investigación, participar conjuntamente, en las actividades generadas por el gobierno a través

de las diferentes instituciones del estado, como parte del último de los ejes de la RSE, ya que ello le permitirá formar profesionales, y alumnos graduados, del conocimiento de la política pública actual. Dichas actividades pueden estar relacionadas con los temas de: riesgo y prevención de la seguridad personal, educación y prevención de enfermedades de transmisión sexual, en donde los diferentes entes gubernativos, cuenta ya con información disponible, y personal capacitado para brindar diferentes talleres y pláticas de dichos temas.

## VIII. BIBLIOGRAFÍA

Ancheyta J. (2011) octubre, **Guatemala lidera la RSE en la región**. Guatemala C.A: Diario siglo veintiuno. P 2.

Banco Interamericano de desarrollo en el (2011).**La responsabilidad social en América Latina**. Recuperado el 17 de marzo de 2013 de <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=36193698>

Banco Interamericano de desarrollo en el (2013).**La responsabilidad social en empresarial en el sector educativo** Recuperado el 7 de agosto de 2013 de: <http://www.iadb.org/es/proyectos/project-information-page,1303.html?id=es-t1031>

Bateman, T. y Snell S. (2010). **M: Management** .(2a, ed.) México. McGraw-Hill

Boland, L. (2007) **Funciones de la administración**. Argentina. Editorial Universidad Nacional del Sur.

Centro para la acción de la responsabilidad social empresarial en Guatemala (2006)Centra RSE. Módulo 1: **Responsabilidad Social Empresarial**. Guatemala. Centro Canadiense de Estudios y Cooperación Internacional.

Centro para la acción de la responsabilidad social empresarial en Guatemala Centra RSE (2006). Módulo 2: **Valores y Actores Internos**. Guatemala. Centro Canadiense de Estudios y Cooperación Internacional.

Centro para la acción de la responsabilidad social empresarial en Guatemala Centra RSE(2006). Módulo 3: **Proveedores y Consumidores**. Guatemala. Centro Canadiense de Estudios y Cooperación Internacional.

Centro para la acción de la responsabilidad social empresarial en Guatemala Centra RSE(2006). Módulo 4: **Compromiso con la Comunidad**. Guatemala. Centro Canadiense de Estudios y Cooperación Internacional.

Centro para la acción de la responsabilidad social empresarial en Guatemala Centra RSE(2006).Módulo 5: **Responsabilidad Ambiental**. Guatemala. Centro Canadiense de Estudios y Cooperación Internacional.

Centro para la acción de la responsabilidad social empresarial en Guatemala Centra RSE(2006). Módulo 6: **Responsabilidad Social y Políticas Públicas**. Guatemala. Centro Canadiense de Estudios y Cooperación Internacional.

**Coronado, E. (2011).Responsabilidad Social Empresarial es parte de los activos empresariales.** *Siglo veintiuno*. Recuperado el 15 de octubre de 2011 de [HTTP://www.s21.com.gt/node/23813](http://www.s21.com.gt/node/23813)

Dirección departamental de educación de Retalhuleu. DIEDUC (2013). **Listado de colegios de nivel diversificado**. Guatemala. Ministerio de educación.

Educación Abierta (2013) **Responsabilidad Social educativa**. Recuperado el 5 de febrero de 2013. <http://www.educacionabierta.es/index.php/investigacion/51-resed>

(Escobar, N. 2007 diciembre). **Derechos de los consumidores y usuarios para crecer en la cultura del consumidor y contribuir a la responsabilidad**. Prensa libre. P-15. Guatemala

Fernández, R. (2007), **Responsabilidad Social Corporativa**. España: Editorial Club Universitario.

Hernández, R. Fernández, C. y Del pilar, L. (2010), **Metodología de la investigación científica**. México. McGraw-Hill.

Jones, C. (2009). **Macroeconomía**. España: Antoni Bosch editor S.A.

Koontz, H. Weihrich, y Cannice, M. (2012), **Administración una perspectiva global**. México: McGraw-Hill.

Lacalle, G. (2011) **Operaciones administrativas de recursos humanos**. Argentina: Editorial Editex.

Larios, R. (2010). Presentan normas de RSE. Siglo veintiuno. Recuperado el 12 de septiembre, 2011 de, <http://www.s21.com.gt/node/23813>

Ley Nacional de Educación (2008). La educación en Guatemala. P 38. Guatemala C.A.  
Momenberg, M: (2006), **Responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva**. Tesis. Universidad autónoma de México. Recuperado el 15 de agosto de 2013 de [http://biblioteca.iiec.unam.mx/images/Documents/boletin\\_ene\\_2014.pdf](http://biblioteca.iiec.unam.mx/images/Documents/boletin_ene_2014.pdf)

Robbins, Coulter, Hitt, Black, Porter, Ahmed, Shepherd, Huerta, Rodriguez, Filion, Cisneros, y Mejia (2013). *Administración un empresario competitivo* (3ª ed.). México. Pearson.

Sam,E. y Magzul, U. (2011), Octubre. **Empresas Impulsan Plan sobre Calidad Educativa**. *Prensa Libre*. P. 25 Guatemala C.A.

Sin Autor (2014). **Retalhuleu**. Recuperado el 16 de noviembre de 2014. De <http://xplorandoreu.galeon.com/>

Asociación Becaria Guatemalteca (2013), **Responsabilidad Social Educativa**, Recuperado el 11 de noviembre de 2014. En su página web <http://www.gt.uwc.org/>

## **IX. ANEXOS**

### Anexo A

#### **PROPUESTA**

##### **Guía de actividades de responsabilidad social empresarial para colegios de nivel diversificado, de la ciudad de Retalhuleu.**

###### **Introducción:**

Actualmente la responsabilidad social empresarial, es un tema a nivel gerencial de muchas organizaciones, lucrativas y no lucrativas, para lo anterior, las instituciones dedicadas a estudio de este tema, como CENTRARSE, ha convenido en dividir el mismo en siete ejes de trabajo, de tal manera que cualquier empresa pueda ser como el nombre lo indica responsable, ante la sociedad a la cual pertenece.

Es importante que los colegios de nivel diversificado, cuenten con una guía propuesta de ciertas actividades que les permita dar cumplimiento en la medida de lo posible, a los diferentes ejes de la RSE. Estos centros de educación tienen la obligación de formar futuros profesionales, en distintas áreas, que serán parte de la sociedad, académica, por lo que su desempeño y conocimiento de la responsabilidad social empresarial, es doblemente importante.

A través de los resultados del trabajo de campo, se conoció las actuales prácticas de RSE que se llevan a cabo, en mayor o menor medida dependiendo de cada eje de trabajo.

Por lo anterior se presenta una guía, que conlleva un conjunto de actividades propuestas, la misma detalla objetivo por cada eje de trabajo, actividades, recursos, y fechas sugeridas de cuando poderlas aplicar.

Sin embargo a través de la investigación, no se conocieron datos acerca de la disponibilidad de los recursos financieros, para implementar la misma guía propuesta, por lo que quedará a criterio, y consideración final en la toma de decisiones por parte de cada uno de los directores, y asociados de los diferentes centros educativos.

**Justificación:**

A través de la investigación de campo se logró identificar, qué actividades de RSE cuentan los colegios de nivel diversificado, y de qué forma se están llevando a cabo, y que de manera general, tanto las actividades propuestas por lo directores y docentes, como estudiantes, son asociadas de manera errónea a la RSE, y corresponden más a las de índole de la filantropía. Se proponen ciertas actividades que garantizaran, una plena dirección de la responsabilidad social, correspondiente a cada eje de trabajo, de tal forma que los centros educativos estén plenamente informados, de cuales actividades realizar, según las necesidades propias de cada institución.

**Objetivos:**

**General:**

Proponer diferentes actividades, para el cumplimiento de la RSE en los colegios de nivel diversificado, de la ciudad de Retalhuleu, por medio de una guía de presentación.

**Específicos:**

Proporcionar información, acerca de que es la responsabilidad social empresarial, en los colegios de nivel diversificado, su importancia y sus beneficios.

Dar a conocer los resultados de la presente investigación como un modelo de diagnóstico de las actuales prácticas de RSE, para que la información contenida, permita a los directores de los establecimientos tomar decisiones de mejora de sus actividades.

**Metodología:**

Para dar cumplimiento a los objetivos anteriores, se hará una invitación a los directores de los 12 centros educativos que participaron en el estudio, para que conozcan la información obtenida, mediante un taller de exposición que tendrá los siguientes módulos de contenido:

MODULO	CONTENIDO	EXPOSITOR	TIEMPO DE DURACIÓN	RECURSO
Concepto de RSE	Exposición de generalidad de la RSE	María José Serrano Rosales	20 minutos	Exposición mediante diapositivas
Trabajo de campo de la investigación	Presentación de los resultados obtenidos a través de la investigación	María José Serrano Rosales	30 minutos	Exposición mediante diapositivas  Impresión de documento con los resultados más relevantes.
Guía de actividades de RSE	Exposición de contenido de la guía de actividades de RSE.	María José Serrano Rosales	40 minutos	Entrega de copia de documento impreso y CD de la guía.

### **Lugar de trabajo:**

Para llevar a cabo la metodología de exposición de los módulos presentado anteriormente, se propone el salón principal del Hotel Don José, ubicado en la 5ta calle 3-67 Zona 1, Retalhuleu.

### **Costo de la metodología de trabajo:**

<b>Actividad</b>	<b>Costo aproximado</b>	<b>Financiamiento</b>
<b>Material impreso de los resultados de investigación</b>	<b>Q. 240.00</b>	<b>María José Serrano Rosales,</b>
<b>Impresión de Guía</b>	<b>Q. 580.00</b>	<b>Colaboración de los diferentes colegios de nivel diversificado, participantes en la investigación.</b>
<b>Lugar de presentación</b>	<b>Q. 892.00</b>	<b>Se buscará el apoyo de la *Superintendencia de administración tributaria SAT de Retalhuleu. Y colaboración de los diferentes centro educativos.</b>
<b>Total de la actividad</b>	<b>Q 1,712.00</b>	

### **Fecha propuesta de presentación:**

Se propone el día viernes 28 de Noviembre, o fechas a convenir, con los diferentes directores de colegios.

- Se pretende buscar apoyo económico atrave de SAT ya que se podría planificar realizar la presentación en conjunto con una capacitación del interés de la institución.

Guía de actividades de responsabilidad social  
empresarial para colegios de nivel diversificado  
Retalhuleu 2014



**Cuadro de resumen de los principales aspectos de la guía de responsabilidad social aplicada a los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu.**

<b>Eje de la responsabilidad social empresarial</b>	<b>Objetivos principal</b>	<b>Principales actividades</b>	<b>Participantes en la actividad</b>
Valores y transparencia	Dar a conocer a los actores el código de principios éticos a través de documentos impresos a los docentes y alumnos.	Realizar una dinámica en clase que les permita a los estudiantes relacionarse con el tema. (Exponer en grupos una obra breve donde se pongan en práctica algunos valores). Crear un comité de honor conformado por los estudiantes de cada aula, el cual debe de ser cambiado cada trimestre	Personal Administrativo. Gerente o Administrador. Directores, estudiantes y docentes

Actores internos	Que el Colaborador del establecimiento se desarrolle personalmente y se encuentre identificado con los objetivos de la empresa brindándole condiciones laborales óptimas para logre mayor productividad	Proporcionar condiciones de desarrollo humano sostenible a sus colaboradores en general, especialmente las prestaciones mínimas de la legislación vigente en Guatemala, ya que ello les permitirá contar con un personal, más satisfecho en sus actividades, y a la vez más productivo en la búsqueda de resultados	Directores / docentes y colaboradores de los centros educativos
Proveedores	Compartir información con los proveedores de acuerdo a los términos comerciales. De buenas prácticas de RSE. En la medida que sea viable y factible.	Realizar un taller o capacitación donde se les instruya a los catedráticos y alumnos acerca de las actividades a realizar. Elaborar un código de ética dirigido a los proveedores.	Directores, Personal Administrativo, docentes y estudiantes. Empresas proveedoras, encargado de compras
Clientes	Brindar productos y servicios de mayor calidad acorde a sus requerimientos. Efectuar los esfuerzos para asegurar que exista dentro del establecimiento la salud y	Crear en los colegios la apertura de un portal electrónico que permita evaluar el rendimiento de los estudiantes, por parte de docentes, y padres de familia	Directores, docentes, estudiantes y padres de familia.

	seguridad.	en donde además existan diferentes aplicaciones académicas. En la posibilidad económica que tenga cada colegio, ya que ello les permitirá ofrecer un mejor servicio a sus usuarios.	
Medio ambiente	Hacer conciencia sobre la degradación de los suelos y proponer soluciones para comunidad donde se desarrollan las empresas	Enumerar que productos permiten o crear deforestación y hacer conciencia sobre evitar el consumo de los mismos. Realizar una actividad en la cual se les permita a los catedráticos y colaboradores sembrar un árbol y enfatizar su importancia.	Directores, colaboradores, docentes y estudiantes. Invitado Especialista en Reciclaje. Estudiantes practicantes de Ingeniería Ambiental
Comunidad	Promover el desarrollo humano en las prácticas públicas tanto para estudiantes como para docentes	Colaborar con los grupos comunitarios que se dedican a optimizar los estándares de salud, educación, seguridad en el lugar de trabajo y bienestar económico.  En primera fase definir el concepto de	Directores, docentes y estudiantes. Grupo Comunitario que genere la solicitud, docentes y estudiantes. Especialista en el tema.

## **Actividades previas relacionadas al conocimiento del concepto de responsabilidad social empresarial**

### **OBJETIVOS:**

- ✓ Definir concepto de Responsabilidad Social Empresarial aplicable al tipo de institución y Conocer su Importancia y transmitirla con todos los Actores.
  
- ✓ Presentar el programa de actividades durante el año a alumnos y padres de familia.

### **ACTIVIDADES:**

- Realizar charlas y capacitaciones, talleres.

### **PARTICIPANTES:**

Facilitadores, directores, catedráticos, alumnos. Por establecimiento.

Centro para la acción de la responsabilidad social empresarial en Guatemala  
CENTRARSE.

### **RECURSOS:**

Salón de actividades, sillas o escritorios, impresiones en Hoja papel Bond.

### **EVALUACIÓN:**

Comentarios en las aulas acerca del tema.

### **TIEMPO A REALIZAR:**

Primera semana de clases.

**OBJETIVOS:**

- ✓ Definir el Marco estratégico del establecimiento.
- ✓ Dar a conocer a los actores el código de principios éticos a través documentos impresos a los catedráticos y alumnos.
- ✓ Implementar una técnica que le permita a los Directivos dar seguimiento y velar por el cumplimiento del código de ética.

**ACTIVIDADES:**

- Definir la Misión y Visión del Establecimiento,
- Crear un Código de Principios Éticos que regularicen las acciones de los docentes y los estudiantes,
- Transcribir la misión visión y valores en hojas bond y hacerlas llegar a los alumnos, explicarlas y trabajar dinámicas,
- Realizar una dinámica en clase que les permita a los estudiantes relacionarse con el tema. (Exponer en grupos una obra breve donde se pongan en práctica algunos valores). Crear un comité de honor conformado por los estudiantes de cada aula, el cual debe de ser cambiado cada trimestre,
- Realizar una encuesta que refleje la satisfacción o insatisfacción del colaborador en todos sus niveles. Crear un comité de Honor el cual sea encargado de velar por el cumplimiento de los principios éticos y debe ser reformado de forma trimestral.

**PARTICIPANTES:**

Personal Administrativo. Gerente o Administrador.

Directores, estudiantes y docentes

**RECURSOS:**

Hojas Papel Bond, recurso Humano, Lapicero y Computadora.

**TIEMPO A REALIZAR:**

Tres días, se debe definir, la primera semana de Enero

## Actores internos

### **OBJETIVOS:**

- ✓ Que el colaborador del establecimiento se desarrolle personalmente y se encuentre identificado con los objetivos de la empresa brindándole condiciones laborales óptimas para logra mayor productividad

### **ACTIVIDADES:**

- Enseñar el marco estratégico de la empresa e involucrarlo en su desarrollo. Realizar actividades de responsabilidad social empresarial propuestas por los colaboradores, a través de cuestionarios o entrevistas, y otorgarles valor a esas propuestas
- Proporcionar condiciones de desarrollo huma sostenible a sus colaboradores en general, especialmente las prestaciones mininas de la legislación vigente en Guatemala, ya que ello les permitirá contar con un personal, más satisfecho en sus actividades, y a la vez más productivo en la búsqueda de resultados
- Buscar incentivos que sean no solamente económicos sino no económicos, tales como capacitaciones de actualización que puedan mejorar la calidad educativa.
- En base a los resultados de los cuestionarios, la voluntad de colaborar con dichos proyectos, y la forma de realizar sus labores diarias. Brindar una bonificación como incentivo a sus obras. Por ejemplo crear un empleado del mes, donde se evaluaran diversos aspectos, como puntualidad, didáctica para enseñar entre otros.

### **PARTICIPANTES:**

Directores / docentes y colaboradores de los centros educativos.

### **RECURSOS:**

Tiempo, Recurso Humano, Material Didáctico o de Oficina.

Salón de Sesiones, Recurso Económico, Material Didáctico.

**EVALUACIÓN:**

Se evaluara a través de las competencias que cada colaborador presente, por medio de encuestas con alumnos y la observación del Tribunal de Honor en curso.

**TIEMPO A REALIZAR:**

Semana No. 8 de Clases / se debe de realizar periódicamente.

## Proveedores

### OBJETIVOS:

- ✓ Informar a los catedráticos y estudiantes acerca del proyecto que se trabaja con los proveedores,
- ✓ Procurar rectitud y veracidad en todas las actividades,
- ✓ Asegurar que las actividades estén libres de coerción y ligios por alguna de las partes,
- ✓ Promover a largo plazo la estabilidad de la relación con proveedores,
- ✓ Compartir información con los proveedores de acuerdo a los términos comerciales. De buenas prácticas de RSE. En la medida que sea viable y factible,
- ✓ Buscar, estimular y preferir a proveedores y subcontratistas cuyas prácticas de empleo respeten la dignidad humana

### ACTIVIDADES:

- Realizar un taller o capacitación donde se les instruya a los catedráticos y alumnos acerca de las actividades a realizar. Elaborar un código de ética dirigido a los proveedores.
- Dialogar con los supervisores de cada empresa y hacer de su conocimiento que en el establecimiento se realizan prácticas de RSE. Analizar precios, licencias y derechos de venta.
- Asegurar que las actividades estén libres de coerción y ligios por alguna de las partes
- No aceptar ningún tipo de Soborno para realizar determinada compra, realizar una supervisión con el encargado de compras y analizar si los productos y servicios que se reciben se realizan sin diferencias entre las partes.

- Se debe de fomentar la relación a través de reuniones para concretar cuáles son los principios que rigen a la empresa.
- Crear un buzón de sugerencias y quejas donde los clientes determinen el grado de satisfacción con los productos o servicios que le otorgan y compartirla con los proveedores para que de ser necesario mejoren sus prácticas
- Solicitar por escrito a través de un supervisor las condiciones de trabajo que brindan a sus colaboradores y manifestar que este es un factor muy importante en cuanto a la elección de sus compras.
- Buscar, y preferir a proveedores y subcontratistas cuyas prácticas de empleo respeten la dignidad humana.

**PARTICIPANTES:**

Directores, Personal Administrativo, docentes y estudiantes.  
Empresas proveedoras, encargado de compras

**RECURSOS:**

Salón de usos múltiples o aulas donde se emitirá la información.  
Recurso Humano, Informes y tiempo para realizar la observación

**EVALUACIÓN:**

A través de los Libros e Quejas y buzón de sugerencias.  
Por medio de la observación.

**TIEMPO A REALIZAR:**

Semana No. 10 de clases / a partir de este momento se debe de recoger las boletas una vez al mes.

De forma perpetua durante el ciclo escolar.

### **OBJETIVOS:**

- ✓ Informar a los actores involucrados acerca de las prácticas relacionadas con RSE y los Cientes,
- ✓ Brindar productos y servicios de mayor calidad acorde a sus requerimientos,
- ✓ Efectuar los esfuerzos para asegurar que exista dentro del establecimiento la salud y seguridad,
- ✓ Asegurar el respeto y la dignidad humana en los productos y servicios que se ofrecen.

### **ACTIVIDADES:**

- Sesión de Catedráticos y Directores para informar acerca del eje. Charlas en las diferentes Aulas.
- Crear en los colegios la apertura de un portal electrónico que permita evaluar el rendimiento de los estudiantes, por parte de docentes, y padres de familia en donde además existan diferentes aplicaciones académicas. En la posibilidad económica que tenga cada colegio, ya que ello les permitirá ofrecer un mejor servicio a sus usuarios.
- Realizar actividades periódicas de supervisión de cátedra en las clases, entre estas encuestas a los estudiantes.
- Revisar a través de una boleta de revisión donde se establezcan los puntos a evaluar, en los productos que consumen dentro del establecimiento los alumnos.
- Tratar a los estudiantes de forma justa.
- Tratar a todos los estudiantes y padres de familia o encargados de forma uniforme.

- Obtener medidas de seguridad y enseñar a utilizarlos al personal y los alumnos.
- Proteger al establecimiento a través de seguridad vigilancia en la puerta para prevenir asaltos y secuestros. Señalizar las aéreas o rutas de evacuación en caso de emergencia. Mantener un botiquín para emergencias.
- Velar porque todos sean tratados respetando la dignidad, integridad y cultura de cada miembro de la empresa.

**PARTICIPANTES:**

Directores, docentes, estudiantes y padres de familia.

**RECURSOS:**

Salón de Sesiones para Catedráticos. Salones de Clase,  
Boletas para evaluar a Catedráticos y Proveedores,  
Extintores, sensores de humo, mangueras, rótulos de señalización.

**EVALUACIÓN:**

Preguntas a participantes después de explicado el tema,  
A través de los resultados de las boletas,  
Por medio del buzón de sugerencias y los comentarios de los padres de familia,  
Evaluación Práctica a los docentes y estudiantes acerca del uso de los extintores,  
Reporte generado por los diferentes tribunales de honor.

**TIEMPO A REALIZAR:**

Semana No. 11 de Clases. Las actividades iniciales y principales.  
Todo el ciclo escolar

## Medio ambiente

### **OBJETIVOS:**

- ✓ Hacer conciencia sobre la degradación de los suelos y proponer soluciones para comunidad donde se desarrollan las empresas,
- ✓ Estudiar la Contaminación del Agua y tomar medidas para evitarla.

### **ACTIVIDADES:**

- Comunicar a través de charlas, videos y textos, y solicitar sugerencias de actividades para preservar el medio ambiente en nuestra comunidad.
- Plantear propuestas de solución para preservar los recursos en la vida cotidiana.
- Enumerar que productos permiten o crear deforestación y hacer conciencia sobre evitar el consumo de los mismos. Realizar una actividad en la cual se les permita a los catedráticos y colaboradores sembrar un árbol y enfatizar su importancia.
- Evitar consumir productos que contribuyan con la deforestación o bien realizar un proyecto forestal.
- Clasificar la Basura, para poder generar una Cultura de Reciclaje. Capacitar a los estudiantes a través de los catedráticos o experto en reciclaje acerca de cómo utilizar los productos reciclables y de qué forma puede convertirse en una fuente de ingresos.
- Instruir acerca de cómo debe ser tratada la basura y realizar un proyecto, del mismo en la medida de las posibilidades de cada uno de los centros educativos.

**PARTICIPANTES:** Directores, colaboradores, docentes y estudiantes. Invitado Especialista en Reciclaje. Estudiantes practicantes de Ingeniería Ambiental.

**RECURSOS:** Hojas papel bond, lapiceros y Computadora Recurso Humano, Salón de usos múltiples o aulas donde se emitirá la información. Reconocimientos que se le van a proporcionar a los colaboradores y usuarios de los servicios educativos.

**EVALUACIÓN:** Realizar otra Auditoria Verde al finalizar el año para medir los resultados.

**TIEMPO A REALIZAR:**

Las actividades a realizar en pro del medio ambiente, se sugiere a los centros educativos llevarlas a cabo a mitad de semestre ya que con ello los estudiantes, encontrar un descanso fuera de las aulas, y de las actividades académicas normales del ciclo lectivo.

## Comunidad

### OBJETIVOS:

- ✓ Definir el concepto de comunidad y su aplicación en el establecimiento,
- ✓ Promover el desarrollo humano en las prácticas públicas tanto para estudiantes como para docentes,
- ✓ Promover y estimular el desarrollo sostenible de la empresa, y la comunidad donde se desarrolla.

### ACTIVIDADES:

- Realizar una actividad para crear una definición en las Aulas y de qué forma se puede aplicar,
- Realizar actividades en las diferentes secciones de grado, de visitas coordinadas a hospitales, especialmente en atención a la niñez,
- Colaborar con la municipalidad de Retalhuleu, en la limpieza de calles y parques, como actividades extra aulas, preferiblemente los días domingos,
- Conocer a través de charlas en las aulas que tipos de culturas son las que les rodean como comunidad estudiantil, y fomentar el respeto de las mismas,
- Colaborar con los grupos comunitarios que se dedican a optimizar los estándares de salud, educación, seguridad en el lugar de trabajo y bienestar económico,
- Atender las solicitudes de estos grupos, Colaborar con lo que nos soliciten. Sugerir nuevas opciones para la realización de sus fines,
- En primera fase definir el concepto de desarrollo sostenible y su relación con el establecimiento. Se deben de respetar los tres pilares del desarrollo sostenible que son lo social lo económico y lo ecológico en las actividades cotidianas de la empresa y hacerlo llegar docentes y estudiantes,
- Realizar Boletines y postear carteles, que contengan información y ejemplos acerca de los temas de la Paz, Seguridad e integridad cultural,
- Apoyar la paz la seguridad, la diversidad y la integración social,
- Respetar la integridad de las culturas locales,
- Conocer a través de charlas en las aulas que tipos de culturas son las que les rodean como comunidad estudiantil, y fomentar el respeto de las mismas,

- Fomentar en los colaboradores y estudiantes las acciones caritativas, contribuciones educativas y culturales,
- Realizar colectas de víveres, rifas para poder obtener dinero en efectivo, colaborar para que dentro de su comunidad educativa en este caso el colegio, se encuentre en condiciones óptimas para recibir sus cátedras.

**PARTICIPANTES:**

Directores, docentes y estudiantes,

Grupo Comunitario que genere la solicitud, Directores, docentes y estudiantes,

Especialista en el tema.

**RECURSOS:**

Material didáctico, recurso humano. Material de motivación para fomentar la voluntad para hacer las cosas.

**EVALUACIÓN:**

Realizar una auditoria social al finalizar el año para medir los resultados, con la colaboración de estudiantes de la carrera de Licenciatura en trabajo social, de la Universidad Rafael Landívar. Campus Quetzaltenango.

Solicitar Sugerencias y boletas de encuestas para que los Actores determinen que tan beneficiosos resultaron las medidas a tomar.

**TIEMPO A REALIZAR:**

Actividades periódicas durante el año escolar.

**OBJETIVOS:**

- ✓ Conocer el concepto claro del estado y la relación directa que tiene con el establecimiento.

**ACTIVIDADES:**

- Realizar una actividad donde se les proporcione información a los actores acerca del tema.
- Llevar Contabilidad completa de forma transparente, Emitir las declaraciones ante la Superintendencia de Administración Tributaria.
- Proporcionar información transparente.
- Cumplir con los principios creados por el gobierno para realizar de forma óptima los fines educativos de la empresa.
- Presentar reportes e información veraz ante el Ministerio de Educación.
- Buscar la colaboración, de la comisaria de la policía nacional civil, que puedan facilitar, charlas acerca del riesgo y seguridad individual de los estudiantes, y demás personal administrativo.
- Solicitar al ministerio de salud pública, compartir la información que tienen acerca de los Programas de riesgo y prevención de enfermedades de transmisión sexual, a los estudiantes de los diferentes centros educativos.

**PARTICIPANTES:**

Directores, docentes, estudiantes.

Contador / Director o Junta Directiva. Superintendencia de Administración Tributaria,

Encargado de recibir papelerías en el Ministerio de Educación. Directores, Personal Administrativo.

Comisaría de la policía nacional civil de Retalhuleu.

Ministerio de salud pública, sección Retalhuleu del Hospital general de la ciudad.

**RECURSOS:**

Material Didáctico, Recurso Humano. Estados Financieros,  
Documentos: Ley Nacional de Educación 2008 y su Reglamento.

**EVALUACIÓN:**

Realizar preguntas directas a los alumnos para deducir si captaron el mensaje.  
Análisis del Estado de Resultados.

Los Socios o La Junta directiva deben de evaluar al Director para determinar qué grado de conocimiento tiene de la legislación vigente en Guatemala.

**TIEMPO A REALIZAR:**

Como las actividades relacionadas al estado y gobierno son de carácter informativa, dichas charlas con los estudiantes, se aconseja a los centros educativos efectuarlas al final del año.

## Anexo B

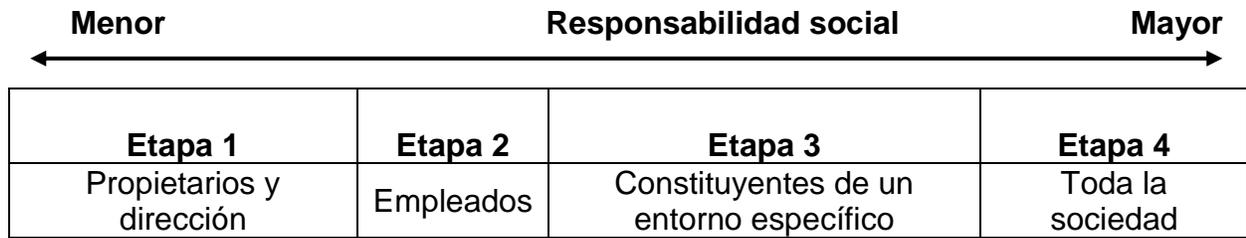
**Cuadro de relaciones de la Responsabilidad Social Empresarial.**

<b>Actores (Stakeholders)</b>	<b>Temas</b>		<b>Dimensión</b>
Accionistas	Actores a lo Interno de la Empresa	Valores y Transparencia	Interna
Colaboradores			
Proveedores	Proveedores		Externa
Clientes	Clientes/Consumidores		
Comunidad	Medio Ambiente		
	Comunidad		
	Estado		

Fuente: Centrarse (2006) modulo 1

## Anexo C

### Etapas de la responsabilidad social



Fuente: Bateman y Snell (2010)

## Anexo D

**Cuadro de operacionalización de variable e indicadores, conformados por los siete ejes de la responsabilidad social empresarial.**

<b>Variable/ indicador</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	<b>Estudio Previo Identificación de preguntas</b>	<b>Sujetos</b>	<b>Instrumento</b>
Número de empleados docentes y estudiantes del establecimiento	Colegios de Nivel Diversificado de la Ciudad de	¿Cuántos docentes laboran actualmente dentro del establecimiento?  ¿Actualmente con cuantos estudiantes cuenta el establecimiento a nivel de diversificado?	Director(a)	Encuesta
		<b>Estudio de campo</b>		
<b>Variable/ indicador</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	<b>Identificación de preguntas</b>	<b>Sujetos</b>	<b>Instrumento</b>
Definición de Responsabilidad Social Empresarial.	Colegios de Nivel Diversificado de la Ciudad de Retalhuleu	¿Conoce el concepto de Responsabilidad Social Empresarial? Sí No  ¿En qué grado de importancia considera que su establecimiento realice iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial? Bajo, Medio, Alto	Directores/ Docentes/ Estudiantes	Boleta de opinión
Eje 1. Valores y transparencia.	Colegios de Nivel Diversificado de la	Entiende la necesidad de compartir la visión del establecimiento donde colabora  ¿Es tratado con dignidad dentro del establecimiento?	Docentes  Docentes	

<p>Eje 2. Actores internos</p>	<p>Ciudad de Retalhuleu</p>	<p>Sí No</p> <p>¿Considera que percibe un salario justo? Sí No.</p> <p>¿Posee el establecimiento un código de valores que los docentes deban de poner en práctica? Sí No</p> <p>Considera usted como estudiante que el establecimiento brinda servicios de calidad</p> <p>¿Actualmente se aplican algunas actividades de responsabilidad social empresarial en su establecimiento? Sí, No, Cuáles</p> <p>¿Posee valores la institución? Sí No Cuales</p>	<p>Alumnos</p> <p>Directores/ Docentes/ Estudiantes</p>	<p>Boleta de opinión</p>
	<p>Colegios de Nivel Diversificado de la Ciudad de Retalhuleu</p>	<p>¿Cuentan en el establecimiento con algún programa de fomento de valores en los estudiantes? Sí No</p> <p>¿Posee un código de principios éticos la institución? Sí no</p>	<p>Directores/ Docentes/ Alumnos</p>	<p>Boleta de opinión</p>

Eje 3. Proveedores		<p>¿Brinda actualmente el establecimiento condiciones de desarrollo humano a sus docentes? Si No Cuales:</p> <p>¿Brinda el establecimiento servicios y productos de calidad a su usuarios del servicio educativo? Sí No</p> <p>¿Actualmente el establecimiento posee criterios o políticas de selección de sus proveedores? Sí No Cuales:</p>	Directores/ Docentes/ Alumnos	Boleta de opinión
Eje 4. Clientes		<p>Mantiene el establecimiento relaciones licitas con su proveedores? Sí No.</p> <p>¿Conoce el establecimiento la realidad medioambiental y sus principales problemas? Sí No Cuales</p> <p>¿Contribuye el establecimiento en la</p>		

<p>Eje. 5. Medio Ambiente</p>		<p>utilización sostenible de los recursos naturales?  SÍ No  Cuales:</p> <p>¿Conoce el establecimiento los beneficios de implementar programas de responsabilidad ambiental?  SÍ No.</p> <p>¿De qué manera incentiva el establecimiento a los estudiantes en la adecuada utilización de los recursos naturales?</p>	<p>Docentes</p> <p>Directores</p> <p>Directores/  Docentes/  Alumnos</p> <p>Docentes</p>	<p>Boleta de opinión</p>
<p>Eje. 6. Comunidad</p>		<p>¿Comprende la importancia del compromiso del establecimiento con la comunidad?  SÍ No</p> <p>¿Da a conocer el establecimiento a docentes y estudiantes los beneficios de implementar programas de responsabilidad ambiental?</p>	<p>Docentes</p>	
<p>Eje. 7. Estado/  Gobierno</p>		<p>¿Utiliza el compromiso de la comunidad como una estrategia empresarial?  SÍ No</p>		<p>Boleta de opinión</p>

		<p>Actualmente posee algún método o forma que fomente el desarrollo del estudiante y su desenvolvimiento en la comunidad?  SÍ No  Cuales:  Existe actualmente alguna relación diferente a prestar educación a la población estudiantil de suparte como docente con la comunidad donde se encuentra el establecimiento?  SÍ No</p> <p>Existe actualmente alguna relación diferente a prestar educación a la población estudiantil de suparte como docente con el gobierno en curso?  SÍ No  Considera usted que participa como docente en el desarrollo local y nacional a través de la educación  SÍ No</p> <p>¿Participa el establecimiento en actividades de cooperación con la política gubernamental?  SÍ No  Cuales:</p>	Directores/ Docentes/ Alumnos	
--	--	---	-------------------------------------	--

## Anexo E

A continuación se presentan los resultados del estudio preliminar para conocer cuántos docentes, y estudiantes conforman cada uno de los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu.

1. ¿Cuántos docentes laboran actualmente dentro del establecimiento?

Tabla No. 1

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Colegio Sinaí	38	23%
Monterrey	7	4%
Informática	19	11%
Nuestro Mundo	10	6%
Lisbi	8	5%
Lavagnino	5	3%
Paraíso	12	7%
Monteforte	8	5%
Juan Pablo II	8	5%
Paolo Coelho	12	7%
D'antoni	9	5%
Centroamericano	32	19%
Totales:	168	100%

**Fuente:** Trabajo de campo, enero 2013

2. ¿Actualmente con cuántos estudiantes cuenta el establecimiento a nivel diversificado?

Tabla No. 2

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Colegio Sinaí	537	22%
Monterrey	260	11%
Informática	250	10%
Nuestro Mundo	92	4%
Lisbi	28	1%
Lavagnino	19	1%
Paraíso	300	12%
Monteforte	240	10%
Juan Pablo II	115	5%
Paolo Coelho	126	5%
D'antoni	68	3%
Centroamericano	410	17%
Totales:	2445	100%

**Fuente:** Trabajo de campo enero 2013.

## Anexo F

**Determinación de porcentaje de docentes, a encuestar por establecimiento sobre una muestra probabilística al azar de 114 integrantes, de un universo de 168.**

	<b>Colegio</b>	<b>Número de docentes nivel Diversificado</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Número de docentes encuestados por establecimiento</b>
1	Colegio Sinai	38	22.62%	26
2	Monterrey	7	4.17%	5
3	Informática	19	11.31%	13
4	Nuestro Mundo	10	5.95%	7
5	Lisbi	8	4.76%	5
6	Lavagnino	5	2.98%	3
7	Paraíso	12	7.14%	8
8	Monteforte	8	4.76%	5
9	Juan Pablo II	8	4.76%	5
10	Paulo Coelho	12	7.14%	8
11	D'antoni	9	5.36%	6
12	Centroamerica no	32	19.05%	22
	<b>Total Suma</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>	<b>114.00</b>

Fuente: elaboración propia del autor(2013).

**Determinación de porcentaje de estudiantes, a encuestar por establecimiento sobre una muestra probabilística al azar de 331 integrantes, de un universo de 2445.**

	<b>Colegio</b>	<b>Número de estudiantes de diversificado</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Encuestas por Establecimiento</b>
1	Colegio Sinai	537	22%	73
2	Monterrey	260	11%	35
3	Informática	250	10%	34
4	Nuestro Mundo	92	4%	12
5	Lisbi	28	1%	4
6	Lavagnino	19	1%	3
7	Paraíso	300	12%	41
8	Monteforte	240	10%	32
9	Juan Pablo II	115	5%	16
10	Paulo Coelho	126	5%	17
11	D'antoni	68	3%	9
12	Centroamericano	410	17%	56
	<b>TOTAL</b>	<b>2445</b>	<b>100%</b>	<b>331</b>

Fuente: elaboración propia del autor(2013).

## Anexo G

Modelo de encuesta para el estudio preliminar de investigación.

ESTUDIO PRELIMINAR DE LA TESIS TITULADA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LOS COLEGIOS DE NIVEL DIVERSIFICADO DE LA CIUDAD DE RETHALHULEU

### **DIRIGIDA A DIRECTOR/(A)**

Yo María José Serrano Rosales, estudiante de la Facultad de ciencias económicas y empresariales con carné No. 1553405, cursante de Tesis II; solicito a su prestigiosa institución, sírvase a dar respuesta a las siguientes interrogantes; información que será utilizada exclusivamente como parte de los resultados de la investigación titulada "**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LOS COLEGIOS DE NIVEL DIVERSIFICADO EN LA CIUDAD DE RETALHULEU**".

INSTRUCCIONES: Conteste de cada una las interrogantes marcando una según su respuesta y completando de manera escrita

Nombre del establecimiento:

1. ¿Cuántos docentes laboran actualmente dentro del establecimiento?
2. ¿Actualmente con cuántos estudiantes cuenta el establecimiento a nivel de diversificado?

## Anexo H

Modelo de boleta de opinión dirigida a los directores de los diferentes colegios de nivel diversificado en la ciudad de Retalhuleu.

### **BOLETA DE OPINION DIRIGIDA A DIRECTOR/(A)**

Yo María José Serrano Rosales, estudiante de la Facultad de ciencias económicas y empresariales con carné No. 1553405, cursante de Tesis I; solicito a su prestigiosa institución, sírvase a dar respuesta a las siguientes interrogantes; información que será utilizada exclusivamente como parte de los resultados de la investigación titulada.

### **“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LOS COLEGIOS DE NIVEL DIVERSIFICADO EN LA CIUDAD DE RETALHULEU”.**

INSTRUCCIONES: Conteste de manera sincera cada una las interrogantes marcando una “X” en “Sí” o “No” según su respuesta y completando de manera escrita “Como, Cuales o Porqué”:

1. ¿Entiende el concepto de Responsabilidad Social Empresarial?

Sí                      No

2. ¿Cuán relevante es que su establecimiento realice iniciativas de Responsabilidad Social?

Bajo                                      Medio                                      Alto

3. ¿Actualmente se aplican algunas actividades de responsabilidad social empresarial?

Sí                      No                      Cuales:

4. ¿Posee valores la institución?

Sí                      No                      Cuales:

5. ¿Posee un código de principios éticos la institución?

Sí                      No                      Cuales:

6. ¿Cuentan en el establecimiento con algún programa de fomento de valores en los estudiantes?

Sí                      No

7. ¿Brinda actualmente el establecimiento condiciones de desarrollo humano a su claustro de maestros?

Sí                      No                      Cuales:

8. ¿Actualmente el establecimiento posee criterios o políticas de selección de sus proveedores?

Sí                      No                      Cuales:

9. ¿Mantiene el establecimiento relaciones lícitas con sus proveedores?

Sí                      No

10. ¿Brinda el establecimiento servicios y productos de calidad a sus clientes y consumidores?

Sí                      No

11. ¿Conoce el establecimiento la realidad medioambiental y sus principales problemas?

Sí                      No                      Cuales:

12. ¿Contribuye el establecimiento en la utilización sostenible de los recursos naturales?

Sí                      No                      Cuales:

13. ¿Conoce el establecimiento los beneficios de implementar programas de responsabilidad ambiental?

Sí                      No.

14. ¿De qué manera incentiva el establecimiento a los estudiantes en la adecuada utilización de los recursos naturales?

15. ¿Comprende la importancia del compromiso del establecimiento con la comunidad?

Sí                      No

16. ¿Utiliza el compromiso de la comunidad como una estrategia empresarial?

Sí                      No

17. ¿Actualmente posee algún método o forma que fomente el desarrollo del estudiante y su desenvolvimiento en la comunidad?

Sí                      No                      Cuales:

18.-¿Participa el establecimiento en actividades de cooperación con la política gubernamental ?

Sí                      No                      Cuales:

19.-¿Qué actividades propondría el establecimiento donde se involucren a los propietarios, colaboradores y estudiantes para llevar a cabo actividades relacionadas con la responsabilidad social empresarial?

## Anexo I

Modelo de boleta de opinión dirigida a docentes de los colegios de nivel diversificado en la ciudad de Retalhuleu.

### **BOLETA DE OPINION: DIRIGIDA A DOCENTES:**

Yo María José Serrano Rosales, estudiante de la Facultad de Ciencias económicas y empresariales con carné No. 1553405, cursante de Tesis I; solicito a su prestigiosa persona, sírvase a dar respuesta a las siguientes interrogantes; información que será utilizada exclusivamente como parte de los resultados de la investigación titulada **“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LOS COLEGIOS DE NIVEL DIVERSIFICADO EN LA CIUDAD DE RETALHULEU”**.

**INSTRUCCIONES:** Conteste de manera sincera cada una las interrogantes marcando una “X” en “Sí” o “No” según su respuesta y completando de manera escrita “Como, Cuales o Porqué”:

Nombre del establecimiento:

1. ¿Entiende el concepto de Responsabilidad Social Empresarial?

Sí                      No

2. ¿Cuán relevante para usted como docente realizar iniciativas de Responsabilidad Social con sus alumnos?

Bajo    Medio    Alto

3. ¿Entiende la necesidad de compartir la visión del establecimiento donde colabora?

Sí                      No

4. ¿Es tratado con dignidad dentro del establecimiento?

Sí                      No

5. ¿Considera usted que percibe un salario justo?

Sí                      No

6. ¿Actualmente usted como docente aplica en sus estudiantes algunas actividades de responsabilidad social empresarial?

Sí                      No                      Cuales:

7. ¿Posee el establecimiento valores hacia los docentes?

Sí                      No

8. ¿Posee un código de principios éticos el establecimiento hacia los catedráticos?

Sí                      No

9. ¿Cuentan en el establecimiento con algún programa de fomento de valores en los estudiantes y docentes?

Sí                      No                      Cuáles:

10. ¿Brinda actualmente el establecimiento condiciones de desarrollo humano a su claustro de docentes

Sí                      No

11. ¿Da a conocer el establecimiento a docentes y estudiantes la realidad medioambiental y sus principales problemas?

Sí                      No

12. ¿Fomenta el establecimiento a docentes y estudiantes, en la utilización sostenible de los recursos naturales?

Sí                      No

13. ¿Da ha conoce el establecimiento a catedráticos y estudiantes los beneficios de implementar programas de responsabilidad ambiental?

Sí                      No

14. ¿De qué manera incentiva el establecimiento a los docentes y estudiantes en la adecuada utilización de los recursos naturales?

**15.** ¿Cómo catedrático comprende la importancia del compromiso con la comunidad?

Sí                      No                      porqué:

**16.** ¿Actualmente posee usted como catedrático algún método o forma que fomente el desarrollo del estudiante y su desenvolvimiento en la comunidad?

Sí                      No

**17.** ¿Existe actualmente alguna relación diferente a prestar educación a la población estudiantil, de su parte como docente con la comunidad donde se encuentra el establecimiento?

Sí                      No

**18.** ¿Existe actualmente alguna relación diferente a prestar educación a la población estudiantil, de su parte como docente con el gobierno en curso?

Sí                      No

**19.** ¿Considera usted que participa como docente en el desarrollo local y nacional a través de la educación?

Sí                      No                      ¿De qué forma?

**20.** ¿Qué actividades propondría como docente donde se involucren a los propietarios, directores y estudiantes para llevar a cabo actividades relacionadas con la responsabilidad social empresarial?

## Anexo J

Modelo de boleta de opinión dirigida a Alumnos/estudiantes de los colegios de nivel diversificado en la ciudad de Retalhuleu.

### **BOLETA DE OPINION: DIRIGIDA A ALUMNOS/(AS)**

Yo María José Serrano Rosales, estudiante de la Facultad de Ciencias económicas y empresariales con carné No. 1553405, cursante de Tesis II; solicito a su prestigiosa persona, sírvase a dar respuesta a las siguientes interrogantes; información que será utilizada exclusivamente como parte de los resultados de la investigación titulada **“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LOS COLEGIOS DE NIVEL DIVERSIFICADO EN LA CIUDAD DE RETALHULEU”**.

INSTRUCCIONES: Conteste de manera sincera cada una las interrogantes marcando una “X” en “Sí” o “No” según su respuesta y completando de manera escrita “Como, Cuales o Porque”:  
Nombre del establecimiento:

1. ¿Entiende el concepto de Responsabilidad Social Empresarial?

Sí                      No

2. ¿Cuán relevante es que usted como estudiante realice iniciativas de Responsabilidad Social?

Bajo    Medio    Alto

3. ¿Actualmente se aplican algunas actividades de responsabilidad social empresarial dentro de su aula?

Sí                      No

4. ¿Posee valores la institución?

Sí                      No

5. ¿Posee un código de principios éticos la institución?

Sí                      No

6. ¿Cuentan en el establecimiento con algún programa de fomento de valores con ustedes los estudiantes?

Sí                      No

7. ¿Brinda actualmente el establecimiento condiciones de desarrollo humano a su claustro de docentes?  
Sí No
8. ¿Considera usted como estudiante que el establecimiento brinda servicios y productos de calidad?  
Sí No
9. ¿Conoce usted la realidad medioambiental y sus principales problemas?  
Sí No
10. ¿Contribuye usted como estudiante en la utilización sostenible de los recursos naturales?  
Sí No
11. ¿Conoce usted como estudiante los beneficios de implementar programas de responsabilidad ambiental?  
Sí No
12. ¿De qué manera incentiva el establecimiento a ustedes los estudiantes en la adecuada utilización de los recursos naturales?
13. ¿Comprende usted como estudiante la importancia del compromiso del establecimiento con la comunidad?  
Sí No
14. ¿Actualmente ha recibido usted algún método o forma por parte del establecimiento que fomente su desarrollo y su desenvolvimiento como estudiante en la comunidad?  
Sí No
15. ¿Participa usted como estudiante en el desarrollo local y nacional a través de la educación?  
Sí No porqué:

**16.** ¿Qué actividades propondría usted como estudiante donde se involucren a los propietarios, directores, profesores y estudiantes para llevar a cabo actividades relacionadas con la responsabilidad social empresarial?

## Anexo K

Cotización de actividades para el evento de presentación de la Guía de RSE.



Retalhuleu, martes, 26 de agosto de 2014

Maria José Serrano  
Presente

Muchas gracias por considerar a *Hotel Posada de Don José* para realizar su próximo evento. Estamos seguros de que nuestros productos y servicios cumplirán con sus expectativas.

A continuación encontrará la descripción de lo solicitado para su evento:

Fecha	Descripción del Producto o Servicio	Cantidad	Precio por U	Total
05 JUNIO	Refacciones	14	Q 28.00	Q 392.00
	Salón 4 hrs	1	250.00	250.00
	Cañonera	1	250.00	250.00
			<b>Sub-total</b>	
			<b>Extras</b>	
			<b>Total</b>	<b>Q 892.00</b>

Ponemos a su disposición el Salón como cortesía por su consumo mayor a **Q.1,200.00**, el cual incluye: mobiliario, mantelería, aire acondicionado, sonido, pizarrón, pantalla y servicio de agua pura durante todo el evento.

Será un placer asistirle en encontrar la mejor opción y resolver cualquier duda o comentario. A la espera de sus agradables noticias, le reiteramos nuestro interés por servirle y nuestro compromiso de agradarle.

Adjunto encontrará menú de alimentación.

Atentamente,

Lilian Morán  
Mercadeo y Ventas

info@posadadonjose.com  
PBX 7962 1900 • FAX 7962 1901



5ta Calle 3 67 zona 1, Retalhuleu  
www.posadadonjose.com