

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

**"PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN MEDIANAS EMPRESAS QUE  
DISTRIBUYEN PRODUCTOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL EN LA CIUDAD DE GUATEMALA"**

TESIS DE GRADO

**GUSTAVO ADOLFO PEÑA NORIEGA**

CARNET 11931-10

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, MARZO DE 2016  
CAMPUS CENTRAL

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

**"PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN MEDIANAS EMPRESAS QUE  
DISTRIBUYEN PRODUCTOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL EN LA CIUDAD DE GUATEMALA"**

TESIS DE GRADO

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

POR

**GUSTAVO ADOLFO PEÑA NORIEGA**

PREVIO A CONFERÍRSELE  
EL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, MARZO DE 2016  
CAMPUS CENTRAL

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

RECTOR:	P. EDUARDO VALDÉS BARRIA, S.J.
VICERRECTORA ACADÉMICA:	DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN:	ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
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. MARTHA ROMELIA PEREZ CONTRERAS DE CHEN
VICEDECANA:	MGTR. SILVANA GUISELA ZIMERI VELASQUEZ DE CELADA
SECRETARIO:	MGTR. GERSON ANNEO TOBAR PIRIL
DIRECTORA DE CARRERA:	LIC. GLORIA ESPERANZA ZARAZUA SESAM

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

MGTR. MARIA DE LA LUZ DE LEÓN GUEVARA

## **TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

MGTR. ASTRID DANIELA CAROLINA BELTETÓN MOHR  
MGTR. CLAUDIA RAQUEL CASTAÑEDA ROLDÁN DE GALINDO  
MGTR. INES ANA KARINA ESTUPIÑAN DONIS DE DÍAZ

Guatemala, 18 de junio del 2015

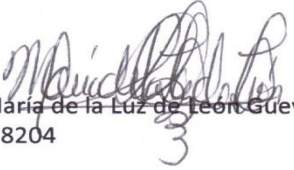
Señores  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Universidad Rafael Landívar

Señores:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para informarles que revise la tesis del alumno **Gustavo Adolfo Peña Noriega** con carné 11931-10, previo a optar al grado académico de Licenciado en Administración de Empresas. El joven Peña ha concluido satisfactoriamente su proyecto de tesis **"PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN MEDIANAS EMPRESAS QUE DISTRIBUYEN PRODUCTOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL EN LA CIUDAD DE GUATEMALA"**.

He revisado dicho trabajo y considero que reúne las condiciones necesarias de una tesis, por lo que doy mi aprobación a dicho trabajo.

Atentamente,

  
Mgtr. María de la Luz de León Guevara  
Código 8204



Universidad  
Rafael Landívar  
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
No. 01234-2016

### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante GUSTAVO ADOLFO PEÑA NORIEGA, Carnet 11931-10 en la carrera LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, del Campus Central, que consta en el Acta No. 0115-2016 de fecha 23 de febrero de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN MEDIANAS EMPRESAS QUE DISTRIBUYEN PRODUCTOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL EN LA CIUDAD DE GUATEMALA "**

Previo a conferírsele el título de ADMINISTRADOR DE EMPRESAS en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 31 días del mes de marzo del año 2016.

**MGTR. GERSON ANNEO TOBAR PIRIL, SECRETARIO**  
**CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
Universidad Rafael Landívar



Universidad  
Rafael Landívar  
Tradición Jesuita en Guatemala

DESPACHO DEL SECRETARIO  
Teléfono: (502) 24262626 ext. 2329  
Fax: (502) 24262626 ext. 2339  
Campus Central, Vista Hermosa III, Zona 16  
Guatemala, Ciudad. 01016  
[económicas@url.edu.gt](mailto:económicas@url.edu.gt)

### NOTIFICACIÓN Reg. 64-2015

A: Gustavo Adolfo Peña Noriega, carné 1193110  
Estudiante

DE: Mgtr. Gerson Tobar  
SECRETARIO DE FACULTAD

FECHA: 28 de enero de 2015



**Para su conocimiento y efectos correspondientes notifico a usted** que se conoció por parte del Departamento de Administración de Empresas, Campus Central, la solicitud de Gustavo Adolfo Peña Noriega, carné 1193110, para la aprobación del título de tesis: **“Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en medianas empresas que distribuyen productos de seguridad industrial en la ciudad de Guatemala.”**.

**Posterior al análisis del caso se resolvió:** a) Autorizar el Título de Tesis: “Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en medianas empresas que distribuyen productos de seguridad industrial en la ciudad de Guatemala.” propuesto por Gustavo Adolfo Peña Noriega, carné 1193110 b) Anexar la presente resolución al Acta de Consejo 01-2015.

Atentamente,

cc. Archivo  
cc. Expediente de estudiante.  
GT/bm



Universidad  
Rafael Landívar  
Tradición Jesuita en Guatemala

DESPACHO DEL SECRETARIO  
Teléfono: (502) 24262626 ext. 2329  
Fax: (502) 24262626 ext. 2339  
Campus Central, Vista Hermosa III, Zona 16  
Guatemala, Ciudad. 01016  
[económicas@url.edu.gt](mailto:económicas@url.edu.gt)

### NOTIFICACIÓN Reg. 79-2015

A: Gustavo Adolfo Peña Noriega, carné 1193110  
Estudiante

DE: MBA. Gerson Tobar  
SECRETARIO DE FACULTAD

FECHA: 28 de enero de 2015



**Para su conocimiento y efectos correspondientes notifico a usted** que se conoció a través del Departamento de Administración de Empresas, Campus Central, la solicitud de Aprobación de Asesor de Gustavo Adolfo Peña Noriega, carné 1193110.

**Posterior al análisis del caso se resolvió:** a) Autorizar a la Licenciada María de la Luz De León, asesorar a Gustavo Adolfo Peña Noriega, carné 1193110, dado que existe afinidad temática entre el currículo del profesional y la investigación a realizar bajo el título: "Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en medianas empresas que distribuyen productos de seguridad industrial en la ciudad de Guatemala." b) Anexar la presente resolución al Acta de Consejo 01-2015.

Atentamente,

cc. Archivo  
cc. Expediente de estudiante.  
GT/bm

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS:**

Por tomar mi mano en este camino y demostrarme lo que es correcto, renovando mis fuerzas en cada tropiezo, abrazándome en los momentos en que he perdido hasta mi propia fe, sorprendiéndome con su amor día con día y por nunca apartar de mí el regalo más valioso, su palabra.

### **A MIS PADRES:**

Gustavo Peña Alvarado y Carmen Noriega Velásquez, por darme la dicha de vivir bajo su amor y sus valores, recibiendo todo su apoyo a lo largo de estos 23 años de vida y por ser también mis maestros, mis guías, sembrando en mí la semilla de la pasión por el éxito. A ustedes como a Dios siempre mi honra perfecta.

### **A MI HERMANO:**

Pedro, por ser siempre mi auxilio y apoyo en los momentos más importantes de mi vida y de mi carrera universitaria, y por demostrarme que el coraje debe ser fundamental para tomar decisiones.

### **A TODA MI FAMILIA:**

Por enorgullecerse de mí y ser esa palanca de motivación para buscar siempre el éxito, recordándome en todo momento que la grandeza debe ser igual de grande que la humildad.

### **A MIS AMIGOS:**

Todos los que hicieron de esta etapa de mi vida la mejor, muchas gracias. Con especial cariño para Amor, Elvir, Karlita, Krystel, Majo, Meli, Paula, Santi, Sofi y Wendy; su amistad es el mayor tesoro que me dio la Universidad, gracias por siempre estar, por los trabajos en grupo, por las horas de estudio, por las risas y también por su apoyo en los momentos difíciles. El aprendizaje más grande lo llevo de ustedes. #SomosLics



### **A MI ECO:**

Mis hermanos en Cristo: Alex, André, Charly, Chino, Derick, Diego A., Diego C., Fer y Misa. Por acompañarme a construir día con día la mejor versión de mí mismo, su llegada le dio el mejor de los sentidos a mi vida. ¡x Xto. +, + y +!

### **A LA URL:**

Como siempre he dicho, mi amadísima Landívar, mi segundo hogar, me has dado tanto y por tal motivo quise darte este aporte lleno de esfuerzo y compromiso. Me viste crecer por tus salones y pasillos; me diste la oportunidad de cantar y desarrollar mi talento -Clubes Landívar, los llevaré siempre en mi corazón. Luisita y Jenni, ¡Muchas gracias por creer en mí!-; me diste a grandes amigos que estarán conmigo toda la vida; y la oportunidad de aprender de los mejores, Salvador Núñez gracias por el cariño, enseñanzas y consejos.

### **A MI ASESORA:**

María de la Luz De León Guevara, estoy eternamente agradecido por todas sus enseñanzas y todo su apoyo. Fue la primera y única opción en quien pensé para guiarme en el paso más importante de mi carrera universitaria, Dios la bendiga.

### **A MI JEFE:**

Fernando Bravo, por creer en mí y enseñarme tanto en tan poco tiempo, sobre todo por darme la oportunidad de enfrentarme a nuevos retos en el momento propicio, oportunidad que me sirvió para finalizar esta tesis.

*"Muchos de nuestros sueños parecen al principio imposibles, luego pueden parecer improbables, y luego, cuando nos comprometemos firmemente, se vuelven inevitables"*

**Christopher Reeve**

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
I. MARCO REFERENCIAL.....	3
1.1 MARCO CONTEXTUAL.....	3
1.1.1 Antecedentes.....	3
1.1.2 Historia de la Responsabilidad Social Empresarial.....	6
1.1.3 Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala .....	8
1.1.4 Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) .....	10
1.1.5.1 Tabla: Convenios de la O.I.T. sobre higiene y seguridad ratificados por Guatemala .....	12
1.2 MARCO TEÓRICO .....	14
1.2.1 Empresa .....	14
1.2.1.1 Tabla: División proporcional de las empresas guatemaltecas según Ministerio de Economía .....	15
1.2.1.2 Empresa familiar .....	16
1.2.2 Ética empresarial .....	17
1.2.2.1 Modelo de Ética .....	18
1.2.3 Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	18
1.2.3.1 Responsabilidad Social Corporativa (RSC) .....	20
1.2.4 CentraRSE.....	21
1.2.4.1 Los 7 Ejes de acción de CentraRSE (2014) .....	22
1.2.4.2 ISO 26000 Responsabilidad Social.....	24
1.2.4.3 Las 7 materias fundamentales de la ISO 26000 (CentraRSE 2015)...	25
1. Gobernanza de la Organización .....	25
2. Derechos Humanos .....	26
3. Prácticas Laborales .....	26
4. Medio Ambiente.....	26
5. Prácticas Justas de Operación .....	27
6. Asuntos de los Consumidores .....	27
7. Participación Comunitaria y su Desarrollo .....	28
1.2.4.4 Pirámide de RSE .....	28

1.2.4.5 Cuadro comparativo de los 7 ejes de acción de CentraRSE (2014) y las 7 materias fundamentales de la ISO 26000 (2015) .....	30
1.2.5 Seguridad e Higiene Ocupacional/Industrial .....	31
1.2.6 Seguridad e Higiene Ocupacional/Industrial en Guatemala: Marco Legal, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) .....	34
1.2.6.1 Marco Legal .....	36
1.2.6.2 Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) .....	37
1.2.7 Seguridad Industrial y Responsabilidad Social Empresarial .....	42
1.2.7.1 Tabla: Sistema integral de RSE en seguridad y gestión .....	43
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	45
2.1 OBJETIVOS .....	47
a) Objetivo General:.....	47
b) Objetivos Específicos: .....	47
2.2 VARIABLE .....	48
a) Definición Conceptual:.....	48
b) Definición Operacional:.....	48
2.3 ALCANCES Y LIMITACIONES .....	49
2.4 APORTES.....	50
III. MÉTODO.....	51
3.1 SUJETOS .....	51
Sujeto 1:.....	51
Sujeto 2:.....	51
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	51
Población y muestra de sujeto 1:.....	52
Población y muestra de sujeto 2:.....	52
3.3 INSTRUMENTOS .....	54
Instrumento 1: Entrevista .....	54
Instrumento 2: Cuestionario.....	54
Instrumento 3: Guía de Observación .....	54
3.4 PROCEDIMIENTO.....	55
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	57

4.1 Sujetos .....	57
4.1.1 Síntesis de Representantes .....	70
4.2 Colaboradores.....	71
4.3 Cuadro Comparativo .....	84
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	87
VI. CONCLUSIONES .....	93
VII. RECOMENDACIONES .....	96
VIII. BIBLIOGRAFÍA .....	99

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Enfoque holístico de la ISO 26000 (2015).....	9
Gráfico 2: Modelo de Ética.....	18
Gráfico 3: Contrato Social.....	21
Gráfico 4: 7 Ejes de acción de CentraRSE (2014).....	24
Gráfico 5: Modelo de implementación de RSE de CentraRSE (2015).....	28
Gráfico 6: Pirámide Integral de RSE .....	29

### ÍNDICE DE GRÁFICOS DE ENCUESTAS

Gráfico: Pregunta 1 .....	72
Gráfico: Pregunta 2.....	72
Gráfico: Pregunta 3.....	73
Gráfico: Pregunta 4.....	73
Gráfico: Pregunta 5.....	74
Gráfico: Pregunta 6.....	74
Gráfico: Pregunta 7.....	75
Gráfico: Pregunta 8.....	75
Gráfico: Pregunta 9.....	76
Gráfico: Pregunta 9.1 .....	76
Gráfico: Pregunta 10.....	77
Gráfico: Pregunta 10.1.....	77

Gráfico: Pregunta 11.....	78
Gráfico: Pregunta 11.1.....	78
Gráfico: Pregunta 12.....	79
Gráfico: Pregunta 13.....	79
Gráfico: Pregunta 14.....	80
Gráfico: Pregunta 15.....	80
Gráfico: Pregunta 15.1.....	81
Gráfico: Pregunta 16.....	81
Gráfico: Pregunta 16.1.....	82
Gráfico: Pregunta 17.....	82
Gráfico: Pregunta 17.1.....	83
Gráfico: Pregunta 18.....	83

## **ANEXOS**

Anexo 1: Tabla de preguntas con indicadores: Sujeto 1 y 2

Anexo 2: Guía de entrevista

Anexo 3: Entrevistas y guías de observación por empresa

Anexo 4: Guía de encuesta

Anexo 5: Guía de observación

Anexo 6: Empresas de Seguridad Industrial en Guatemala

## RESUMEN

La presente investigación se centra en determinar y analizar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que realizan las medianas empresas que distribuyen productos de Seguridad Industrial en la Ciudad de Guatemala, tomando como indicadores de estudio las 7 materias fundamentales de la ISO 26000 por el Centro Para la Acción de Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala (CentraRSE) las cuales son: Gobernanza de la Organización, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de los Consumidores y Participación Comunitaria y su Desarrollo.

El estudio se realizó únicamente en tres empresas de un total de 22 medianas empresas ubicadas en la ciudad capital, ya que en la mayoría no lo permitieron por políticas internas. Se tuvo dos sujetos de estudio: el Sujeto 1 fueron los representantes de las empresas, gerentes, sub gerentes o encargados de RSE quienes brindaron a través de una entrevista conformada por 29 preguntas la información general y actual de las empresas. El Sujeto 2 fueron los colaboradores en su mayoría operarios, quienes a través de una encuesta de 18 preguntas y descartando los indicadores Prácticas Justas de Operación, Asuntos de los Consumidores y Derechos Humanos, ya que no contaban con esta información, dieron a conocer su percepción de la empresa e información valiosa que respalda las respuestas de los representantes y una Guía de Observación para determinar características de las condiciones de la empresa.

La investigación fue de tipo descriptiva y el estudio concluyó que hasta el momento integrar una cultura de Responsabilidad Social Empresarial representa un arduo trabajo, pues se deben establecer pilares organizacionales que resguarden los valores de la empresa, potencializar el desarrollo humano y relaciones económico-sociales transparentes.

## INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un tema que hoy en día ha cobrado mucha importancia, debido a que el mercado, la sociedad y el mundo han evolucionado, exigiendo que las empresas establezcan no solamente metas económicas sino también un compromiso social.

Con el paso de los años y el desarrollo de las diferentes industrias, las empresas han tenido la necesidad de adoptar prácticas socialmente responsables dentro de sus estrategias corporativas, partiendo de principios éticos y del bienestar de sus colaboradores para con la sociedad, esto les permite generar cambios que contribuyan al desarrollo sostenible y económico del país. De esta manera, no sólo impactan en la sociedad sino también en un mercado competitivo, pues son dichas prácticas una herramienta para mejorar la credibilidad empresarial y la imagen que deseen proyectar al mercado.

En la presente investigación, se analizaron a las medianas empresas que distribuyen productos de seguridad industrial en la ciudad de Guatemala, utilizando como base la pirámide de Responsabilidad Social Empresarial establecida por CentraRSE y las siete materias fundamentales de la ISO 26000; este análisis se centra en conocer y diagnosticar las prácticas que realizan dichas empresas desde el funcionamiento interno y la contribución con su entorno.

Para determinar la importancia de la RSE en estas empresas, la investigación se realizó tomando como referencia libros, artículos y revistas, documentos especializados y fuentes electrónicas, utilizando la información más importante para establecer una base adecuada para su elaboración. Por otra parte, se realizaron entrevistas a los representantes de las empresas, quienes tienen a su cargo la RSE de las mismas y cuestionarios al resto de los colaboradores. Es importante mencionar que no todos conocen del tema, ya que la mayoría de colaboradores en estas empresas son operarios y poseen un bajo nivel educativo.

La investigación concluyó en que las empresas poseen mayor enfoque de Responsabilidad Social a nivel interno, pues hasta el momento se han concentrado en brindar a su capital humano lo necesario para que propicie un ambiente laboral adecuado y estable, así mismo, en ofrecer a sus clientes productos y servicios de calidad, innovando constantemente para adaptarse a las exigencias del mercado y promover en base a sus precios una competencia justa, sin embargo, aún existe una gran deficiencia que afecta el clima de la organización, pues gran parte de los colaboradores no poseen un contrato de trabajo y por lo tanto, no poseen prestaciones laborales, violando de esta manera la ley de Guatemala. Por otro lado, están conscientes de la debilidad en su enfoque externo, por lo que desde la capacidad de su organización, planean mejorar sus procesos para reducir la contaminación de sus operaciones y aprovechar de mejor manera sus recursos, de igual forma tener una mayor proyección responsable hacia sus colaboradores y apoyar a sus comunidades inmediatas.



## **I. MARCO REFERENCIAL**

### **1.1 MARCO CONTEXTUAL**

#### **1.1.1 Antecedentes**

Para desarrollar el tema de Responsabilidad Social Empresarial y determinar la importancia de esta cultura en el ámbito empresarial, a continuación se presentan investigaciones realizadas anteriormente por diferentes personas en el ámbito de prácticas socialmente responsables en Guatemala, entre ellos están:

Caravantes (2014) definió como objetivo principal, determinar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que han implementado las empresas litográficas agremiadas a la Cámara de Industria Guatemalteca. Para ello, seleccionó a los propietarios o encargados, colaboradores, clientes y proveedores de las litografías quienes fueron sujetos de estudio para recabar dicha información, de esta manera utilizó cuestionarios para identificar los resultados y proponer las recomendaciones respectivas. Su investigación fue de tipo descriptiva y concluyó en que las empresas de litografía guían sus decisiones en base a valores y principios éticos, cumpliendo con el Código de Trabajo, realizando prácticas para el medio ambiente pero con muy poca relación con la comunidad.

Así mismo, Coronado (2010) tuvo como objetivo principal indagar qué prácticas de Responsabilidad Social Empresarial realizan las Agencias de Publicidad ubicadas en la Ciudad de Guatemala, asociadas a la UGAP. Para recabar información relevante para dicha investigación de tipo descriptiva, utilizó distintas encuestas y entrevistas a diferentes sujetos de estudio, como lo fueron colaboradores, gerentes, clientes y proveedores de las Agencias de Publicidad, además de expertos en el tema, para que los mismos brindaran un panorama de la situación actual de las agencias con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial. Concluyó que la mayoría de las Agencias de Publicidad, no realizan actividades de Responsabilidad Social Empresarial, lo único que llevan a cabo en algunos

casos, son actividades que tienen que ver con campañas de concientización a las personas sobre dicho tema.

Por otro lado, Paz (2010) planteó si existe una normativa jurídica en materia laboral en Guatemala que exija que las empresas cumplan con Responsabilidad Social Empresarial, de este modo tuvo como objetivo principal analizar desde la perspectiva de derechos humanos las normativas jurídicas vigentes para lo cual propuso específicamente determinar el alcance de los derechos humanos en el desarrollo de las actividades empresariales. Este tipo de investigación jurídica descriptiva se realizó recopilando normas laborales que conforme a los alcances y límites trazados eran pertinentes a la investigación, para lo cual se organizaron en grandes temas enunciados por la Organización Internacional del Trabajo. Paz concluyó que las acciones de RSE han venido desarrollándose desde varias décadas atrás, pero sus implicaciones y políticas todavía son muy amplias y diversas para cada empresa que las aplica.

Finalmente, Chavarría (2007) en su estudio tuvo como objetivo enumerar los beneficios que se obtienen en la aplicación de las principales prácticas de responsabilidad social empresarial en los ingenios que pertenecen a la Asociación de Azucareros de Guatemala (ASAZGUA), las cuales se identifican mejor con los valores y objetivos de la empresa y con la naturaleza de su actividad, también indagó los resultados de la responsabilidad social empresarial, los niveles de la misma, las actividades que se realizan en la práctica y los beneficios que brinda en el correcto desempeño de la empresa y lo que implica la RSE. El diseño utilizado en su investigación fue de tipo descriptiva y concluyó en mejorar la comunicación entre directivos y colaboradores con el fin de divulgar el concepto de responsabilidad social empresarial y las actividades que el ingenio realiza.

Con el fin de brindar un mayor aporte a esta investigación, también se citan a algunos autores de otros países que han enfocado su estudio a la Responsabilidad Social Empresarial, entre ellos están:

Huerta (2012) estableció como objetivo principal conocer la evolución de prácticas de RSE en las empresas más importantes de México para verificar si existe cierto grado de relación bilateral entre el índice de RSE y ciertas características empresariales como tamaño, sector de pertenencia, ventas, utilidad, cotización en bolsa y rentabilidad de la empresa. La investigación fue de tipo exploratoria, utilizando como instrumento de apoyo el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Concluyó que el objetivo de hacer énfasis en el concepto de RSE tiene que ver con encontrar el vínculo perdido entre sociedad y empresa por lo que al mencionar los principales elementos sobre los cuales existe la RSE es importante mencionar que debe ser en primera instancia la empresa quien deberá prestar atención e importancia debida que requieren estos aspectos competitivos, los cuales son: referencia al compromiso social, inversión y desarrollo, memoria de sostenibilidad, fidelización de la fuerza laboral y estrategias de RSE.

Por otro lado, Terán (2012) planteó como objetivo de estudio el diseño para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en una institución que tiene por finalidad proporcionar formación profesional y capacitación para la actividad industrial manufacturera y para labores de instalación, reparación y mantenimiento realizadas en las demás actividades económicas, bajo los requisitos de la norma OHSAS 18001 en el proceso de formación profesional y técnica; de manera que disminuyan los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, con un perfil de normas de seguridad eficientes. Concluyó que es fundamental desarrollar un Modelo de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional ya que de esta manera se podrá conseguir una actuación más eficaz en el campo de prevención, a través de un proceso de mejora continua.

Así mismo, Fernández (2007) tuvo como objetivo estudiar de qué modo ha contribuido la prensa generalista española en el proceso de implementación y desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial de las empresas en el país,

puesto que la sociedad es la destinataria final de los objetivos marcados por la RSE y, sin embargo, el mercado español y los ciudadanos en general siguen sin presionar y sin reclamar a las empresas y demás organizaciones revisen sus responsabilidades. El diseño utilizado en dicha investigación fue de tipo descriptiva y concluyó que el avance de la RSE en las empresas ha sido lento debido a un débil compromiso de la prensa en retroalimentar a la sociedad, frenando el avance hacia una globalización con rostro humano o, lo que es lo mismo, hacia una globalización de la responsabilidad social.

Finalmente, Meza (2007) de Colombia, en su trabajo de investigación estableció como objetivo presentar a la RSE como un factor de competitividad, como una herramienta para aquellas que enfocan sus objetivos en aspectos principalmente económicos y que no se interesan por los aspectos sociales y ambientales, logren cumplir sus objetivos, al mismo tiempo que introducen en su estrategia la RSE porque esta les asegura beneficios estratégicos de competitividad. Para recabar la información necesaria, dividió su investigación por medio de cuatro capítulos (Lo que no es la RSE; Responsabilidad Social Empresarial; La RSE como estrategia; Factor de competitividad) en los cuales demuestra a manera general los aspectos más importantes que se deben de tomar en cuenta sobre la RSE. Concluyó que actualmente el tema de Responsabilidad Social Empresarial es esencial para las empresas. Éste, aunque se encuentre en auge, no es un fenómeno transitorio, por el contrario, es un aspecto que se ha convertido no solamente en un factor de competitividad para las empresas en la actualidad sino que se muestra como un elemento evidente indispensable para la supervivencia de todas las empresas en un futuro.

### **1.1.2 Historia de la Responsabilidad Social Empresarial**

La Responsabilidad Social Empresarial surge aproximadamente en el siglo XIX y XX a causa del impacto de la Revolución Industrial, donde muchos de los trabajadores eran sometidos a trabajos pesados y en otros casos, a ser explotados por las empresas de esa época.

De aquí parten los primeros indicios en pro de los trabajadores, para equilibrar el trabajo y exigir sus derechos como seres humanos. De esta manera surgen empresarios como Robert Owen, quien tenía la idea de que la producción podía realizarse de una manera eficiente y responsable.

En el año 1820 una comunidad industrial situada en New Lanark, Escocia; promovió las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desde sus normas empresariales, partiendo de la cooperación y el apoyo mutuo y estableciendo medidas de bienestar tales como mejorar la sanidad en el área de trabajo, fomentar la educación de sus trabajadores y erradicar el trabajo infantil.

Con el pasar de los años la Responsabilidad Social Empresarial ha ido integrándose a las estrategias de las empresas para ser más competitivas, a los estatutos de una sociedad que genera cambios y que se preocupa por el bienestar tanto individual como colectivo.

ExpokNews (2009) afirma que “hechos como la Conferencia de Estocolmo en 1972, el Informe Brundtland en 1987 o el protocolo de Kyoto en 1997; el nacimiento de grupos civiles como Amnistía Internacional, WWF, Greenpeace o Transparencia Internacional; las iniciativas formales empresariales como AA1000, SA8000, las Directrices de la OCDE o el mismo Pacto Mundial; así como el surgimiento de organizaciones como la Global Reporting Initiative o el Instituto Ethos, son todos, acontecimientos que han servido como bloques para levantar esta construcción social y medioambiental conocida como **Responsabilidad Social Empresarial**”.

La Universidad Antonio de Nebrija de Madrid, España (2007) establece que dentro de las instituciones más destacadas que velan por las prácticas de RSE se encuentran:

- Global Compact (Pacto Mundial) de las Naciones Unidas.
- Global Reporting Initiative (Iniciativa para la Rendición de Cuentas Global).

- Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible (CLACDS).
- EMPRESA Responsabilidad Social en las Américas (Continental).
- FUDEMÁS Fundación empresarial para la acción (El Salvador).
- CentraRSE (Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala).

### **1.1.3 Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala**

CentraRSE se ha dedicado a promover las iniciativas socialmente responsables en las actividades empresariales en Guatemala, creando conciencia en las personas, profesionales y futuros empresarios para que velen por el bienestar y el desarrollo del país. Su propósito fundamental es brindar asesoría a las empresas para introducir prácticas de RSE dentro de sus actividades a base de capacitaciones, conferencias y talleres, así mismo, han creado una herramienta de autoevaluación (IndicaRSE) que identifica el nivel en que las empresas han empleado la RSE. En 2014, CentraRSE aún basaba sus estrategias de acuerdo a 7 ejes principales: Gobernabilidad, Público Interno, Proveedores, Mercadeo, Medio Ambiente, Comunidades y Política Pública.

Debido al impacto social y a la necesidad de realizar cambios significativos en el modelo de las empresas guatemaltecas, CentraRSE innova sus estrategias en 2015 e inicia el año 2016 con un enfoque mejorado en el tema de Responsabilidad Social Empresarial, tomando como fundamento clave la ISO 26000, la cual es una guía que constituye líneas en materia de Responsabilidad Social establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización y puede ser utilizada por instituciones tanto públicas como privadas. Esta guía contiene un modelo mucho más fuerte que garantiza generar un impacto empresarial transparente bajo estatutos fundamentales en un bienestar integral –empresa, sociedad, economía– en países desarrollados y en desarrollo, de esta manera los 7 ejes de acción refuerzan su enfoque transformándose en las 7 materias fundamentales de la ISO

26000, las cuales son: Gobernanza de la Organización, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de los Consumidores y Participación Comunitaria y su Desarrollo; representados en el gráfico siguiente.

**Gráfico 1: Enfoque holístico de la ISO 26000 (2015)**



Fuente: CentraRSE (2016)

La ISO 26000 promueve que cada materia fundamental está ligada propiamente desde el comportamiento de un individuo en particular, siendo este el fomentador en la sociedad y dentro de una organización, de esta manera, no es sólo un deber empresarial sino también un deber personal.

CentraRSE (2014) afirma que el concepto de RSE en Guatemala se da durante los años 80 y ha ido aumentando participación a partir de la globalización, hasta el punto de convertirse en una práctica usual de grandes empresas internacionales y empresas locales como grandes, medianas y pequeñas, pues este fenómeno se debió al creciente protagonismo que ha adquirido el sector empresarial.

En Guatemala cada vez son más las empresas que han incorporado la RSE con éxito, gestionando negocios a partir de principios y valores éticos, velando por el bienestar de las personas, comunidades y el medio ambiente. De cierta manera, las empresas pretenden incrementar su competitividad cumpliendo con las actuales normas, como la ISO 26000 que fue lanzada a nivel internacional como una guía de prácticas de RSE y que trabaja en conjunto al Pacto Global de las Naciones Unidas, los principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE).

CentraRSE (2011) en su séptima edición y segunda en la región centroamericana de los indicadores de Responsabilidad Social Empresarial, afirma que Guatemala creció un 6% y se mantiene arriba de los resultados obtenidos por el resto de países. Hoy en día, la importancia de la RSE se debe a las exigencias de los clientes, comunidades, proveedores, inversores, organizaciones activistas y organismos internacionales; quienes velan porque las empresas no solo se tracen metas económicas, sino que también tengan metas sociales y contribuyan a una sostenibilidad a mediano y largo plazo.

#### **1.1.4 Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.)**

Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) la O.I.T. fue creada en 1919, como parte del Tratado de Versalles que terminó con la Primera Guerra Mundial, y reflejó la convicción de que la justicia social es esencial para alcanzar una paz universal y permanente.



Su Constitución fue elaborada entre enero y abril de 1919 por una Comisión del Trabajo establecida por la Conferencia de Paz, que se reunió por primera vez en París y luego en Versalles. La Comisión, presidida por Samuel Gompers, presidente de la Federación Estadounidense del Trabajo (AFL), estaba compuesta por representantes de nueve países: Bélgica, Cuba, Checoslovaquia, Francia, Italia, Japón, Polonia, Reino Unido y Estados Unidos. El resultado fue una organización tripartita, la única en su género con representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores en sus órganos ejecutivos.

La Constitución contenía ideas ya experimentadas en la Asociación Internacional para la Protección Internacional de los Trabajadores, fundada en Basilea en 1901. Las acciones en favor de una organización internacional que enfrentara temas laborales se iniciaron en el siglo XIX, y fueron lideradas por dos empresarios, Robert Owen (1771-1853) de Gales y Daniel Legrand (1783-1859) de Francia.

En Guatemala, la O.I.T. ha establecido varios convenios que rigen a las empresas a velar por el bienestar de sus colaboradores, así mismo, la O.I.T. ha sido una de las principales Organizaciones que trabajan conjuntamente con CentraRSE e impulsan la Responsabilidad Social para el desarrollo del país.

A continuación se presenta la lista de convenios de la Organización Internacional del Trabajo sobre higiene y seguridad en el trabajo, ratificados por Guatemala y por ende, leyes de la república:

**1.1.5.1 Tabla: Convenios de la O.I.T. sobre higiene y seguridad ratificados por Guatemala**

<b>Vigencia</b>	<b>No.</b>	<b>Convenio</b>
1990	13	Convenio sobre LA CERUSA (Pintura)
1989	16	Convenio sobre EL EXAMEN MÉDICO DE LOS MENORES (Trabajo Marítimo)
1961	19	Convenio sobre LA IGUALDAD DE TRATOS (Accidentes de Trabajo)
1989	29	Convenio sobre EL TRABAJO FORZOSO
1960	45	Convenio sobre EL TRABAJO SUBTERRÁNEO (Mujeres)
1989	50	Convenio sobre EL RECLUTAMIENTO DE TRABAJADORES INDÍGENAS
1952	77	Convenio sobre EL EXAMEN MÉDICO DE LOS MENORES (Industria)
1952	78	Convenio sobre EL EXAMEN MÉDICO DE LOS MENORES (Trabajos NO Industriales)
1989	103	Convenio sobre LA PROTECCIÓN DE LA MATERNIDAD
1959	105	Convenio sobre LA ABOLICIÓN DEL TRABAJO FORZOSO
1961	110	Convenio sobre LAS PLANTACIONES
1961	113	Convenio sobre EL EXAMEN MÉDICO DE LOS PESCADORES
1989	117	Convenio sobre POLÍTICA SOCIAL (Normas y Objetivos Básicos)
1964	119	Convenio sobre LA PROTECCIÓN DE LA MAQUINARIA
1975	120	Convenio sobre LA HIGIENE (Comercio y Oficinas)
1989	124	Convenio sobre EL EXAMEN MÉDICO DE LOS MENORES (Trabajo Subterráneo)
1983	127	Convenio sobre EL PESO MÁXIMO
1989	161	Convenio sobre LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO

<b>Vigencia</b>	<b>No.</b>	<b>Convenio</b>
1989	162	Convenio sobre EL ASBESTO
1991	167	Convenio sobre LA SEGURIDAD Y SALUD EN LA CONSTRUCCIÓN

Fuente: Reglamento General Sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo (2016)

## **1.2 MARCO TEÓRICO**

A continuación se presentan una serie de definiciones que ayudarán a enriquecer la investigación con el fin de ampliar los conocimientos sobre el tema.

### **1.2.1 Empresa**

Gil y Giner (2013) definen a la empresa como una entidad compuesta por diferentes tipos o razones, ya sean productivas, por razones financieras, relaciones contractuales, etc., siendo todas ellas una realidad socio-económica y que términos como explotación o sociedad mercantil no deben ser confundidos del concepto clave de empresa.

Según las diferentes consideraciones que se dieron dentro de la literatura económica, se llega a definir empresa desde varios puntos de vista:

- a) Como institución del empresario; ligada al concepto más antiguo de una entidad económica dirigida por un empresario.
- b) Como unidad de beneficio; este concepto es una variación del anterior, donde el único sentido de la empresa es la obtención de un excedente económico.
- c) Como explotación de producción independiente; donde el objetivo es cubrir la necesidad de terceros, poseer una independencia económica y la necesidad de tomar decisiones empresariales.
- d) Como unidad jurídica y financiera; que considera únicamente aspectos parciales de la empresa como su forma jurídica o su vertiente financiera.
- e) Como objeto de conocimiento formal de la economía de la empresa; caracterizada por el criterio de beneficio y riesgo.
- f) Como concepto diferenciado del de explotación; donde existen los principios de obtención de beneficio, autonomía y autodeterminación.
- g) Como combinación de factores; toda la actuación de la empresa lleva a la realización de una actividad de producción o de prestación de servicios.

- h) Desde el punto de vista instrumental; considera que la empresa es una unidad donde se mezclan no sólo fenómenos económicos, sino también otros subsistemas económico-sociales más amplios.
- i) Como organización; la empresa es una suma de diferentes componentes: un objeto común, un conjunto de personas y medios, un esfuerzo combinado, y un sistema de dependencias y relaciones que aseguren la coordinación.
- j) Como sistema; la empresa está formada por un conjunto de partes interrelacionadas de forma directa o indirecta para conseguir una finalidad.
- k) Como concepto vinculado a un orden económico; hay que plantearse si todos los fenómenos económicos de la empresa son iguales, sea cual sea el orden económico en el que se sitúan.

Reuniendo todos estos conceptos se puede decir que en síntesis, una empresa es una organización que se mueve a través de una actividad económica y que brinda un servicio o bien a la sociedad.

Según el Ministerio de Economía (s.f.) las empresas guatemaltecas se dividen de la siguiente manera de acuerdo a la cantidad de sus colaboradores:

**1.2.1.1 Tabla: División proporcional de las empresas guatemaltecas según Ministerio de Economía**

<b>Tipo de empresa</b>	<b>Colaboradores</b>
Microempresa	1-10
Pequeña empresa	11-25
Mediana empresa	26-60
Gran empresa	61-100

Fuente: Reglamento para operaciones financieras, MinEco (s.f.)

### **1.2.1.2 Empresa familiar**

Trevinyo-Rodríguez (2010) define en su libro “Empresas Familiares” que una empresa familiar es aquella que está constituida principalmente por miembros de una familia, que poseen principios, valores y conocimientos que sirven para establecer los pilares fundamentales dentro de una empresa y esto a su vez se transmite de generación en generación.

Una empresa familiar no significa hablar de micro, pequeñas o medianas empresas, tampoco significa hablar de empresas privadas, rurales o artesanales. Es precisamente el adjetivo “familiar” el que define por sí mismo al tipo de negocio y el que nos revela si una empresa debe o no considerarse como “empresa familiar”; empresa familiar quiere decir empresa + familia.

Más adelante, Trevinyo-Rodríguez (2010) comenta que para que una empresa pueda ser considerada “empresa familiar”, debe cumplir ciertos principios básicos:

- Que una familia, o incluso varias familias, posean (en el caso de ser empresa privada) por lo menos 51% de las acciones del negocio o una cantidad suficientemente grande de capital en relación con los otros accionistas (en el caso de una empresa pública), de manera que tengan voz y voto al momento de definir el rumbo estratégico de la empresa.
- Que una o varias familias estén involucradas ya sea en la gestión, organización y administración estratégica del negocio (gobernanza/control-consejo de administración).
- Que la familia empresaria tenga vocación de continuidad, es decir, que desee transmitir el patrimonio que ha formado a siguientes generaciones, exhibiendo de esta forma una intención de logro transgeneracional.
- Que existan miembros de la siguiente generación interesados en continuar la empresa, rejuvenecerla y transmitirla a otras generaciones (involucrados directa o indirectamente).
- Que la familia promueva la transmisión de oficio/conocimiento entre generaciones, y que cada generación aporte a la base de conocimiento

existente su propia experiencia enmarcada dentro de los valores y tradiciones familiares, preservando de esta forma el capital humano e intelectual de los miembros de la familia.

- Que la familia actúe como custodio o guardián de la riqueza generada por cada generación, definiendo riqueza en el sentido amplio de la palabra, es decir, incluyendo no sólo capital financiero, sino también activos intangibles de la empresa, de la familia (amistades, reputación, etc.) y los generados para la sociedad (por ejemplo, **responsabilidad social**).

### 1.2.2 Ética empresarial

Martínez (2005) explica que el origen de la preocupación por la ética empresarial radica en la demanda social ante las actuaciones de las empresas que se consideran inmorales. Por eso, sus reflexiones se han orientado más a evitar que se repitieran esos hechos escandalosos, que a promover directamente una comprensión de su práctica en la organización empresarial.

Más adelante atribuye que la ética empresarial empieza a gestarse a partir de la aparición de empresas diferenciadas de la empresa pequeña tradicional por su organización formal y jerárquica y por la separación de la dirección y la propiedad.

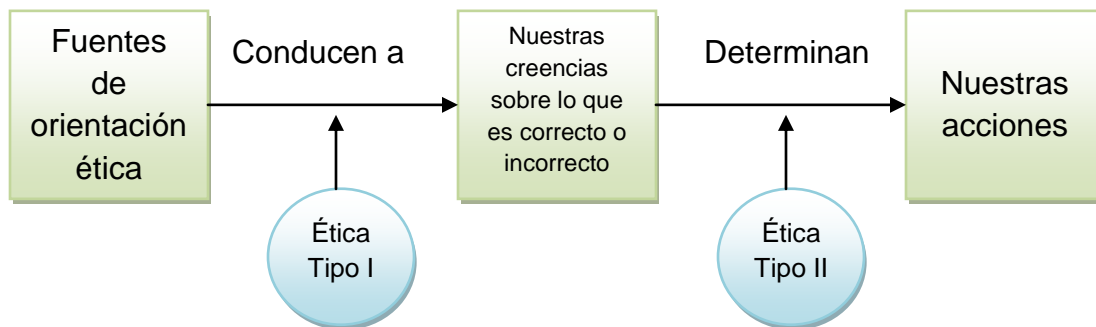
Por otra parte, Guibert (2009) comenta que dentro de la empresa, las prácticas responsables en lo social afectan en primer lugar a los trabajadores y se refieren a cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud y la seguridad, y la gestión del cambio, mientras que las prácticas respetuosas con el medio ambiente tienen que ver fundamentalmente con la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción.

### 1.2.2.1 Modelo de Ética

Mondy, Noe, Dessler, Robbins y Judge (2010) establecen que la ética es la disciplina que trata con lo que es bueno y lo que es malo, lo correcto y lo incorrecto o con el deber moral y la obligación. Algunas decisiones de ética son importantes y otras son menos importantes, pero las decisiones en asuntos menores establecen con frecuencia un esquema para las decisiones más importantes que toma un empresario, para esto es necesario identificar dos tipos de ética:

- **Ética tipo I:** Se refiere a la fuerza de la relación entre lo que una persona u organización cree que es moral y correcto y lo que las fuentes disponibles de orientación sugieren que es moralmente correcto.
- **Ética tipo II:** Se refiere a la fuerza de la relación entre lo que uno cree y la manera en que se comporta.

**Gráfico 2: Modelo de Ética**



Fuente: Administración de Recursos Humanos (2010)

### 1.2.3 Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Una de las definiciones más conocidas es la de la Comisión Europea: "La RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores" (GESES, 2001, p. 4).



La RSE en sí se fundamenta por la aplicación de principios éticos para el desarrollo de un país y el bienestar tanto de colaboradores como de la comunidad. Para que la RSE sea ejecutada adecuadamente debe existir un compromiso de todas las personas, velando por el derecho de cada individuo y porque se debe trabajar en conjunto para lograr un desarrollo sostenible, ya que si las empresas no promueven esta iniciativa muy probablemente no se tenga el desarrollo esperado de un país. De esta manera, la RSE puede estar enfocada a diversos ámbitos pero en la mayoría de enfoques es posible encontrar un punto de partida en común, que es el bienestar de la empresa para con la sociedad.

Ya que no existe una definición definitiva del concepto, se pueden encontrar generalidades que se aplican a la mayoría de las empresas como las siguientes definiciones:

La RSE es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida (WBCSD, World Business Council for Sustainable Development, 2006).

La RSE es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales (Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social, 2006).

Algunos autores se refieren a la Responsabilidad Social Empresarial como Responsabilidad Social Corporativa (RSC), de esta manera se desligan varias definiciones que involucran cómo las empresas rinden mejores beneficios siendo socialmente responsables. A continuación se presentan una serie de definiciones que ayudarán a complementar más sobre RSC:

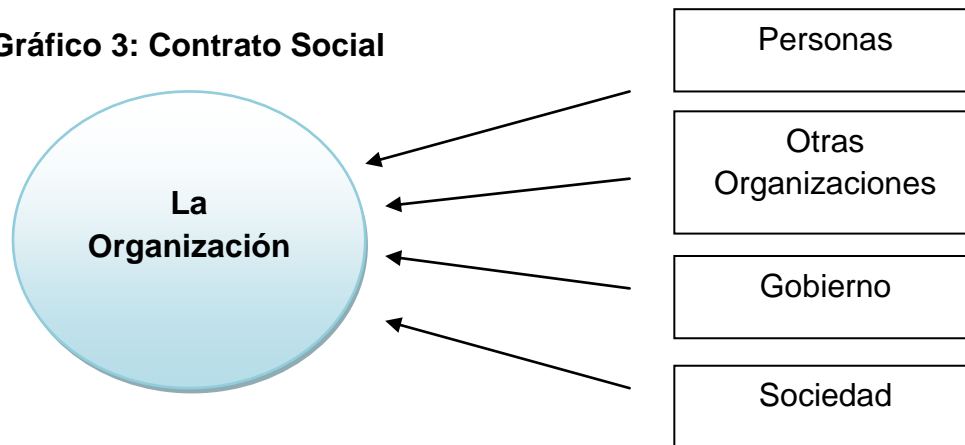
### 1.2.3.1 Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Mondy, Noe, Dessler, Robbins y Judge (2010) definen la RSC como la obligación implícita y forzosa que sienten los gerentes, actuando en su capacidad oficial de servir o proteger los intereses de grupos distintos al de ellos mismos y refiriéndose a la manera en que una empresa se comporta como un todo hacia la sociedad.

La Responsabilidad Social Corporativa ha surgido debido a los cambios e impactos vividos por el mundo empresarial a través de los años, de esta manera es importante que las empresas fundamenten su organización con ética y compromiso.

- **Legislación de la ética y la responsabilidad social:** Desde finales de la década de los ochentas, ha habido tres intentos para legislar la responsabilidad social y la ética empresarial. El primer intento fue la Ley de Integridad en las Adquisiciones de 1988; el segundo intento ocurrió con la aprobación en 1992 de las Directrices Federales sobre Imposición de Sentencias para las Organizaciones, en la cual trazaban un programa efectivo de ética; por último, el tercer intento se debió a Enron y otras empresas, y en la forma de cómo la gente comenzó a ver el mundo después del atentado del 11 de septiembre con las Torres Gemelas.
- **Grupo de interés organizacional:** Se refiere a una persona o grupo de personas cuyos intereses se ven afectados por actividades organizacionales; aunque la organización afecta a todos los grupos de interés, los gerentes pueden no reconocer su responsabilidad hacia ellos.
- **Contrato Social:** Es la serie de reglas y supuestos escritos y no escritos sobre las relaciones aceptables entre los diversos elementos de la sociedad, una gran parte del contrato social está implícita en las costumbres de la sociedad.

**Gráfico 3: Contrato Social**



**Fuente: Administración de Recursos Humanos (2010)**

- **Auditoría Social:** Es una evaluación sistemática de las actividades de una empresa en cuanto a su impacto social. Actualmente se utilizan tres tipos posibles de auditorías sociales:
  1. Inventario simple de actividades.
  2. Recopilación de gastos socialmente importantes.
  3. Determinación del impacto social.

#### **1.2.4 CentraRSE**

CentraRSE es el Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala y fue fundada en el año 2003. Cuenta con más de 100 empresas asociadas que pertenecen a más de 20 sectores y subsectores productivos del país y dan empleo a 150,000 familias. Define que “la RSE es una cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familias y medio ambiente, que contribuye a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo sostenible del país”.

CentraRSE se ha dedicado a promover las iniciativas socialmente responsables en las actividades empresariales en Guatemala, creando conciencia en las personas y futuros empresarios para que velen por el bienestar y el desarrollo del país. Su propósito fundamental es brindar asesoría a las empresas para introducir prácticas de RSE dentro de sus actividades a base de capacitaciones y

conferencias, así mismo, han creado una herramienta de autoevaluación (IndicaRSE) que identifica el nivel en que las empresas han empleado la RSE. Para el año 2014, IndicaRSE evaluaba a las empresas de acuerdo a 7 ejes principales: Gobernabilidad, Público Interno, Proveedores, Mercadeo, Medio Ambiente, Comunidades y Política Pública (CentraRSE, 2016), sin embargo, debido a que la RSE es un tema crucial para el desarrollo de todos los países y que no se trata de un deber únicamente empresarial, CentraRSE refuerza sus bases en 2015 e inicia el año 2016 con un modelo mejor estructurado, implementando la ISO 26000 como una herramienta de alto impacto a nivel social logrando así que los ejes de acción se transformen en las 7 materias fundamentales de la ISO 26000, las cuales son: Gobernanza de la Organización, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de los Consumidores y Participación Comunitaria y su Desarrollo.

#### **1.2.4.1 Los 7 Ejes de acción de CentraRSE (2014)**

CentraRSE (2014) define como ejes de acción a los elementos que las empresas deben considerar como centrales en una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, estos ejes sirven como base para que definan sus estrategias sustentables. Para el 2014 los 7 ejes de acción aún constituían el fundamento central de evaluación de CentraRSE, estos eran:

1. **Gobernabilidad:** Principios y fundamentos éticos en cada uno de los aspectos concernientes a la operación de la empresa, su transparencia interna y externa, así como su cumplimiento con el régimen legal.
2. **Público Interno:** Condiciones óptimas y adecuadas en términos laborales, para lograr mayor productividad y desarrollo personal.

3. **Proveedores:** Es el principio que parte de la selección de los proveedores y de una construcción de una relación responsable y sostenible. Una empresa responsable en su operación también exige los mismos criterios a toda su cadena productiva.
4. **Mercadeo:** Es la responsabilidad de la empresa con sus clientes y/o consumidores en términos de mejor servicio al cliente, claridad en sus transacciones comerciales, mejores productos, cumplimiento con estándares de calidad, mercadeo responsable y mejor respuesta a sus exigencias y necesidades. Esto fortalece la marca y da una mayor lealtad del cliente.
5. **Medio Ambiente:** Respeto y cuidado del entorno natural, en la forma como se hacen negocios, logrando mejor uso de sus insumos, reduciendo emisiones y residuos, generando mayor eficiencia, y produciendo más con menos.
6. **Comunidades:** Contribuir al desarrollo y superación de las comunidades inmediatas en donde opera la empresa y donde tenga intereses comerciales. Esta relación debe estar basada en una contribución y responsabilidad compartida, ya que es una relación ganar-ganar para ambas partes, logrando así un desarrollo sostenible; reforzando la reputación de la empresa y logrando la confianza por parte de la comunidad.
7. **Política Pública:** Participar en el diseño de políticas estatales y hacer alianzas para ejecutar proyectos conjuntos con gobiernos locales o centrales, con el propósito de ampliar el impacto de buenas prácticas a nivel nacional.

**Gráfico 4: 7 Ejes de acción de CentraRSE (2014)**



**Fuente: Elaboración propia**

#### **1.2.4.2 ISO 26000 Responsabilidad Social**

ISO (2016) define la ISO 26000 como una norma internacional que ofrece guía en Responsabilidad Social. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías de transición. La norma ayuda en el esfuerzo de operar de manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más.

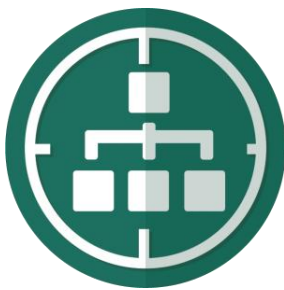
ISO 26000 contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación como la ISO 9001:2008 y la ISO

14001:2004. Esta guía contiene un enfoque holístico, lo que significa que el trabajo de todas las partes que lo conforman son necesarias para lograr cambios significativos.

Para las organizaciones la ISO 26000 es una herramienta de gran importancia, debido a que la sostenibilidad de los negocios significa no sólo el suministro de productos y servicios que satisfagan al cliente, haciéndolo sin poner en peligro el medio ambiente, sino también operar de una manera socialmente responsable. El impulso para hacerlo proviene de las exigencias de los clientes, consumidores, gobiernos, asociaciones y público en general, de esta manera, la visión de las organizaciones se da en reconocer que el éxito debe basarse en prácticas de negocio creíbles y en la prevención de actividades, tales como la contabilidad fraudulenta y la explotación laboral.

#### **1.2.4.3 Las 7 materias fundamentales de la ISO 26000 (CentraRSE 2015)**

ISO (2016) describe a las 7 materias fundamentales como ejes verticales de actuación para el desarrollo de la Responsabilidad Social partiendo de principios y en la forma de actuar de cada individuo en el ámbito empresarial y social. Estas materias son:



#### **1. Gobernanza de la Organización**

Es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. Puede incluir, tanto mecanismos de gobernanza formal basados en estructuras y procesos definidos, como mecanismos formales que surjan en conexión con la cultura y los valores de la organización, a menudo bajo la influencia de las personas que lideran la organización. La gobernanza de la organización es una función fundamental de las organizaciones de todo tipo, dado que constituye el marco para la toma de decisiones dentro de la organización.



## 2. Derechos Humanos

Son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por hecho de serlo. Los Derechos Humanos son universales, inderogables, inalienables, imprescriptibles, indivisibles e interdependientes. La primacía de los Derechos Humanos ha sido enfatizada por la comunidad internacional en la Carta Internacional de Derechos Humanos y en los instrumentos fundamentales sobre Derechos Humanos.



## 3. Prácticas Laborales

Las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado. Las prácticas laborales incluyen el reclutamiento, la promoción de trabajadores, los procedimientos disciplinarios, la resolución de reclamaciones laborales, procedimientos de traslado en los cargos, la terminación de la relación de trabajo, la formación y desarrollo de habilidades, la salud y seguridad ocupacional, entre otros.



## 4. Medio Ambiente

Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de dónde se ubiquen. Estos impactos podrían estar asociados al uso que la organización realiza de los recursos, la localización de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos, y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales, las organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, salud y ambiental de sus decisiones y actividades.





### **5. Prácticas Justas de Operación**

Se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones. Incluyen las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como, entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, y las asociaciones de las cuales son miembros. Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anti-corrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, relaciones con otras organizaciones y en el respeto a los derechos de la propiedad.



### **6. Asuntos de los Consumidores**

Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidad hacia ellos. Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing, y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los más vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario. Las responsabilidades también incluyen minimizar los riesgos por el uso de productos y servicios, mediante el diseño, fabricación, distribución, entrega de información, servicios de apoyo y procedimientos de retirada de productos y recuperación de productos del mercado.



## 7. Participación Comunitaria y su Desarrollo

La participación activa de la comunidad va más allá de identificar a las partes interesadas e involucrarse con ellas en relación con los impactos de las actividades de una organización, también abarca el apoyo y la creación de una relación con la comunidad. La participación activa de una organización debería surgir del reconocimiento de que la organización es una parte interesada en la comunidad y que tiene intereses comunes con ella.

**Gráfico 5: Modelo de implementación de RSE de CentraRSE (2015)**



Fuente: CentraRSE (2016)

### 1.2.4.4 Pirámide de RSE

CentraRSE (2014) establece que para llevar en práctica la Responsabilidad Social Empresarial debe existir un orden lógico de intervención que se sitúa desde lo interno de las empresas hacia lo externo; es por ello que definen dos dimensiones para estructurar la pirámide de RSE:

- **Dimensión Interna:** En primer plano, las empresas deben asegurarse que están cumpliendo con la ley y realizar sus actividades con una conducta ética guiada por los valores y transparencia. Seguidamente, toda empresa debe ser responsable con sus colaboradores y debe asegurarse que se desarrolla al máximo el potencial de su capital humano. Los indicadores que conforman esta dimensión son: Gobernanza de la Organización y Prácticas Laborales.
- **Dimensión Externa:** En cuanto al entorno, el primer paso es pensar en la proyección a las familias de los colaboradores para luego pensar en las comunidades donde se encuentran inmersas las empresas y finalmente en relación con el Estado. Los indicadores que conforman esta dimensión son: Prácticas Justas de Operación, Asuntos de los Consumidores, Medio Ambiente, Participación Comunitaria y su Desarrollo, y Derechos Humanos.

**Gráfico 6: Pirámide Integral de RSE**



Fuente: CentraRSE (2016)

**1.2.4.5 Cuadro comparativo de los 7 ejes de acción de CentraRSE (2014) y las 7 materias fundamentales de la ISO 26000 (2015)**

7 ejes de acción: CentraRSE	7 materias fundamentales: ISO 26000
<p><b>Gobernabilidad:</b> Principios y fundamentos éticos en cada uno de los aspectos concernientes a la operación de la empresa, a nivel interno y externo.</p>	<p><b>Gobernanza de la Organización:</b> Mecanismos de gobernanza basados en estructuras y procesos definidos, donde surja una conexión con la cultura y los valores de la organización.</p>
<p><b>Público Interno:</b> Condiciones óptimas y adecuadas en el ámbito laboral.</p>	<p><b>Prácticas Laborales:</b> Comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo.</p>
<p><b>Proveedores:</b> Parte de la selección de los proveedores y de una construcción de una relación responsable y sostenible.</p>	<p><b>Prácticas Justas de Operación:</b> Conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones, incluyendo agencias gubernamentales, organizaciones, proveedores, contratistas, clientes y competidores.</p>
<p><b>Mercadeo:</b> La responsabilidad de la empresa con sus clientes y/o consumidores en términos de servicio, calidad, mejores productos y respuesta a exigencias y necesidades.</p>	<p><b>Asuntos de los Consumidores:</b> Proporcionar educación en información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing.</p>
<p><b>Medio Ambiente:</b> Respeto y cuidado del entorno natural, produciendo más con menos.</p>	<p><b>Medio Ambiente:</b> Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, independientemente dónde se ubiquen.</p>

7 ejes de acción: CentraRSE	7 materias fundamentales: ISO 26000
<b>Comunidades:</b> Contribuir al desarrollo y superación de las comunidades inmediatas en donde opera la empresa y donde tenga intereses comerciales.	<b>Participación Comunitaria y su Desarrollo:</b> Identificar a las partes interesadas e involucrarse con ellas en relación con los impactos de las actividades de una organización.
<b>Política Pública:</b> Diseño de políticas estatales y hacer alianzas para ejecutar proyectos conjuntos con gobiernos locales o centrales.	<b>Derechos Humanos:</b> Derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por hecho de serlo, donde el Estado y las empresas deben velar por su cumplimiento.

Fuente: Elaboración propia

### 1.2.5 Seguridad e Higiene Ocupacional/Industrial

La seguridad e higiene ocupacional/industrial tiene el objetivo de salvaguardar la vida e integridad física de los colaboradores en su ámbito laboral. Regularmente dictadas por un reglamento y normativo interno de cada empresa que propicia condiciones adecuadas para desempeñar su trabajo, como también educar a los colaboradores brindándoles capacitación.

Según Gramajo (2011) la seguridad e higiene industrial son el conjunto de conocimientos científicos y tecnológicos destinados a localizar, evaluar, controlar y prevenir las causas de los riesgos en el trabajo a que están expuestos los colaboradores en el ejercicio o con el motivo de su actividad laboral.

Para tener una mejor comprensión en el ámbito de seguridad e higiene ocupacional/industrial, a continuación se presentan unas definiciones que ayudarán a enriquecer el contenido de esta investigación:

**Bienestar Social:** Según Gramajo (2011) son el conjunto de factores o elementos que inciden de manera positiva para que un sujeto, una familia, una comunidad puedan alcanzar el objetivo de tener buena calidad de vida.

**Condiciones de trabajo:** Según Hernández (1997) son las normas que fijan los requisitos para la defensa de la salud y la vida de los trabajadores en los establecimientos y lugares de trabajo y las que determinan las prestaciones que deben recibir los hombres por su trabajo.

**Enfermedad Ocupacional:** Es definida por Gramajo (2011) como los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador se encuentra obligado a trabajar.

**Ergonomía:** Según Gramajo (2011) es la disciplina científica que estudia el hombre en actividad de trabajo, para comprender los compromisos cognitivos, físicos y sociales necesarios para el logro de los objetivos económicos, de calidad, de seguridad y de eficiencia de un sistema de producción.

**Higiene:** Gramajo (2011) define la higiene como el conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del colaborador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan, pues está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales a partir del estudio y control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo.

**Higiene Industrial:** Gramajo (2011) también comenta que la higiene laboral o industrial procura no sólo la integridad física sino también la salud mental del empleado, para lo cual orienta acciones que ayuden a mejorar las condiciones ambientales del entorno de trabajo, de esta forma se reduce el riesgo que el personal sufra daños físicos o psicológicos, no sólo durante, sino también después de la jornada de trabajo.

**Medio ambientes de trabajo:** Hernández (1997) afirma que se concibe como las condiciones físicas a aquellas que se encuentran en el lugar de trabajo.

**Peligro:** Según Gramajo (2011) es cualquier condición de la que se pueda esperar con certeza que cause lesiones o daños a la propiedad y/o al medio ambiente y es inherente a las cosas materiales (soluciones químicas) o equipos (aire comprimido, troqueladoras, etc.), está directamente relacionado con una condición insegura.

**Riesgo:** Gramajo (2011) define al riesgo como la posibilidad y el grado de probabilidad de pérdidas, ya que la exposición a una posibilidad en accidentes es definida como correr un riesgo.

Más adelante comenta que existen dos tipos de riesgo: puros y especulativos. Los puros son los que dirigen únicamente a pérdidas y los especulativos pueden dirigir a ganancias o pérdidas.

**Salud:** Según Gramajo (2011) la salud es el logro del máximo nivel de bienestar físico, mental y social y de la capacidad de funcionamiento que permitan los factores sociales en los que viven inmersos el individuo y la colectividad.

**Seguridad:** Hernández (1997) afirma que es el conjunto de normas, obras y acciones así como los instrumentos técnicos y legislativos requeridos para proteger la vida humana y la propiedad del hombre de la acción de fenómenos destructivos, tanto de los provocados por la naturaleza como los originados por la actividad humana.

### **1.2.6 Seguridad e Higiene Ocupacional/Industrial en Guatemala: Marco Legal, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)**

La Seguridad Industrial es un tema crucial en el desarrollando de las diferentes industrias y de toda empresa sin importar su tamaño, ya que ha tenido un gran crecimiento a raíz de diversos movimientos a partir de la Revolución Industrial, valorando la vida de los colaboradores y brindando un trabajo mucho más digno.

En Guatemala, el artículo 197 del *Código de Trabajo* (2011) establece que “todo patrono está obligado a aportar las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, la seguridad y la salud de los trabajadores en la prestación de sus servicios. Para ello, deberá adoptar las medidas necesarias que vayan dirigidas a: prevenir accidentes de trabajo, prevenir enfermedades profesionales, prevenir incendios, proveer un ambiente sano de trabajo, suministrar ropa y equipo de protección, colocar y mantener los resguardos y protecciones a las máquinas y a las instalaciones, advertir al trabajador de los peligros, efectuar constantes actividades de capacitación de los trabajadores sobre higiene y seguridad, cuidar que el número de instalaciones sanitarias estén en proporción a la cantidad de trabajadores, mantener condiciones apropiadas de higiene para preparar alimentos o ingerirlos, habilitar locales para el cambio de ropa cuando sea necesario y mantener un botiquín de primeros auxilios”.

Rubio (s.f.) comenta que en el desarrollo del tema de Seguridad Industrial ha surgido polémica debido a la importancia que tienen las normas de calidad y a la imagen que genera una empresa si está certificada en normas ISO. También expone que la implementación de calidad para programas de Seguridad Industrial se ha visto afectada, ya que aún no se aprueban las normas OSHAS 18001 e ISO 18000 que contienen directrices de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), pues no es posible aplicarlas y gestionarlas.

Es evidente que la aplicación de estas normas previene los riesgos laborales en las empresas que operan en distintos ámbitos, de la misma forma en la integración



con las ya reconocidas normas ISO 9001 de calidad e ISO 14001 para el cuidado del medio ambiente. Además de contribuir con los procesos operacionales de las empresas, la implementación de normas refuerza los sistemas internos y reducen costos empresariales.

Las empresas guatemaltecas deben garantizar mejoras en la seguridad y salud laboral, además, conocer cuáles son los factores y causas de riesgo para las distintas organizaciones. Actualmente, se han estipulado algunos de los factores para la Gestión de Prevención de Riesgos, Bulltek LTD (2014) distribuye en porcentajes estos factores para que las empresas centren sus esfuerzos y velen por la importancia de los mismos, estos son:

- El 33% en premisas y equipo.
- El 22% en falta de reconocimiento del riesgo.
- El 17% en desacuerdos de prácticas de seguridad.
- El 9% en cultura empresarial.
- El 7% por razón de preferencia o bienestar del personal.
- El 12% otros variados.

De esta manera, la seguridad industrial evalúa estadísticamente los riesgos de accidentes mientras que la parte de higiene industrial se encarga de analizar las condiciones de trabajo y cómo afectan la salud de los colaboradores. La importancia de la Seguridad Industrial radica en que año con año las cifras de accidentes relacionadas con el trabajo se incrementan, es por ello que actualmente en Guatemala, de igual forma se ha incrementado la demanda en programas de capacitación y asesorías para establecerlas en las empresas.

Más adelante, Rubio (s.f.) argumenta que es el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP) una de las instituciones que ha apoyado a las empresas en cuanto a capacitaciones y asistencias técnicas sobre el tema, así mismo, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) se ha enfocado en exigir a las

empresas requisitos especiales en el ámbito de seguridad industrial y política salarial.

#### **1.2.6.1 Marco Legal**

En Guatemala toda persona individual o jurídica posee derechos y obligaciones estipuladas por ley que garantizan el buen comportamiento de la sociedad y el desenvolvimiento transparente de la actividad económica guatemalteca, así mismo, son el principal fundamento en la evolución de la seguridad e higiene ocupacional, estos elementos son:

***Constitución Política de la República de Guatemala:*** Publicada en el Diario Oficial de fecha 3 de junio de 1985, tiene el fin de organizar jurídica y políticamente el Estado; afirmando la primicia de la persona humana como sujeto y fin de orden social; reconociendo a la familia como génesis primario y fundamental de los valores espirituales y morales de la sociedad y, al Estado, como responsable de la promoción del bien común, de la consolidación del régimen de legalidad, seguridad, justicia, igualdad, libertad y paz; inspirados en los ideales de nuestros antepasados y recogiendo nuestras tradiciones y herencia cultural, impulsando la plena vigencia de los Derechos Humanos dentro de un orden constitucional estable, permanente y popular, donde gobernados y gobernantes procedan en absoluto apego al derecho.

En el ámbito de seguridad, la Constitución contempla los siguientes artículos:

- **Artículo 1: Protección a la persona.** El estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común.
- **Artículo 2: Deberes del Estado.** Es deber del Estado garantizarle a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.

- **Artículo 3: Derecho a la vida.** El estado garantiza y protege la vida humana desde su concepción, así como la integridad y la seguridad de la persona.
- **Artículo 44. Derechos inherentes a la persona humana.** Los derechos y garantías que otorgan la Constitución no excluyen otros que, aunque no figuren expresamente en ella, son inherentes a la persona humana. El interés social prevalece sobre el interés particular. Serán nulas ipso jure las leyes y las disposiciones gubernativas o de cualquier otro orden que disminuyan, restrinjan o tergiversen los derechos que la Constitución garantiza.
- **Artículo 52. Maternidad.** La maternidad tiene protección del Estado, el que velará en forma especial por el estricto cumplimiento de los derechos y obligaciones que de ella se deriven.

**Código de Trabajo:** El Derecho de Trabajo es un derecho tutelar de los trabajadores, puesto que trata de compensar la desigualdad económica de estos, otorgándoles una protección jurídica preferente y constituye un *mínimum* de garantías sociales, protectoras del trabajador, irrenunciable únicamente para éste y llamado a desarrollarse posteriormente en forma dinámica.

En el ámbito de seguridad e higiene ocupacional, el Código de Trabajo contempla en los artículos del 197 al 205 las obligaciones de los patronos en velar por el bienestar de sus colaboradores, protegiendo su vida y su salud, así como la responsabilidad del Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Salud de contribuir con la integridad de su vida.

#### **1.2.6.2 Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)**

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS, 2016) como una consecuencia de la segunda guerra mundial y la difusión de ideas democráticas en el mundo, el 20 de octubre de 1944 se derrocó al gobierno del General Federico Ponce Vaidés y se eligió un gobierno democrático, bajo la presidencia del Dr. Juan José Arévalo. El Gobierno de Guatemala de aquella época, gestionó la venida al país de dos

técnicos en materia de Seguridad Social. Ellos fueron el Lic. Oscar Barahona Streber (costarricense) y el Actuario Walter Dittel (chileno), quienes hicieron un estudio de las condiciones económicas, geográficas, étnicas y culturales de Guatemala. El resultado de este estudio lo publicaron en un libro titulado "Bases de la Seguridad Social en Guatemala". Al promulgarse la Constitución de la República de aquel entonces, el pueblo de Guatemala, encontró entre las Garantías Sociales en el Artículo 63, el siguiente texto: *"se establece el seguro social obligatorio"*. El 30 de Octubre de 1946, el Congreso de la República de Guatemala, emite el Decreto número 295, "LA LEY ORGANICA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL". Se crea así "Una Institución autónoma, de derecho público de personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuya finalidad es aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala, un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio de Seguridad Social, de conformidad con el sistema de protección mínima" (Cap. 1º, Art. 1º). Un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio, esto significa que debe cubrir todo el territorio de la República, debe ser único para evitar la duplicación de esfuerzos y de cargas tributarias; los patronos y trabajadores de acuerdo con la Ley, deben de estar inscritos como contribuyentes, no pueden evadir esta obligación, pues ello significaría incurrir en la falta de previsión social. La Constitución Política de la República de Guatemala, promulgada el 31 de Mayo de 1985, señala en el artículo 100: "Seguridad Social. El Estado reconoce y garantiza el derecho de la seguridad social para beneficio de los habitantes de la Nación".

Es así como el IGSS se atribuye como la principal institución del Estado que exige a toda empresa guatemalteca la seguridad y bienestar de sus colaboradores, y que desde su creación se ha regido bajo las leyes guatemaltecas para mejorar su funcionamiento. Actualmente el IGSS provee un reglamento de seguridad en el cual las empresas deben cumplir a cabalidad sus directrices, de acuerdo a su actividad económica y su proporción. Dicho reglamento, llamado "REGLAMENTO GENERAL SOBRE HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO" entró en vigencia en diciembre de 1957 en uso de las facultades legales que le confieren los

Artículos 168, inciso 4° y 174 de la Constitución de la República; 14, 197, 201, 202 y 204 del Código de Trabajo, y a través de los años se ha ido modificando para adecuarse al desempeño laboral.

En el ámbito de seguridad e higiene ocupacional, el IGSS contempla el siguiente reglamento y acuerdo:

***Reglamento General Sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo (IGSS):*** El Reglamento General Sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo tiene como objetivo regular las condiciones generales de higiene y seguridad en que deberán ejecutarse sus labores los colaboradores de los patronos privados, del Estado, de las municipalidades y las instituciones autónomas, con el fin de proteger su vida, su salud y su integridad corporal que para los efectos de este Reglamento se entiende por “lugar de trabajo” todo aquel en que se efectúen trabajos industriales, agrícolas, comerciales o de cualquier otra índole y es de observancia general en toda la República y sus normas de orden público. El reglamento se divide de la siguiente manera:

#### **Título I**

- Capítulo I: Disposiciones Generales (Artículos 1, 2, 3)
- Capítulo II: Obligaciones de los Patronos (Artículos 4, 5, 6, 7)
- Capítulo III: Obligaciones de los Trabajadores (Artículos 8, 9)
- Capítulo IV: De las Organizaciones de Seguridad (Artículo 10)
- Capítulo V: Aplicación, Control y Vigilancia (Artículos 11, 12, 13)

#### **Título II**

- Capítulo I: Condiciones Generales de los Locales y Ambiente de Trabajo (14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26)
- Capítulo II: Motores, Transmisiones y Máquinas Calderas (Artículos 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37)
- Capítulo III: Electricidad (Artículo 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54)

- Capítulo IV: Sustancias Peligrosas (55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66)
- Capítulo V: Aparatos Elevadores-Transporte Montacargas, Grúas y Elevadores (Artículos 67, 68, 69, 70)
- Capítulo VI: Andamios (Artículos 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82)
- Capítulo VII: Industrias que Ofrecen Peligro de Incendio o Explosión (Artículos 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93)

### **Título III**

- Capítulo I: Protección Especial (Artículos 94, 95)
- Capítulo II: Asientos (Artículo 96)

### **Título IV**

- Capítulo I: Servicios Sanitarios (Artículo 97)
- Capítulo II: Lavamanos y Duchas (Artículos 98, 99, 100)
- Capítulo III: Vestuarios (Artículo 101)
- Capítulo IV: Dormitorios (Artículos 102, 103)
- Capítulo V: Casas de Habitación Unifamiliar (Artículo 104)
- Capítulo VI: Comedores (Artículo 105)

### **Título V**

- Capítulo I: Botiquín y Enfermería (Artículo 106)

### **Título VI**

- Capítulo I: Higiene Mental (Artículo 107)

### **Título VII**

- Sanciones (Artículos 108, 109, 110, 111)

## **Título VIII**

- Disposiciones Finales (Artículo 112, 113, 114 y 115)

Asimismo el Reglamento está avalado por:

- Convenio 161 de la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) Sobre los Servicios de Salud en el Trabajo y Acuerdo Gubernativo No. 359-91.
- Modificado por el Artículo 24 del Decreto del Congreso de la República No. 64-92, que reforma el Código de Trabajo.

***Acuerdo No. 1401 Instituto Guatemalteco de Seguridad Social:*** Acuerda lo siguiente:

- **Artículo 1:** El instituto acuerda como “enfermedad profesional” a toda la que haya sido contraída como resultado inmediato, directo e indudable, de la clase de trabajo ejecutado por el trabajador, siempre que esa causa haya actuado sobre su organismo en forma lenta y continua.
- **Artículo 2:** Las intoxicaciones agudas o sobre agudas sufridas por un trabajador con ocasión de su trabajo, deben ser consideradas como “accidente tóxico” y cubiertas como tales por el reglamento sobre protección relativa a accidentes en general.
- **Artículo 3:** Para los fines estadísticos y de control a que se refiere el artículo 1 del acuerdo 410, el instituto ratifica, con base a su definición de enfermedad profesional, a las que se mencionen en el siguiente:

Cuadro de clasificación:

1. Enfermedad por ambiente de trabajo:
  - a. Aire viciado: anhídrido carbónico, óxidos de carbono, gases del escape.
  - b. Mala iluminación: defecto de luz, nistagmos de los mineros, exceso de luz, lesiones oculares.
  - c. Temperatura impropia: hemopatías.

- d. Enfermedades por congelación: pie de inmersión, sabañones.
  - e. Hidropatías (humedad): malgias y artralgias seudorreumáticas.
2. Enfermedad por presión atmosférica:
- a. Baripatías (aire enrarecido): mal de montaña, mal de vuelo, aire comprimido, buzos y mineros.
  - b. Ruido industrial: trepidaciones (martillos neumáticos).
  - c. Trastornos del olfato (hiperosmia): por ambiente nauseabundo.
3. Enfermedades por material de trabajo:
- a. Intoxicaciones: plomo, mercurio, arsénico, fósforo, aluminio, antimonio, azufre, cromo, cloro, cadmio, cobalto, cobre y sus mezclas (bronce, latón), zinc, flúor, manganeso, níquel, nitrógeno y derivados (amoníaco, ácido nítrico, nitroglicerina), oro, plata y yodo.
  - b. Hidrocarburos en general: petróleo (carbón de piedra).
  - c. Saturados: alcoholes (etílico, metílico).
  - d. Aldehídos: formol, ácido cianhídrico, tetracloruro de carbono, tetracloroetano, fenol (fenolismo), naftalina, antraceno, nitrobenzol, ácido pícrico.
  - e. Aminoderivados: anilina.

### **1.2.7 Seguridad Industrial y Responsabilidad Social Empresarial**

Atehortúa, Bustamante y Valencia (s.f) establecen que una organización social, tal como una empresa, debe ser considerada como un sistema complejo dinámico, en el cual se tejen múltiples relaciones entre sus partes, que no son visibles en muchos casos. De esta manera, las empresas necesitan gestionar cuidadosamente, satisfacer y equilibrar sus necesidades internas y adaptarse a las circunstancias del entorno partiendo del bienestar y seguridad de los colaboradores, desde un enfoque integral.



La RSE se ha adaptado al ámbito de seguridad industrial partiendo de la estabilidad de los colaboradores para cumplir eficientemente con sus obligaciones dentro de una empresa, así mismo, involucra el compromiso de los mismos para utilizar adecuadamente su equipo de trabajo.

### 1.2.7.1 Tabla: Sistema integral de RSE en seguridad y gestión

Tipo de Sistema	Finalidad
<i>Sistema de gestión de la calidad</i>	Dirigir y controlar la organización con respecto a la calidad. Hace énfasis en el cumplimiento de requisitos de conformidad del producto o servicio y en la satisfacción del cliente o usuario.
<i>Sistema de gestión ambiental</i>	Desarrollar e implementar directrices y criterios que le permitan a la organización gestionar sus aspectos ambientales.
<i>Sistema de gestión de la seguridad industrial y salud ocupacional</i>	Desarrollar e implementar directrices y criterios que le permitan a la organización gestionar sus riesgos de seguridad y salud ocupacional.

Tipo de Sistema	Finalidad
<i>Sistema de responsabilidad social corporativa</i>	Orientar a la entidad para que cumpla con todas las normas legales que le apliquen a los distintos ámbitos de su desempeño (financiero, tributario, laboral, ambiental, comercial, entre otros).
<i>Sistema de gestión de riesgos</i>	Desarrollar e implementar directrices y criterios que le permitan a la organización realizar una adecuada gestión en aquellos aspectos negativos que tienen probabilidad de afectar el cumplimiento de los propósitos institucionales.
<i>Sistemas de seguridad de la información</i>	Gestionar los riesgos que puedan afectar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información empresarial.

Fuente: Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo (s.f.)

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un tema económico-social que se ha ido adaptando a las estrategias corporativas de las empresas guatemaltecas; estas contribuyen al desarrollo empresarial y también incentiva la competitividad entre las mismas. Existe una enérgica importancia en que las empresas demuestren la propuesta de valor de sus actividades en base a principios éticos y a la sostenibilidad del ambiente con el que interactúan, ya que puede resultar como una herramienta de impacto tanto a nivel nacional como internacional. De acuerdo con Guate 15°/19° (2011) “para que las empresas puedan aplicar dicho concepto, es necesario que cuenten con una base financiera firme y posean aliados que ayuden a transmitir las estrategias adecuadamente”, pues es necesario que tanto colaboradores como sociedad sean beneficiados con prácticas de RSE eficientes y bien estructuradas.

Es importante que las empresas creen lazos con la sociedad, no desde un aspecto económico sino generando un bienestar para ellos, preocupación por cuidados del medio ambiente, educación y progreso, de esta manera los clientes serán testigos de consumir productos y servicios de empresas transparentes. El movimiento empresarial guatemalteco debe influenciar positivamente en el mercado, parece ser una ardua tarea pero es así como el Centro Para la Acción de Responsabilidad Social Empresarial (CentraRSE) efectúa un papel importante en el país, promoviendo la RSE como un fenómeno fundamental de derechos y obligaciones generales para lo cual propone su implementación con base en la *ISO 26000 Responsabilidad Social* y sus 7 materias fundamentales que intervienen positivamente impulsando el desarrollo sostenible del país; estas materias son: Gobernanza de la Organización, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de los Consumidores y Participación Comunitaria y su Desarrollo.

Como bien es sabido, se dice que la RSE es un ganar – ganar, por poseer un desarrollo integral desde el ámbito económico social y en Guatemala es necesario incentivar estas prácticas ya que generan mejores resultados empresariales y en un mercado que está innovando constantemente debe existir un punto de diferencia para integrar al entorno con la empresa. Actualmente existe una competencia muy grande entre productos y servicios, sin embargo, el punto diferenciador en esta rivalidad es la imagen que se cree de las empresas ante un entorno que vive de expectativas ambientales, económicas y exigencias de calidad.

En Guatemala existe un porcentaje de empresas que se dedican a la distribución de productos de seguridad industrial, así mismo, la aplicación de RSE es un verdadero reto para este sector empresarial ya que deben enfocarse en la reducción de sus desechos, la contribución con su entorno, realizar operaciones correctas de acuerdo a las leyes guatemaltecas y ofrecer productos de calidad para el bienestar empresarial de otras organizaciones. Es importante mencionar que la mayoría de los colaboradores de empresas que distribuyen productos de seguridad industrial son operarios y muchos de ellos no cuentan con más allá de educación primaria por lo que no es sencillo que comprendan el concepto de RSE, de igual forma siendo empresas de seguridad industrial, deben brindar la protección adecuada para cargar, trasladar y permanecer en las instalaciones o bodegas.

Empresas como estas en su totalidad aún no tienen establecidas estrategias de Responsabilidad Social Empresarial y es importante mencionar que la mayoría no se encuentra asociada a CentraRSE. La aplicación de prácticas socialmente responsables para este sector es sumamente importante y es por ello que se plantea la siguiente pregunta de investigación:

***¿Qué prácticas de Responsabilidad Social Empresarial realizan las medianas empresas que distribuyen productos de seguridad industrial?***

## **2.1 OBJETIVOS**

### **a) Objetivo General:**

Identificar qué prácticas de Responsabilidad Social Empresarial realizan las medianas empresas que distribuyen productos de seguridad industrial.

### **b) Objetivos Específicos:**

Determinar la gobernanza de la organización de cada empresa de acuerdo a los principios y fundamentos éticos en sus operaciones; así mismo, conocer la transparencia interna y externa en sus prácticas laborales desde el cumplimiento con el régimen legal, estableciendo condiciones óptimas de los colaboradores para lograr mayor productividad y desarrollo personal.

Identificar las prácticas justas de operación de las empresas al adquirir materiales de calidad con sus proveedores y dar a los consumidores un mejor servicio al cliente, claridad en transacciones comerciales, mejores productos, cumplimiento con estándares de calidad, mercadeo responsable y mejor respuesta a sus exigencias y necesidades.

Determinar el respeto y cuidado del entorno natural, reduciendo emisiones de residuos y generando mayor eficiencia para contribuir al desarrollo y superación de las comunidades cercanas donde operan las empresas, basado en contribución y responsabilidad compartida, incentivando su compromiso y llevándolo a la acción.

Establecer el impacto de buenas prácticas a nivel nacional fomentando los derechos humanos y el desarrollo de proyectos con gobiernos locales o centrales.

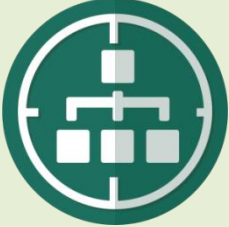


## 2.2 VARIABLE

### a) Definición Conceptual:

CentraRSE (2014) define 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.

### b) Definición Operacional:

En esta investigación se define Responsabilidad Social Empresarial como las prácticas basadas en principios éticos que contribuyen al bienestar y desarrollo personal de los colaboradores que laboran en las empresas que distribuyen productos de seguridad industrial y a nivel social, con las comunidades inmediatas a las empresas; basándose en las 7 materias fundamentales de la ISO 26000 aplicadas en la pirámide integral de CentraRSE:

Indicador	Símbolo
1. Gobernanza de la Organización	
2. Derechos Humanos	
3. Prácticas Laborales	

4. Medio Ambiente	
5. Prácticas Justas de Operación	
6. Asuntos de los Consumidores	
7. Participación Comunitaria y su Desarrollo	

Fuente: CentraRSE (2016)

### 2.3 ALCANCES Y LIMITACIONES

Este trabajo de investigación abarcó las medianas empresas que distribuyen productos de seguridad industrial en el departamento de Guatemala. El estudio se concentró en el diagnóstico de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que realizan dichas empresas y en la adecuada aplicación de las mismas según las materias fundamentales de la ISO 26000 como ejes verticales de acción de CentraRSE.

Las limitaciones para esta investigación fueron la falta de conocimientos del tema dentro de las estrategias corporativas de las empresas y la accesibilidad de la información por políticas internas.

## **2.4 APORTES**

El aporte de esta investigación da a conocer la situación actual de las prácticas socialmente responsables de las empresas que distribuyen productos de seguridad industrial en Guatemala, lo que han logrado hasta el momento, lo que deben mejorar y la claridad en el manejo de sus estrategias corporativas, así mismo, que la investigación sea un incentivo para los actuales empresarios y de utilidad para las personas que posean espíritu de emprendimiento, ya que pueden encontrar en ella una base de implementación para sus empresas.

Por otra parte, que el presente estudio sea una riqueza de conocimientos y de aporte a la Universidad Rafael Landívar, para que estudiantes y personal docente tengan un mayor conocimiento sobre el ámbito de Responsabilidad Social Empresarial y contribuya a la formación con valores y principios éticos.



### III. MÉTODO

#### 3.1 SUJETOS

##### **Sujeto 1:**

Para tener una mejor idea de cómo realizan las prácticas de Responsabilidad Social en las empresas que distribuyen productos de seguridad industrial, se seleccionó a un representante por cada empresa ubicada dentro de la Ciudad Capital de Guatemala, el cual tiene a su cargo velar por el cumplimiento de las prácticas en sus estrategias corporativas; estas personas son gerentes generales o de recursos humanos, sub gerentes, hombres o mujeres con un nivel de educación universitaria.

##### **Sujeto 2:**

Con el objetivo de respaldar la información de los representantes de las empresas que distribuyen productos de seguridad industrial, se tomó en cuenta a los colaboradores ya que son los actores de algunos indicadores por quienes actúan las prácticas de RSE. Estos colaboradores son ejecutivos, secretarias y operarios de las diferentes empresas, hombres o mujeres con un nivel de educación de diversificado y primaria, e incluso sin educación.

#### 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la determinación de la muestra se tomó como base un universo de 22 medianas empresas dedicadas a la distribución de productos de seguridad industrial en la Ciudad de Guatemala. De este universo únicamente se realizó la investigación en 3 empresas, ya que la mayoría rechazaron la investigación por políticas de confidencialidad de la información. **(Anexo 6)**

A continuación se describe la determinación exacta de la muestra:

### **Población y muestra de sujeto 1:**

La población del sujeto 1 estuvo comprendida por 3 personas que son los representantes de cada una de las empresas sometidas al estudio, las cuales tienen a su cargo velar por el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial.

**Tabla 1: Distribución de los representantes de las empresas**

<b>Empresa</b>	<b>Puesto</b>
Empresa 1	Sub Gerente
Empresa 2	Sub Gerente
Empresa 3	Gerente General

Fuente: Elaboración Propia

### **Población y muestra de sujeto 2:**

La población del sujeto 2 estuvo comprendida por los colaboradores de cada una de las empresas sometidas al estudio. El número de personas suman un total de 107 colaboradores, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 2: Total de colaboradores en las empresas**

<b>Empresa</b>	<b>No. de Colaboradores</b>
Empresa 1	32
Empresa 2	48
Empresa 3	27
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>

Fuente: Elaboración Propia

Con base a Neresh, Dávila y Treviño (2004), el procedimiento por el cual se seleccionó la muestra fue el método no probabilístico por conveniencia y se llevó a cabo por medio de selección de elementos convenientes.

Para determinar el tamaño de la muestra en la presente investigación se utilizó la fórmula:

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

**Fuente: Estadística para Administración y Economía (2010)**

Donde:

N = Población

n = Muestra

z = Nivel de confianza (95%)

p = Probabilidad de éxito (50%)

q = Probabilidad de fracaso (50%)

e = Error máximo permitido (5%)

**Fórmula con datos de los colaboradores:**

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(107)}{0.05^2(107 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{102.7628}{1.2254} = 83.86 \approx 84$$

Por ser una investigación que busca describir y analizar con exactitud cómo dichas empresas manejan la Responsabilidad Social, originalmente se tomó al total de colaboradores para aplicar el instrumento de estudio, sin embargo, existió un margen de error tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

- Las empresas poseen vendedores que diariamente tienen una ruta de trabajo por lo que no siempre se encontraron en las empresas.
- Las empresas poseen dos jornadas de trabajo (diurna y vespertina) por lo que no se tomó en cuenta a los operarios de la jornada vespertina.

- Aplicando la fórmula con un margen de error del 5%, da como resultado una muestra de 84, la cual es la cantidad de colaboradores que aplicaron las encuestas.

### **3.3 INSTRUMENTOS**

#### **Instrumento 1: Entrevista**

Este instrumento estructurado constó de 29 preguntas abiertas, fue elaborado para los representantes y el objetivo fue recopilar toda la información de la empresa desde su funcionamiento hasta las actividades que realizan y de esta manera poder validar los resultados que se obtuvieron de los colaboradores, de acuerdo a las siete materias fundamentales de la ISO 26000 aplicadas por CentraRSE. **(Anexo 2)**

#### **Instrumento 2: Cuestionario**

El instrumento que se utilizó como referencia para la recopilación de información es un cuestionario de 18 preguntas cerradas, el cual fue realizado para los colaboradores ejecutivos, secretarias y operarios, evaluando algunas de las materias fundamentales de la ISO 26000 de CentraRSE y su perspectiva respecto a las estrategias corporativas de las empresas. **(Anexo 4)**

#### **Instrumento 3: Guía de Observación**

Este instrumento determinó a través de la observación las características importantes de las empresas por medio de cinco divisiones de evaluación: condiciones del ambiente, condiciones del servicio, generales, actividad laboral y servicios. **(Anexo 5)**

### 3.4 PROCEDIMIENTO

- Se detectó el problema para realizar la investigación, en este caso cómo las empresas que distribuyen productos de seguridad industrial realizan sus prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.
- Se buscó información acerca de la cantidad de medianas empresas existentes en Guatemala.
- Se contactó a las empresas para que accedieran a participar en la investigación.
- Se elaboró el marco referencial con temas relacionados y se redactaron los objetivos generales y específicos.
- Se elaboraron los instrumentos para recopilar la información necesaria de las empresas y proceder a su diagnóstico, de acuerdo a los siete ejes de acción de CentraRSE.
- Luego, los instrumentos fueron validados por expertos de la Universidad Rafael Landívar.
- Los sujetos de estudio fueron seleccionados estratégicamente con el fin de facilitar la recopilación de la información para la realización del estudio de campo.
- El trabajo de campo se realizó con la supervisión del asesor de tesis y se aplicaron los instrumentos a los sujetos de estudio de la investigación.
- Antes de proporcionar el cuestionario a los colaboradores, se realizó una entrevista a los representantes de las empresas, gerentes o subgerentes, quienes dieron información valiosa y general sobre cómo realizan las prácticas de RSE.
- La entrevista se realizó por medio de una serie de preguntas abiertas, alrededor de una hora con cada representante de las empresas.
- La entrevista se grabó y la información recabada se colocó en esquemas.
- Seguidamente de las entrevistas, se brindaron los cuestionarios a los colaboradores de forma individual, donde ellos leyeron y respondieron las preguntas.

- Luego de obtener toda la información de los cuestionarios, se tabularon los datos obtenidos por medio de gráficas en Excel, analizando las preguntas y su respectiva interpretación.
- Se realizó una síntesis sobre las respuestas de los representantes, estableciendo los aspectos más importantes respecto a cada indicador.
- Seguidamente, se realizó un cuadro comparativo respecto a las respuestas de los representantes y los colaboradores.
- Finalmente, se realizó una discusión de los resultados obtenidos de las entrevistas y cuestionarios, fundamentando las respuestas respecto a la teoría y otras investigaciones realizadas en cuanto al tema de Responsabilidad Social Empresarial y Seguridad e Higiene Ocupacional.
- Se dieron a conocer las conclusiones y recomendaciones de la investigación.
- Se presentó el informe final de investigación.

## IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS



### 4.1 Sujetos

La presente investigación se realizó durante un período de 10 meses, en la cual la muestra estuvo conformada por tres personas representantes de las empresas, gerentes, sub gerentes o encargados quienes fueron partícipes de una entrevista semiestructurada que constó de 29 preguntas. Esta entrevista tuvo como objetivo conocer información general de la empresa y cómo estas realizan sus prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.




A continuación por medio de una tabla se presentan los resultados sintetizados de las entrevistas de cada sujeto y conforme a las preguntas de cada indicador.



Los indicadores que contienen dichas tablas son los siguientes:

- Gobernanza de la Organización
- Derechos Humanos
- Prácticas Laborales
- Medio Ambiente
- Prácticas Justas de Operación
- Asuntos de los Consumidores
- Participación Comunitaria y su Desarrollo

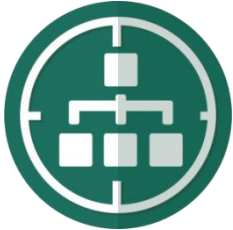

SUJETO No. 1		
<b>Código</b>	S01	
<b>Puesto</b>	Sub Gerente	
<b>Género</b>	Femenino	
INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTA
<b>Gobernanza de la Organización</b> 	¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial?	“... dar un estilo de vida laboral adecuado...” (S1-P1)
	¿De qué forma transmiten las normas de la empresa a los colaboradores?	“Tenemos las normas de la empresa pero aquí ya cada quien sabe su trabajo...” (S1-P2)
	¿Dentro de sus políticas empresariales, han implementado Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cómo funcionan?	“...la responsabilidad para nosotros es hacer responsable al cliente de cómo utilizar el equipo...” (S1-P3)
	¿De qué manera transmiten su Misión y Visión a los colaboradores?	“... dando un buen servicio...” (S1-P4)
	¿De qué manera considera que el desarrollo de estrategias de Responsabilidad Social Empresarial beneficia a la empresa?	“... para nosotros es una ventaja competitiva, el cliente tiene la última palabra con el servicio que les damos...” (S1-P5)
<b>Prácticas Laborales</b> 	¿Cómo actúa el departamento o el encargado de velar por la ejecución y transmisión de las estrategias de Responsabilidad Social Empresarial?	“... solo básico con los productos...” (S1-P6)
	¿De qué forma transmiten a los colaboradores el cumplimiento de actividades responsables?	“Por nuestras normas...” (S1-P7)








	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
	¿Cuál o cuáles actores considera que deben involucrarse al momento de emplear estrategias de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Por qué?	<i>"... todos tenemos una responsabilidad..." (S1-P8)</i>
	¿De qué manera desarrollan los conocimientos y capacidades de los colaboradores?	<i>"... capacitamos a los empleados, no les quitamos la oportunidad de estudiar..." (S1-P9)</i>
<b>Prácticas Justas de Operación</b> 	¿Qué factores considera necesarios al momento de seleccionar a sus proveedores?	<i>"Precio, calidad y tiempo..." (S1-P10)</i>
	¿Cómo se maneja el tema de Responsabilidad Social Empresarial en relación a proveedores y empresa?	<i>"...tener una relación a cabalidad, que no fallen en calidad y servicio..." (S1-P11)</i>
	¿En base a qué criterios determinan la selección de sus productos? ¿Por qué?	<i>"...productos reconocidos y de buena calidad..." (S1-P12)</i>
<b>Asuntos de los Consumidores</b> 	¿Cómo realizan la promoción de sus productos?	<i>"Nosotros no realizamos..." (S1-P13)</i>
	¿Con qué frecuencia innovan sus productos?	<i>"...no porque es el mismo..." (S1-P14)</i>
	¿De qué manera atienden las dudas, quejas y sugerencias de sus clientes?	<i>"... es primordial..." (S1-P15)</i>
	¿Cómo evalúan el impacto satisfactorio que tendrán sus productos?	<i>"... por la preferencia que tienen nuestros clientes..." (S1-P16)</i>
<b>Medio Ambiente</b> 	¿De qué forma velan por el bienestar interno y externo de la empresa en cuanto a higiene y seguridad?	<i>"...tratamos de que todo esté lo mejor posible para los trabajadores..." (S1-P17)</i>
	¿Con qué frecuencia reciclan los residuos de sus productos?	<i>"...no reciclamos porque contiene desechos malos..." (S1-P18)</i>

	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
	¿De qué manera optimizan los recursos de la empresa?	“... buscamos que los productos no se desperdicien...” (S1-P19)
	¿De qué forma considera que beneficiaría a la empresa al momento de asociarse con instituciones como CentraRSE?	“... no creo que sea necesario...” (S1-P20)
<p><b>Participación Comunitaria y su Desarrollo</b></p> 	¿Con qué periodicidad han tenido reclamos por personas ajenas a la empresa en cuanto al ruido, ubicación, residuos, etc.?	“... no tenemos reclamos...” (S1-P21)
	¿Qué criterios considera importantes para reducir el impacto ambiental que producen sus operaciones en la comunidad? ¿Por qué?	“El CO2 sé que daña al medio ambiente pero es un producto que se está utilizando...” (S1-P22)
	¿Con qué frecuencia realizan programas de educación y capacitación ambiental para sus colaboradores?	“... casi no se les da capacitación...” (S1-P23)
	¿De qué forma participan en programas de desarrollo para la comunidad?	“No participamos en ninguno”. (S1-P24)
	¿Cuál es el papel de su empresa con el Estado?	“... ninguna relación...” (S1-P25)
<p><b>Derechos Humanos</b></p> 	¿De qué manera actualizan sus políticas empresariales?	“Mi esposo recibe una capacitación cada año de la norma FPNA...” (S1-P26)
	¿De qué manera su empresa puede aportar para el desarrollo sustentable del país?	“... solo trabajando, brindando empleo y siendo honestos...” (S1-P27)

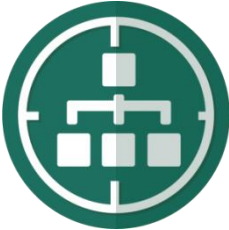
	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
	¿Existen estándares gubernamentales que deba cumplir su empresa? ¿Cómo los manejan?	<i>“No, ninguno”. (S1-P28)</i>
	¿Han recibido apoyo del Estado? ¿Cómo funciona ese apoyo?	<i>“No recibimos ningún apoyo del estado...” (S1-P29)</i>

SUJETO No. 2		
<b>Código</b>	S02	
<b>Puesto</b>	Sub Gerente	
<b>Género</b>	Masculino	
INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTA
<b>Gobernanza de la Organización</b> 	¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial?	“... velar porque el ambiente de trabajo sea bueno para los empleados y ayudar a la comunidad...” (S2-P1)
	¿De qué forma transmiten las normas de la empresa a los colaboradores?	“Aún no tenemos normas en la empresa pero si tenemos lineamientos...” (S2-P2)
	¿Dentro de sus políticas empresariales, han implementado Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cómo funcionan?	“Lo único que realizamos es ayudar a una escuela de la comunidad...” (S2-P3)
	¿De qué manera transmiten su Misión y Visión a los colaboradores?	“... actualmente no las tenemos establecidas...” (S2-P4)
	¿De qué manera considera que el desarrollo de estrategias de Responsabilidad Social Empresarial beneficia a la empresa?	“Dándole credibilidad a la empresa y dar un beneficio social...” (S2-P5)
<b>Prácticas Laborales</b> 	¿Cómo actúa el departamento o el encargado de velar por la ejecución y transmisión de las estrategias de Responsabilidad Social Empresarial?	“No contamos con departamento o encargado...” (S2-P6)
	¿De qué forma transmiten a los colaboradores el cumplimiento de actividades responsables?	“Directamente con el dueño...” (S2-P7)

	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
	¿Cuál o cuáles actores considera que deben involucrarse al momento de emplear estrategias de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Por qué?	<i>“Todos deben estar comprometidos...” (S2-P8)</i>
	¿De qué manera desarrollan los conocimientos y capacidades de los colaboradores?	<i>“Capacitamos a los empleados...” (S2-P9)</i>
<b>Prácticas Justas de Operación</b> 	¿Qué factores considera necesarios al momento de seleccionar a sus proveedores?	<i>“...son el tiempo, el precio y la calidad...” (S2-P10)</i>
	¿Cómo se maneja el tema de Responsabilidad Social Empresarial en relación a proveedores y empresa?	<i>“Solo vemos que sea el mismo material que maneja la competencia...” (S2-P11)</i>
	¿En base a qué criterios determinan la selección de sus productos? ¿Por qué?	<i>“...el precio y la calidad...” (S2-P12)</i>
<b>Asuntos de los Consumidores</b> 	¿Cómo realizan la promoción de sus productos?	<i>“No realizamos promoción de nuestros productos...” (S2-P13)</i>
	¿Con qué frecuencia innovan sus productos?	<i>“...innovamos de acuerdo a las exigencias de los clientes...” (S2-P14)</i>
	¿De qué manera atienden las dudas, quejas y sugerencias de sus clientes?	<i>“... la opinión de nuestros clientes es muy importante...” (S2-P15)</i>
	¿Cómo evalúan el impacto satisfactorio que tendrán sus productos?	<i>“Realizamos pruebas cuando vamos a vender un producto nuevo...” (S2-P16)</i>
	¿De qué forma velan por el bienestar interno y externo de la empresa en cuanto a higiene y seguridad?	<i>“...nos falta poco para trabajar en condiciones óptimas...” (S2-P17)</i>

	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
<b>Medio Ambiente</b> 	¿Con qué frecuencia reciclan los residuos de sus productos?	<i>“Aún no reciclamos nuestros productos...” (S2-P18)</i>
	¿De qué manera optimizan los recursos de la empresa?	<i>“...vemos que se utilicen eficientemente los recursos...” (S2-P19)</i>
	¿De qué forma considera que beneficiaría a la empresa al momento de asociarse con instituciones como CentraRSE?	<i>“...si nos beneficiaría porque empresas fuertes a quienes les vendemos nos evalúan...” (S2-P20)</i>
<b>Participación Comunitaria y su Desarrollo</b> 	¿Con qué periodicidad han tenido reclamos por personas ajenas a la empresa en cuanto al ruido, ubicación, residuos, etc.?	<i>“No hemos tenido reclamos...” (S2-P21)</i>
	¿Qué criterios considera importantes para reducir el impacto ambiental que producen sus operaciones en la comunidad? ¿Por qué?	<i>“... aún tenemos que ver la forma de reciclar el cuero...” (S2-P22)</i>
	¿Con qué frecuencia realizan programas de educación y capacitación ambiental para sus colaboradores?	<i>“No les brindamos capacitaciones periódicas...” (S2-P23)</i>
	¿De qué forma participan en programas de desarrollo para la comunidad?	<i>“...apoyando en la escuela...” (S2-P24)</i>
<b>Derechos Humanos</b> 	¿Cuál es el papel de su empresa con el Estado?	<i>“... apoyar en charlas...” (S2-P25)</i>
	¿De qué manera actualizan sus políticas empresariales?	<i>“...cursos que recibimos sobre los cambios en seguridad...” (S2-P26)</i>
	¿De qué manera su empresa puede aportar para el desarrollo sustentable del país?	<i>“...empresa honesta, brindando empleo y buscando el desarrollo...” (S2-P27)</i>


	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
	¿Existen estándares gubernamentales que deba cumplir su empresa? ¿Cómo los manejan?	<i>“En este momento no tenemos estándares...” (S2-P28)</i>
	¿Han recibido apoyo del Estado? ¿Cómo funciona ese apoyo?	<i>“No hemos recibido ningún apoyo del estado...” (S2-P29)</i>

SUJETO No. 3		
<b>Código</b>	S03	
<b>Puesto</b>	Gerente General	
<b>Género</b>	Masculino	
INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTA
<b>Gobernanza de la Organización</b> 	¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial?	<i>“... es un compromiso que se tiene con lo laboral, para que los empleados y la empresa estén en un buen estado...” (S3-P1)</i>
	¿De qué forma transmiten las normas de la empresa a los colaboradores?	<i>“... contamos con una base y con mi ejemplo ellos tienen que saber cómo comportarse...” (S3-P2)</i>
	¿Dentro de sus políticas empresariales, han implementado Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cómo funcionan?	<i>“... sí, hay charlas en donde tenemos que decirles la responsabilidad que tiene cada trabajador...” (S3-P3)</i>
	¿De qué manera transmiten su Misión y Visión a los colaboradores?	<i>“...ponemos metas a los trabajadores para que puedan implementar nuevas ideas...” (S3-P4)</i>
	¿De qué manera considera que el desarrollo de estrategias de Responsabilidad Social Empresarial beneficia a la empresa?	<i>“En mucho, me puede beneficiar a mí, como a los trabajadores y nuestros clientes...” (S3-P5)</i>
	¿Cómo actúa el departamento o el encargado de velar por la ejecución y transmisión de las estrategias de Responsabilidad Social Empresarial?	<i>“...no tenemos encargado o departamento de Responsabilidad Social Empresarial...” (S3-P6)</i>



	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
<b>Prácticas Laborales</b> 	¿De qué forma transmiten a los colaboradores el cumplimiento de actividades responsables?	<i>"... con el ejemplo de mi familia y mío, de esta manera nosotros podemos exigirles..." (S3-P7)</i>
	¿Cuál o cuáles actores considera que deben involucrarse al momento de emplear estrategias de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Por qué?	<i>"...todos, desde el que limpia hasta el jefe porque todos somos un equipo..." (S3-P8)</i>
	¿De qué manera desarrollan los conocimientos y capacidades de los colaboradores?	<i>"... los capacitamos al momento de que inician a laborar en la empresa..." (S3-P9)</i>
<b>Prácticas Justas de Operación</b> 	¿Qué factores considera necesarios al momento de seleccionar a sus proveedores?	<i>"Entrega, calidad del producto y responsabilidad..." (S3-P10)</i>
	¿Cómo se maneja el tema de Responsabilidad Social Empresarial en relación a proveedores y empresa?	<i>"Nunca hemos tocado el tema..." (S3-P11)</i>
	¿En base a qué criterios determinan la selección de sus productos? ¿Por qué?	<i>"En base a la calidad y a las exigencias de nuestros clientes..." (S3-P12)</i>
<b>Asuntos de los Consumidores</b> 	¿Cómo realizan la promoción de sus productos?	<i>"Tenemos vendedores, páginas web, publicidad en internet y folletos" (S2-P13)</i>
	¿Con qué frecuencia innovan sus productos?	<i>"...innovamos semanalmente..." (S3-P14)</i>

	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
	¿De qué manera atienden las dudas, quejas y sugerencias de sus clientes?	<i>“Siempre estamos comunicándonos con nuestros clientes vía telefónica o visitándolos...” (S3-P15)</i>
	¿Cómo evalúan el impacto satisfactorio que tendrán sus productos?	<i>“... el impacto ha crecido debido a la innovación...” (S3-P16)</i>
<b>Medio Ambiente</b> 	¿De qué forma velan por el bienestar interno y externo de la empresa en cuanto a higiene y seguridad?	<i>“...instalaciones higiénicas y todos los implementos de seguridad necesarios...” (S3-P17)</i>
	¿Con qué frecuencia reciclan los residuos de sus productos?	<i>“Sinceramente no hemos reciclado pero está en proceso...” (S3-P18)</i>
	¿De qué manera optimizan los recursos de la empresa?	<i>“...se está implementando, de los residuos cortar nuevas partes de piel...” (S3-P19)</i>
	¿De qué forma considera que beneficiaría a la empresa al momento de asociarse con instituciones como CentraRSE?	<i>“...entre más educados estén los trabajadores, rinde mucho mejor la empresa...” (S3-P20)</i>
<b>Participación Comunitaria y su Desarrollo</b> 	¿Con qué periodicidad han tenido reclamos por personas ajenas a la empresa en cuanto al ruido, ubicación, residuos, etc.?	<i>“...no hemos tenido reclamos ya que estamos en un área comercial ...” (S3-P21)</i>
	¿Qué criterios considera importantes para reducir el impacto ambiental que producen sus operaciones en la comunidad? ¿Por qué?	<i>“...el ruido de las máquinas, el exceso de energía, el agua potable...” (S3-P22)</i>

	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
	¿Con qué frecuencia realizan programas de educación y capacitación ambiental para sus colaboradores?	<i>“Ambiental no...” (S3-P23)</i>
	¿De qué forma participan en programas de desarrollo para la comunidad?	<i>“...apoyando a una escuela de San Lucas Sacatepéquez..” (S2-P24)</i>
<b>Derechos Humanos</b> 	¿Cuál es el papel de su empresa con el Estado?	<i>“... el papel de la empresa es importante para fortalecernos y brindar trabajo a personas que lo necesitan...” (S3-P25)</i>
	¿De qué manera actualizan sus políticas empresariales?	<i>“...acabamos de implementar nuevas ideas para facilitar la producción, reciclaje y generar más con menos...” (S3-P26)</i>
	¿De qué manera su empresa puede aportar para el desarrollo sustentable del país?	<i>“...brindando empleo...” (S3-P27)</i>
	¿Existen estándares gubernamentales que deba cumplir su empresa? ¿Cómo los manejan?	<i>“Sí, tenemos que trabajar con certificaciones de trabajo, de seguridad y de calidad...” (S3-P28)</i>
	¿Han recibido apoyo del Estado? ¿Cómo funciona ese apoyo?	<i>“No, nunca...” (S3-P29)</i>

#### 4.1.1 Síntesis de Representantes

##### Gobernanza de la Organización

- En base a la guía de observación (**Anexo 3**) son empresas instituidas formalmente por el Registro Mercantil y poseen certificaciones de calidad y sanidad. Coinciden en que la RSE propicia un ambiente laboral favorable para el desarrollo de sus colaboradores, sin embargo, aún cuando no poseen estrategias de RSE establecidas, en base a las actividades actuales difieren en su enfoque ya que una se preocupa por sus clientes, otra tiene un enfoque hacia la comunidad y la otra hacia su público interno. Una de ellas no posee visión y misión, mientras que las otras transmiten el concepto en base a metas y servicio.

##### Prácticas Laborales

- Las empresas no cuentan con departamento o persona encargada en el ámbito de RSE. En base a la guía de observación (**Anexo 3**) brindan al capital humano todos lo necesario para desempeñar su trabajo adecuadamente, así mismo, desarrollan su potencial con capacitaciones. Consideran que todos deben ser partícipes de las actividades responsables de la empresa y esto lo transmiten a través del ejemplo de sus propietarios, en el caso de dos empresas, y con sus normas.

##### Prácticas Justas de Operación

- Es importante para estas empresas mantener una relación cercana con sus proveedores, esto les garantiza obtener materia prima de calidad para elaborar productos y servicios que satisfagan las necesidades de sus clientes y mantenerse al margen de la competencia. Hablar de RSE con sus proveedores es un tema que aún no se ha abordado a profundidad, al menos en una de las empresas, ya que en las otras promueven en dar al cliente lo que realmente está pagando.

##### Asuntos de los Consumidores

- En dos de las empresas no realizan publicidad de sus productos, pues consideran que la referencia de sus clientes es suficiente, sin embargo, otra empresa opta por utilizar páginas web para dar a conocer a sus clientes sus beneficios. De igual forma, para dos empresas es importante la innovación, pero las tres coinciden en que sus clientes son importantes para mejorar, de esta manera toman en cuenta sus quejas y comentarios para brindar un seguimiento efectivo.

##### Medio Ambiente

- En base a la guía de observación (**Anexo 3**), dentro de las empresas cuentan con instalaciones higiénicas y seguras para sus colaboradores, libre de contaminación. Indudablemente la RSE se ha convertido en un tema importante para ellos, al mismo tiempo que un reto, ya que buscan mejorar sus procesos para el mejor aprovechamiento de recursos y reducción de residuos, sin embargo, sólo una empresa no considera necesario asociarse a CentraRSE.

##### Participación Comunitaria y su Desarrollo

- Es un tema que se encuentra en desarrollo, pues únicamente son dos empresas donde los propietarios brindan apoyo a escuelas, sin embargo, es necesario integrar a sus colaboradores para que juntos proyecten un desarrollo en sus familias e impulsar el desarrollo en sus comunidades. Las empresas aún no brindan capacitaciones o educación ambiental a sus colaboradores.

##### Derechos Humanos

- Para una de las empresas no es una idea atractiva trabajar conjuntamente con el Estado, sin embargo, las tres consideran que son responsables en brindar oportunidades de trabajo a los guatemaltecos pues es un derecho innegable. Una de ellas cumple con estándares de calidad en base a evaluación de sus clientes y aunque no lo consideran como un estándar gubernamental, las tres empresas cuentan con IGSS y cumplen con el Reglamento de Higiene y Seguridad. Nunca han recibido apoyo del Estado: *"El mejor aporte para Guatemala es brindar oportunidades de trabajo y cumplir con el pago de impuestos"*.

## **4.2 Colaboradores**

La muestra estuvo conformada por 84 colaboradores de las empresas, quienes fueron partícipes de una encuesta conformada por 18 preguntas. Esta encuesta tuvo como objetivo verificar y enlazar la información general de la empresa con la opinión personal de cada colaborador.

A continuación se presentan los resultados por medio de tablas, las respuestas de los colaboradores expresadas en gráficos de pastel y porcentajes, conforme a las preguntas de cada indicador.

Los indicadores que contienen las preguntas son los siguientes:

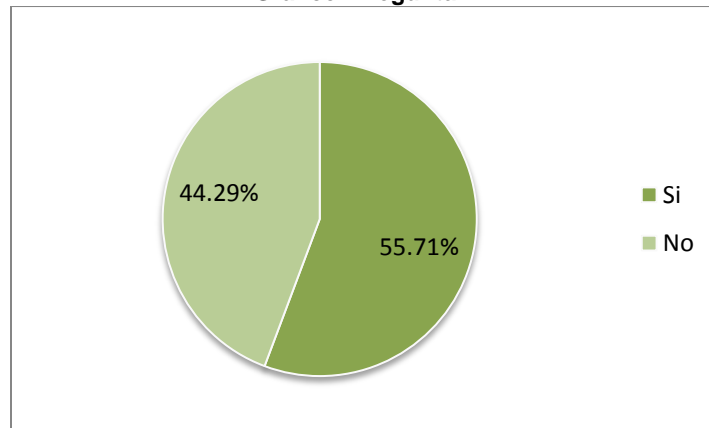
- Gobernanza de la Organización
- Prácticas Laborales
- Medio Ambiente
- Participación Comunitaria y su Desarrollo

Cabe mencionar que no se utilizaron los indicadores Prácticas Justas de Operación, Asuntos de los Consumidores y Derechos Humanos ya que se consideró que los colaboradores no poseían la información necesaria y requerida para ellos, pues únicamente los propietarios manejan tal información.

## GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

### 1. ¿Cuenta con un contrato de trabajo?

Gráfico: Pregunta 1

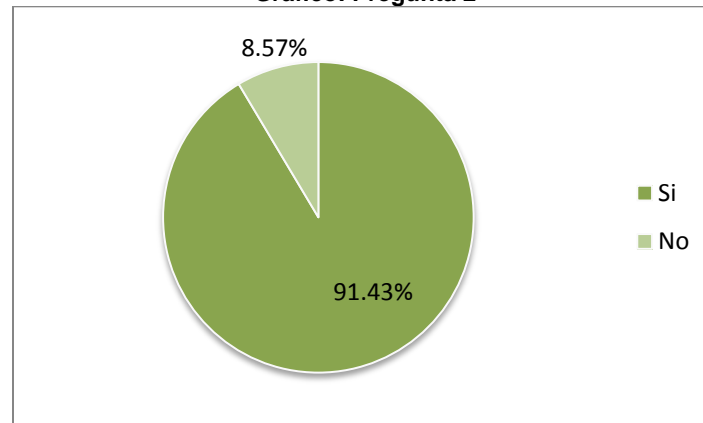


Base: 84 colaboradores

*En las empresas que distribuyen productos de Seguridad Industrial el 55.71% de los colaboradores cuentan con un contrato de trabajo, mientras que el 44.29% no.*

### 2. ¿Conoce sus derechos como empleado?

Gráfico: Pregunta 2

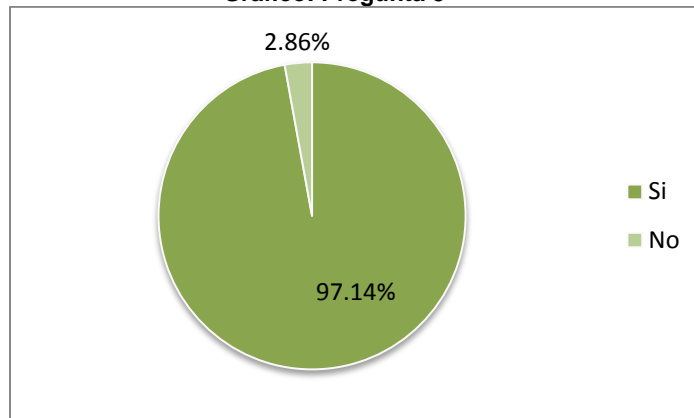


Base: 84 colaboradores

*Los resultados demuestran que el 91.43% de los colaboradores conoce sus derechos, mientras que el 8.57% los desconoce.*

3. ¿Conoce sus obligaciones como empleado?

Gráfico: Pregunta 3

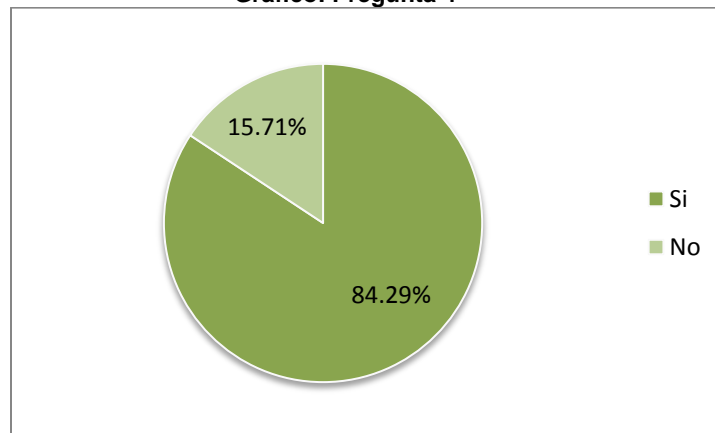


Base: 84 colaboradores

*El 97.14% de los colaboradores conoce sus obligaciones, mientras que el 2.86% las desconoce.*

4. ¿Recibe todas sus prestaciones laborales de acuerdo a la ley?

Gráfico: Pregunta 4

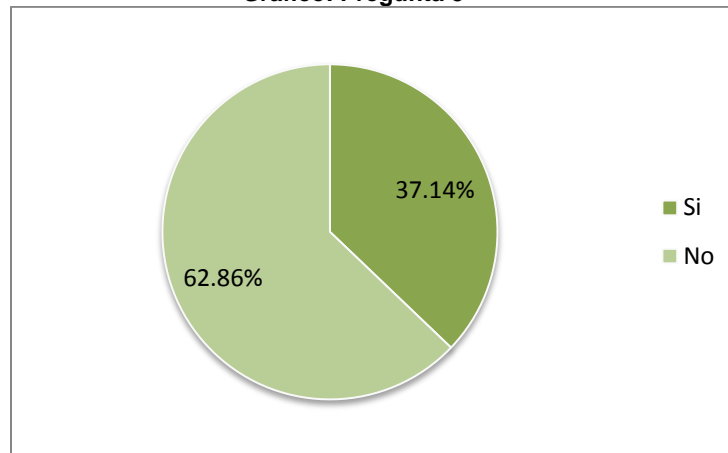


Base: 84 colaboradores

*Las prestaciones laborales son recibidas por el 84.29% de los colaboradores, mientras que el 15.71% no. Esto es debido ya que el 44.29% de los colaboradores no posee un contrato laboral, por lo tanto, no están dentro de la planilla de las empresas.*

5. ¿Recibe bonificaciones e incentivos por alcanzar metas y objetivos?

Gráfico: Pregunta 5

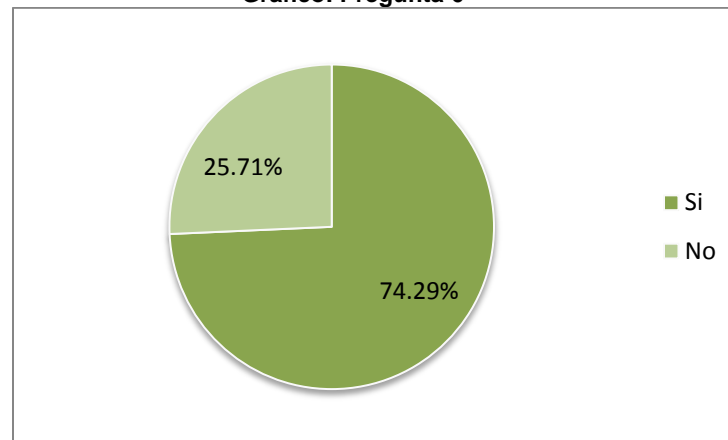


Base: 84 colaboradores

Las bonificaciones e incentivos son otorgadas únicamente al 37.14% de los colaboradores por alcanzar metas y objetivos, mientras que el 62.86% no las recibe.

6. ¿Cuenta la empresa con un reglamento interno?

Gráfico: Pregunta 6



Base: 84 colaboradores

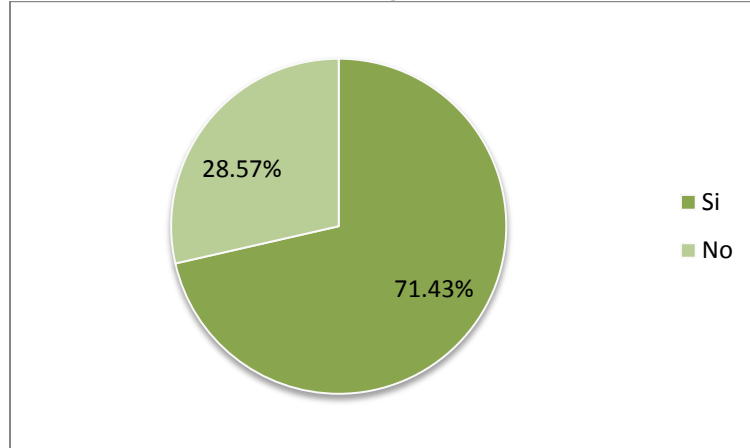
Únicamente el 74.29% de los colaboradores tiene conocimiento de la existencia de un reglamento interno, mientras que el 25.71% no.



## PRÁCTICAS LABORALES

7. ¿La empresa reconoce sus sugerencias, iniciativas u opiniones para mejorar el ambiente de trabajo?

Gráfico: Pregunta 7

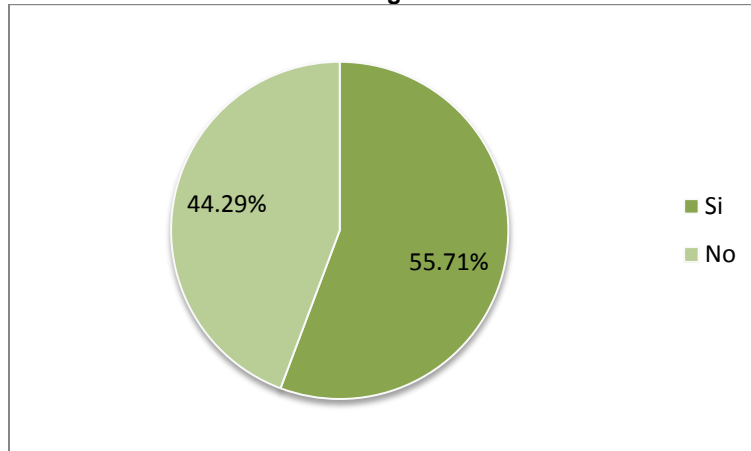


Base: 84 colaboradores

*Las empresas reconocen las sugerencias, iniciativas u opiniones de sus colaboradores en 71.43% de las ocasiones, mientras que el 28.57% no.*

8. ¿Considera que existe un plan de carrera u oportunidad de ocupar una mejor posición dentro de la empresa?

Gráfico: Pregunta 8

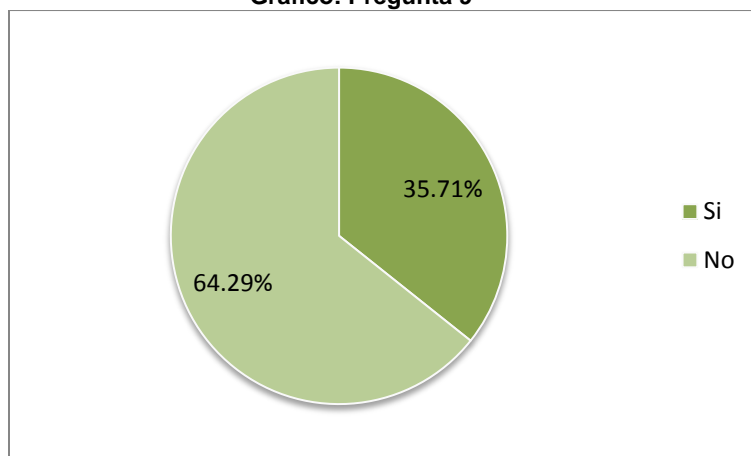


Base: 84 colaboradores

*Los colaboradores consideran que existe un plan de carrera para ocupar una mejor posición dentro de la empresa en un 55.71%, mientras que un 44.29% no.*

9. ¿Recibe capacitaciones y/o charlas para desempeñarse de una mejor manera en su trabajo?

Gráfico: Pregunta 9



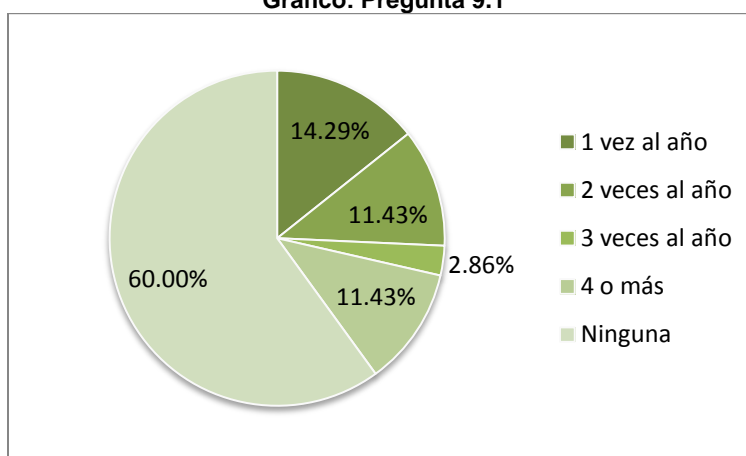
Base: 84 colaboradores

El 35.71% de los colaboradores recibe capacitaciones y/o charlas para desempeñarse de una mejor manera en su trabajo, mientras que el 64.29% no las recibe.

¿Cuántas veces?

Así mismo, los resultados de las veces en que reciben capacitaciones son los siguientes:

Gráfico: Pregunta 9.1

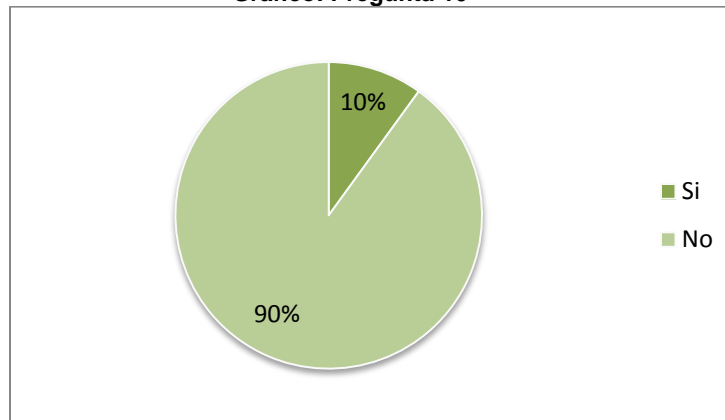


Base: 84 colaboradores

El 14.29% de los colaboradores reciben capacitaciones 1 vez al año, el 11.43% recibe 2 veces, el 2.86% recibe 3 veces al año, otro 11.43% recibe 4 o más y finalmente el 60% no recibe ninguna capacitación.

10. ¿La empresa cuenta con programas de recreación, cultura y deportes?

Gráfico: Pregunta 10



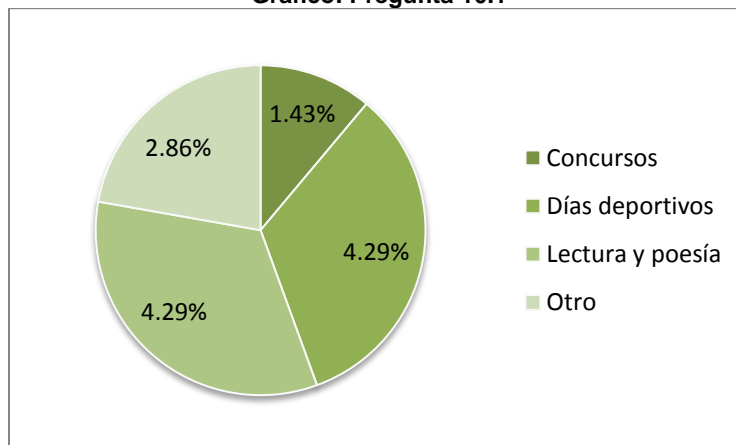
Base: 84 colaboradores

El 10% de los empleados indican que en sus empresas cuentan con programas de recreación, cultura y deportes.

¿Cuál o cuáles?

Así mismo, los resultados de cuáles programas cuentan las empresas son los siguientes:

Gráfico: Pregunta 10.1

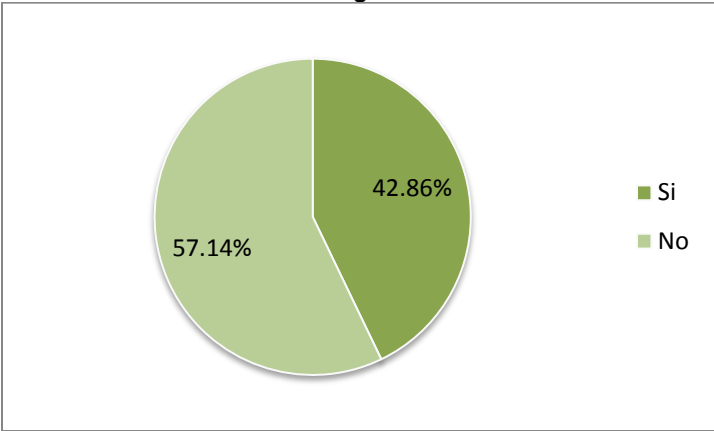


Base: 84 colaboradores

Los programas de recreación, cultura y deportes que cuentan las empresas son en un 1.43% concursos de talento, 4.29% días deportivos, 4.29% lectura y poesía y 2.86% otro.

11. ¿La empresa le ofrece algún seguro laboral?

Gráfico: Pregunta 11



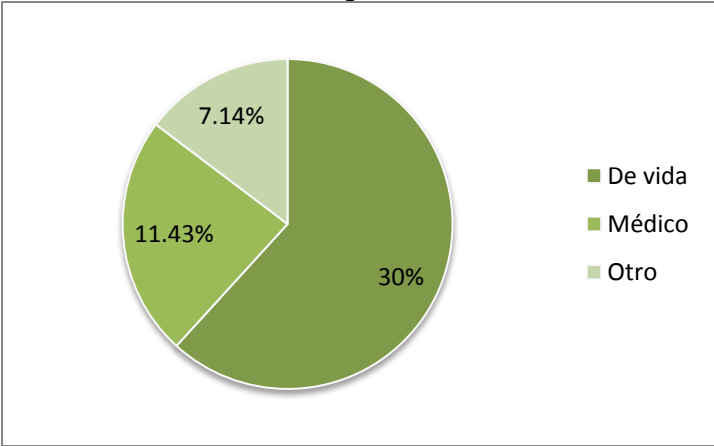
Base: 84 colaboradores

El beneficio de un seguro laboral se da al 42.86% de los colaboradores, mientras que un 57.14% no posee.

¿Cuál o cuáles?

Dentro de estos seguros se encuentran:

Gráfico: Pregunta 11.1



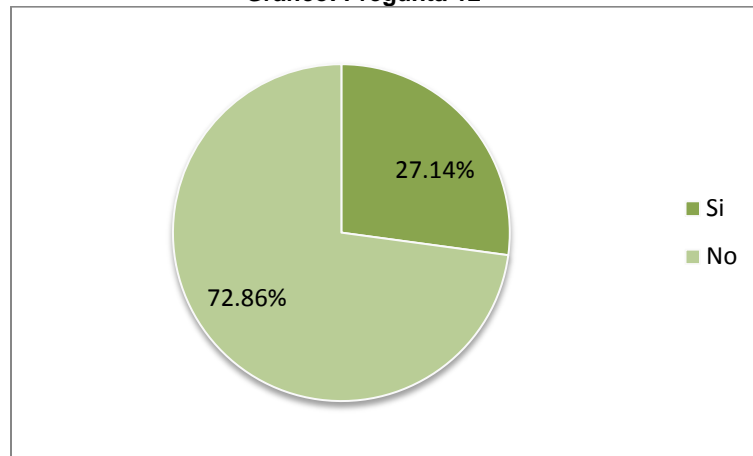
Base: 84 colaboradores

Las empresas de seguridad industrial ofrecen en un 30% seguros de vida, 11.43% seguro médico y 7.14% otra clase de seguro.

## MEDIO AMBIENTE

12. ¿Cuenta con programas de reciclaje en su trabajo?

Gráfico: Pregunta 12

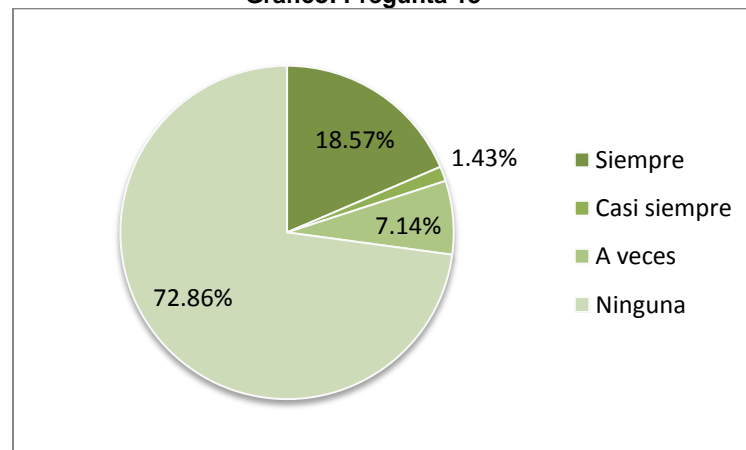


Base: 84 colaboradores

Únicamente el 27.14% de los colaboradores de las empresas poseen programas de reciclaje en su trabajo, mientras que el 72.86% no.

13. ¿Con qué frecuencia realiza actividades de reciclaje en su trabajo?

Gráfico: Pregunta 13

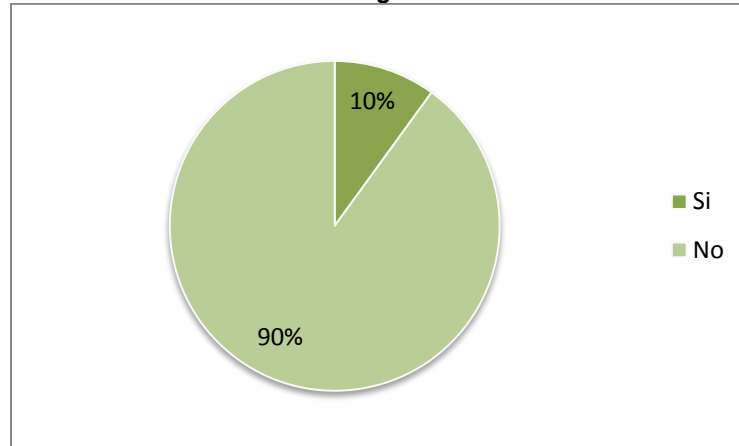


Base: 84 colaboradores

En las empresas el 18.57% de los colaboradores siempre realiza actividades de reciclaje en su trabajo, el 1.43% casi siempre, mientras que el 7.14% a veces lo realiza y un 72.86% no realiza ninguna actividad.

14. ¿Ha participado o apoyado alguna campaña sobre cuidados del medio ambiente dentro de la empresa?

Gráfico: Pregunta 14

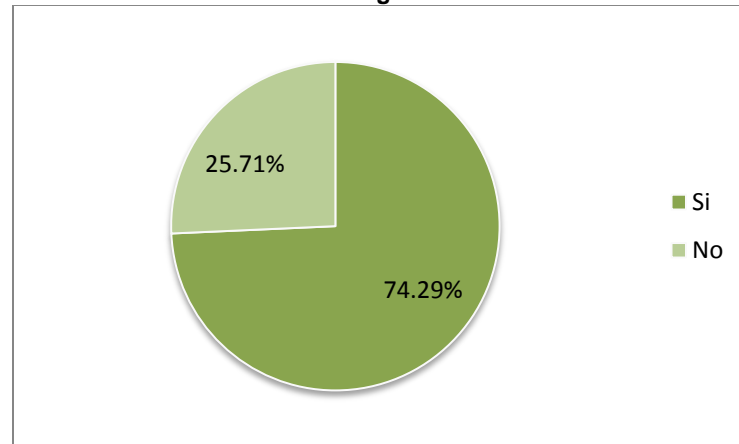


Base: 84 colaboradores

Únicamente el 10% de los encuestados ha participado o apoyado alguna campaña sobre cuidados del medio ambiente dentro de la empresa, mientras que el 90% no.

15. ¿Considera que el uso eficiente de los recursos beneficia la calidad de vida de las personas?

Gráfico: Pregunta 15



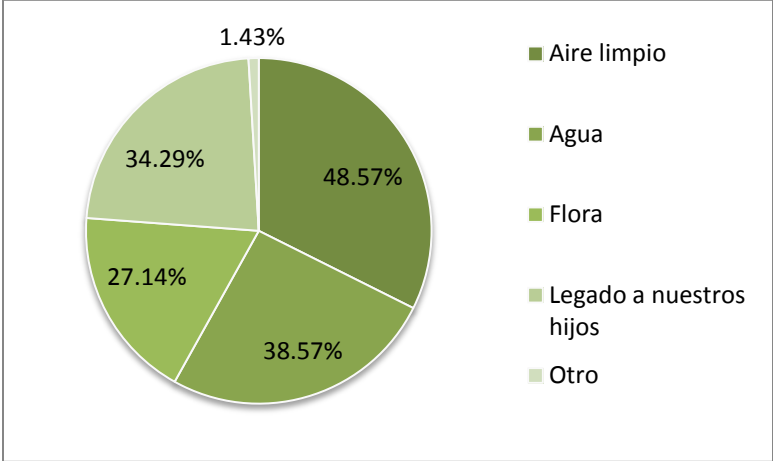
Base: 84 colaboradores

El 74.29% de los colaboradores de estas empresas considera que el uso eficiente de los recursos beneficia la calidad de vida de las personas, mientras que el 25.71% no lo considera de esta manera.

¿Cómo?

Resultados de cómo consideran que los beneficia:

Gráfico: Pregunta 15.1



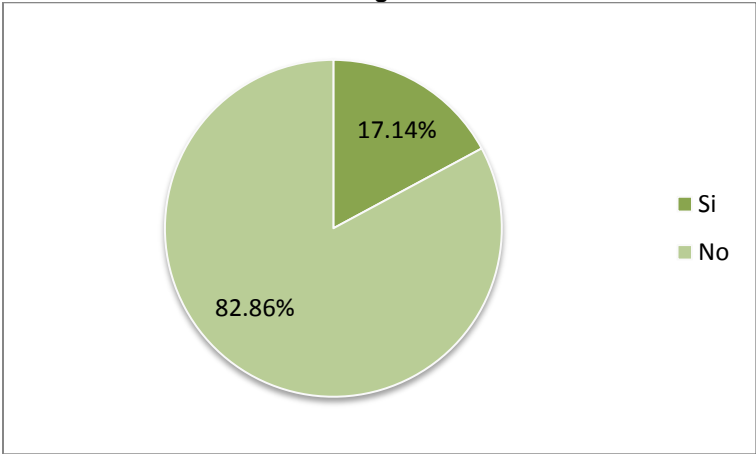
Base: 84 colaboradores

Un 48.57% para mantener un aire limpio, 38.57% de agua saludable, 27.14% para el cuidado de la flora, 34.29% dejando un legado a nuestros hijos y 1.43% otro beneficio.

**PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SU DESARROLLO**

16. ¿La empresa le brinda algún programa de educación?

Gráfico: Pregunta 16



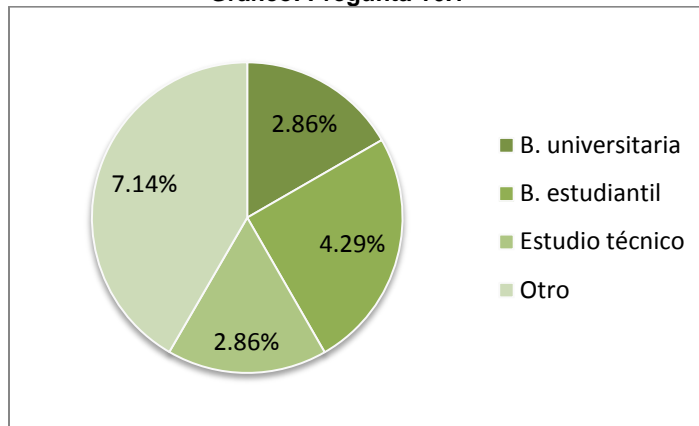
Base: 84 colaboradores

Solamente el 17.14% de los encuestados posee algún programa de educación que le brinda la empresa, mientras que el 82.86% no posee.

¿Cuál?

De esta manera se dividen los beneficios que reciben:

Gráfico: Pregunta 16.1

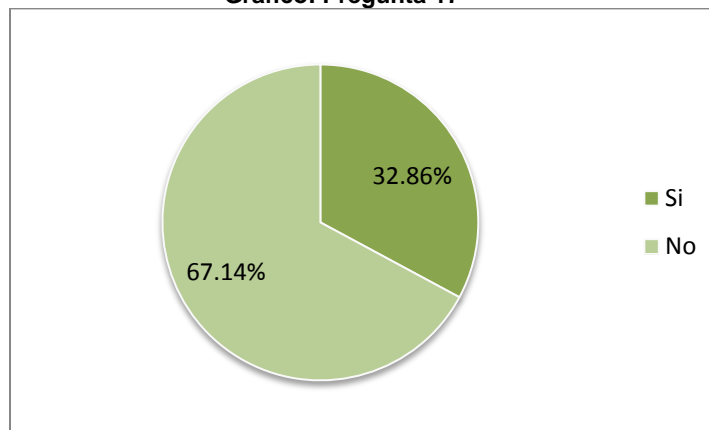


Base: 84 colaboradores

El 2.86% equivale a una beca universitaria, 4.29% beca estudiantil, 2.86% estudios técnicos y 7.14% otro beneficio educativo.

17. ¿Recibe algún beneficio para su familia?

Gráfico: Pregunta 17



Base: 84 colaboradores

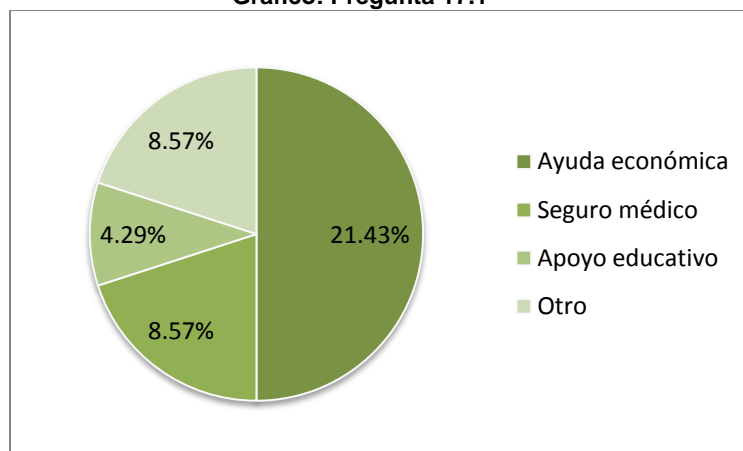
El 32.86% de los colaboradores encuestados recibe algún beneficio para su familia por parte de la empresa, mientras que el 67.14% no lo recibe.



### ¿Cuál o cuáles?

Algunos de los beneficios que reciben:

Gráfico: Pregunta 17.1

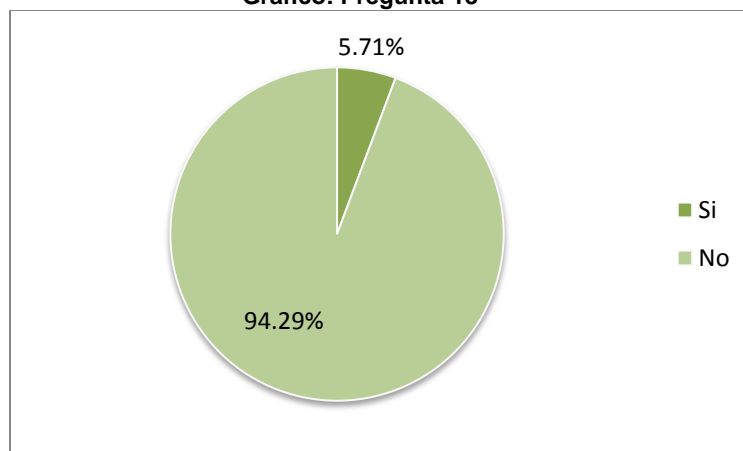


Base: 84 colaboradores

*El 21.43% equivale a una ayuda económica, el 8.57% en seguro médico, mientras que el 4.29% es apoyo educativo y un 8.57% otro beneficio.*

18. ¿Ha sido incentivado para participar en programas de ayuda para su comunidad?

Gráfico: Pregunta 18



Base: 84 colaboradores

*Únicamente el 5.71% de los colaboradores encuestados ha sido incentivado para participar en programas de ayuda para su comunidad, mientras que el 94.29% no.*

### 4.3 Cuadro Comparativo

Indicador	Representantes	Colaboradores
<b>Gobernanza de la Organización</b>	El funcionamiento de cada empresa es diferente y se han enfocado en la RSE desde la capacidad de sus recursos, así mismo, es importante para ellos construir un ambiente laboral adecuado para el desempeño de sus actividades. Debe ser primordial cumplir la ley guatemalteca.	Gran porcentaje conoce sus derechos, obligaciones y la existencia de un reglamento interno. Algunos reciben bonificaciones y sus prestaciones de ley, sin embargo, otra gran parte no ya que sólo el 55.71% posee un contrato laboral.
<b>Prácticas Laborales</b>	En la práctica, las empresas aún no tienen un departamento o persona encargada de RSE. Las empresas velan por generar un ambiente estable de trabajo, brindando todo lo necesario para desempeñarse y capacitando a su capital humano aunque no de una forma periódica. Consideran necesario que al realizar actividades responsables (empresariales y sociales) todos deben estar involucrados.	Gran parte de sus sugerencias son escuchadas para mejorar conjuntamente, de igual forma su desempeño mejora ya que se les presentan oportunidades de crecimiento. Aunque las capacitaciones no son constantes, saben realizar muy bien su trabajo y cada empresa compensa con beneficios como seguros y en un bajo porcentaje, con actividades de recreación.
<b>Prácticas Justas de Operación</b>	Las tres empresas concuerdan en que la selección de sus proveedores debe basarse en tiempo, calidad y compromiso, de esta forma pueden ofrecer a sus clientes productos de calidad y satisfacer necesidades.	No aplica

Indicador	Representantes	Colaboradores
	No obstante, ninguna posee lineamientos sobre RSE en donde exija a sus proveedores ser socialmente responsables.	
<b>Asuntos de los Consumidores</b>	Dos de las tres empresas no realizan promoción de sus productos aunque reconocen que es muy importante la innovación, pues constantemente ofrecen productos nuevos a sus clientes y la aceptación se ve reflejada en la fidelidad, ya que cada vez más solicitan y sugieren cambios para adaptarse a las exigencias del mercado. Brindan un seguimiento a las sugerencias o quejas de sus clientes con el fin de garantizar su compromiso y mejorar en sus productos.	No aplica
<b>Medio Ambiente</b>	La integración de un ambiente laboral adecuado con la importancia de su entorno es un tema que los ha llevado a adaptarse a los cambios empresariales de la actualidad. Con el tema ambiental, en el caso de dos empresas, se encuentran en proceso de implementación proyectos que beneficien el aprovechamiento de recursos, de tal manera que están conscientes de la contaminación que generan.	A nivel interno, realizan actividades mínimas de reciclaje pues aún no han recibido capacitaciones sobre cuidados del medio ambiente y tampoco se encuentran implicados en proyectos como tal, sin embargo, hay un 74% que indica que están conscientes en que es posible mejorar la calidad de vida con el uso eficiente de los recursos.

<b>Indicador</b>	<b>Representantes</b>	<b>Colaboradores</b>
<p align="center"><b>Participación Comunitaria y su Desarrollo</b></p>	<p>A excepción de una empresa, dos de ellas realizan proyectos sociales en apoyo a instituciones como escuelas, este apoyo se trata de donaciones o reparaciones en las mismas y se maneja básicamente con los propietarios, pues una característica muy importante de ellas es que las tres empresas son empresa familiar, por lo tanto no han brindado capacitaciones a sus colaboradores ni incentivado para que ellos se involucren con su comunidad.</p>	<p>En este ámbito el enfoque debe reforzarse, se habla de un 82.86% de colaboradores que no reciben ningún programa de educación y un 94.29% que aún no ha sido incentivado a contribuir con su comunidad. Por otro lado, las empresas han brindado apoyo que aunque es mínimo, propicia a emprender un camino responsable donde todos deben ser involucrados.</p>
<p align="center"><b>Derechos Humanos</b></p>	<p>El Estado no ha sido un factor influyente en el funcionamiento de las empresas, ya que se han regido bajo los estándares correctos, cumpliendo con las leyes que se les solicitan para poder operar en el país y los requerimientos legales de sus productos y clientes.</p>	<p align="center">No aplica</p>

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para que el objetivo de esta investigación cobre un verdadero sentido, es importante que los resultados obtenidos sean comparados respecto a la teoría siendo esta la base de estudio, de esta manera podrá ser un aporte enriquecedor a todas aquellas personas y empresas que necesiten integrar una cultura de Responsabilidad Social Empresarial en su organización, así mismo, resaltar la importancia del tema en las empresas que distribuyen productos de Seguridad Industrial en la Ciudad de Guatemala.

CentraRSE (2016) define que “la Responsabilidad Social Empresarial es una cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familias y medio ambiente, que contribuye a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo del país”; es necesario iniciar este análisis partiendo de esta definición ya que es muy importante resaltar que las empresas en esta investigación tienen algo en común, ser empresas familiares.

Trevinyo-Rodríguez (2010) comenta en su libro “Empresas Familiares” que una empresa familiar es aquella que está constituida principalmente por miembros de una familia, que poseen principios, valores y conocimientos que sirven para establecer los pilares fundamentales dentro de una empresa y que a su vez se transmita de generación en generación. De esta manera, se puede hacer una relación muy importante puesto que siendo empresas familiares, poseen un fundamento ético basado en principios y valores, el cual es un factor muy importante en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial, tal como menciona Trevinyo-Rodríguez dentro del texto “...*que cada generación aporte a la base de conocimiento existente su propia experiencia **enmarcada dentro de los valores** y tradiciones familiares, preservando de esta forma el capital humano e intelectual de los miembros de la familia*” a lo que también agrega “*que la familia actúe como custodio o guardián de la riqueza generada por cada generación... y los generados para la sociedad, por ejemplo, **responsabilidad social***”.

Por otro lado, Gil y Giner (2013) en diferentes puntos de vista para definir a una empresa, mencionan que desde un punto de vista instrumental se considera que la empresa es una unidad donde se mezclan no sólo fenómenos económicos, sino también otros subsistemas económico-sociales más amplios. Partiendo de esta relación entre empresa y empresa familiar, es posible demostrar que la Responsabilidad Social Empresarial inicia desde el comportamiento de un individuo el cual se proyecta y desarrolla en diferentes ámbitos de la vida, como en este ámbito laboral, dentro de las empresas que distribuyen productos de Seguridad Industrial, las cuales siendo medianas empresas, han recorrido un camino difícil en el mercado, así mismo, durante ese tiempo han debido transmitir su cultura y valores a sus colaboradores.

Con este punto anterior, se puede corroborar lo expuesto por Martínez (2005) donde comenta que el origen de la preocupación por la ética empresarial radica en la demanda social ante las actuaciones de las empresas que se consideran inmorales y en base a los resultados obtenidos de las entrevistas con los representantes, comparten que las actividades responsables deben ser transmitidas a través del ejemplo y en el caso de una empresa, a través de sus normas.

Para CentraRSE la Responsabilidad Social Empresarial se evalúa a través de 7 materias fundamentales instituidas por la ISO 26000, la cual ISO (2016) la define como una norma internacional que ofrece guías y lineamientos sobre Responsabilidad Social voluntarias pero con un enfoque mucho más fuerte que los ejes de acción empleados anteriormente. Encaminar la empresa a hacia sus metas y al mismo tiempo ser responsables se ha convertido en un verdadero reto, pues deben asegurarse de transmitir la cultura organizacional hacia sus colaboradores; “...*principios éticos y firme cumplimiento de la ley...*” es algo en lo que CentraRSE enfatiza, dicho esto, dentro de la *Gobernanza de la Organización* los representantes comentan que la RSE propicia un ambiente laboral adecuado para desarrollar el potencial de sus colaboradores, no obstante, las tres empresas

aún no cuentan con estrategias establecidas en este ámbito y sólo una ha implementado visión y misión dentro de la organización, mientras que las otras transmiten el espíritu de superación en base a metas o simplemente cumplir con las normas. Sin embargo, aunque las empresas se encuentren instituidas legalmente, los resultados demuestran que sólo el 55.71% de los colaboradores posee un contrato de trabajo, esto significa que un gran porcentaje de ellos no tiene acceso a prestaciones laborales por lo que recae en la motivación y el hecho de aceptar recibir un salario bajo para subsistir, así mismo, un 62.86% demuestra que no reciben incentivos por alcanzar metas y objetivos. Aunque los colaboradores reconocen sus derechos, obligaciones y la existencia de un reglamento interno, las empresas de seguridad industrial aún deben apegarse a la ley laboral guatemalteca, puesto que en el Código de Trabajo se establece la obligación que tiene un patrono de poseer contratos y brindar prestaciones a sus colaboradores.

En cuanto a las *Prácticas Laborales*, la definición comprende todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, asimismo la promoción, procedimientos disciplinarios, resolución de reclamaciones laborales, formación y desarrollo, la salud y la seguridad ocupacional, entre otros. En este ámbito, las empresas aún no cuentan con un departamento o encargado especial de la Responsabilidad Social pues la mayoría de actividades las realizan directamente los dueños, sin embargo, los representantes a través de las entrevistas compartieron que siempre tratan de brindar a su capital humano todo lo necesario para desempeñar su trabajo de la mejor manera, como también instalaciones adecuadas e higiénicas para lo cual se respalda en la guía de observación (**Anexo 3**) y muy importante, velar por la seguridad de su personal, ya que es algo que enfatiza el Reglamento de Higiene y Seguridad Ocupacional del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) como también en su acuerdo 1401. Capacitan a sus colaboradores regularmente dos veces al año y consideran que todos deben ser partícipes de las actividades responsables y del buen desempeño de la empresa. Los resultados demuestran

que 71.43% de los colaboradores son escuchados al momento de brindar sugerencias que ayuden a la empresa a mejorar, esto puede significar un compromiso por parte de ellos ya que se sienten parte fundamental de la organización, por otro lado, el 55.71% considera que existe un plan de carrera que les garantice superarse y desempeñar nuevas actividades. Aún es importante mejorar aspectos como seguros laborales, pues únicamente el 42.86% ha recibido alguno y en temas de recreación, puede ser un punto importante a implementar.

En las *Prácticas Justas de Operación* es importante mencionar que las empresas mantienen una relación muy cercana con sus proveedores, esto les garantiza poder dar a sus clientes productos de calidad y sobre todo salvaguardando su seguridad e integridad. En esta relación prevalecen factores como el tiempo, el precio accesible pautando una competencia justa, y la calidad mencionada anteriormente, sin embargo, no se han establecido lineamientos sobre Responsabilidad Social lo que significa que en ese aspecto aún se debe mejorar. La teoría de esta materia fundamental indica que se refiere a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones, por lo que las empresas que distribuyen productos de seguridad industrial hasta el momento garantizan transacciones transparentes.

Los *Asuntos de los Consumidores* van muy de la mano con lo expuesto anteriormente, en dos de las empresas no realizan publicidad de sus productos pues consideran que son los mismos clientes quienes los refieren, por otro lado, para dos empresas es importante la innovación pues el mercado ha sido muy exigente y deben mantenerse al margen de competitividad. Asuntos de los consumidores también significa brindar un seguimiento y sobre todo manejar las quejas u opiniones de sus clientes, lo cual para estas empresas es de suma importancia pues regularmente sus clientes son empresas más grandes quienes exigen calidad, cumplimiento de estándares propios de las empresas clientes y responsabilidad.



Para CentraRSE (2016) el *Medio Ambiente* es una materia de impacto, pues las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan cambios en el ambiente, con independencia de dónde se ubiquen. En este indicador se concentra la debilidad de estas empresas, pues actualmente buscan mejorar sus procesos de producción para reducir la contaminación que generan y al mismo tiempo aprovechar de mejor manera los recursos. Solamente una empresa considera que no es necesario asociarse a CentraRSE, pues esta misma empresa es la que aún no sabe de qué forma reciclar su producto, pues los desechos son tóxicos. Los resultados demuestran que únicamente un 27.14% de los colaboradores cuentan con algún programa de reciclaje, lo que significa que un 72.86% está contribuyendo al mal uso de los recursos y únicamente un 10% ha participado o apoyado alguna campaña de medio ambiente dentro de la empresa. Sin embargo, es rescatable mencionar que el 74.29% de los colaboradores considera que el uso eficiente de los recursos beneficia la calidad de vida de las personas, esto afirma lo expuesto en el plan de la ISO 26000 (2016) la cual es una guía diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo; y es que, la ISO 26000 plantea que la Responsabilidad Social debe ser un deber de todos y no únicamente de las empresas.

Por otro lado, la *Participación Comunitaria y su Desarrollo* comprende identificar a las partes interesadas e involucrarse con ellas en relación con los impactos de las actividades de una organización, también abarca el apoyo y la creación de una relación con la comunidad. Al igual que en el tema de Medio Ambiente, el tema de proyección hacia la comunidad se encuentra en desarrollo. Actualmente son dos empresas donde los propietarios, en este caso los representantes, brindan apoyo hacia escuelas con el fin de garantizar instalaciones adecuadas para los niños, sin embargo, es necesario integrar a sus colaboradores para que juntos proyecten un desarrollo sostenible. A nivel interno, la proyección es mínima, sólo el 17.14% de los colaboradores recibe algún programa de educación y un 32.86% algún beneficio para sus familias. Durante las entrevistas, los representantes

comentaron que aún no se brindan capacitaciones en temas de Responsabilidad Social y mucho menos se enfatiza en educación ambiental, esto es respaldado por un 94.29% de colaboradores que exponen nunca haber sido incentivados en participar en programas de ayuda para su comunidad.

Finalmente, los *Derechos Humanos* son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por hecho de serlo, son universales, inderogables, inalienables, imprescriptibles, indivisibles e interdependientes. La relación que establece la ISO 26000 en los Derechos Humanos con el anterior eje de acción, Política Pública, es que el cumplimiento de Responsabilidad Social, derechos y obligaciones ya no dependen únicamente de una relación directa entre empresa y Estado, sino que ambos deben velar por dicho cumplimiento y garantizar un mejor estilo de vida para las personas. Las tres empresas consideran que son responsables en brindar oportunidades de trabajo a los guatemaltecos pues respetan este derecho, tal como lo indica la Constitución Política de la República de Guatemala en los Artículos 1 y 2, *“el Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común; Es deber del Estado garantizarle a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona”*, siendo ellas el principal actor económico que contribuye a la generación de oportunidades y al desarrollo sostenible del país. Por otro lado, para las empresas es importante la seguridad de sus colaboradores ya que ellas mismas contribuyen a la seguridad de otras empresas, estableciendo condiciones de trabajo adecuadas como lo dicta la ley y el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, y, tal como lo menciona Hernández (1997) las condiciones de trabajo son las normas que fijan los requisitos para la defensa de la salud y la vida de los trabajadores en los establecimientos y lugares de trabajo.

*“Tarde o temprano, las empresas tendrán que adoptar la RSE porque constituye una necesidad o una oportunidad”*

**Maneto (s.f.)**

## **VI. CONCLUSIONES**

1. En esta investigación se concluye que las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que realizan las medianas empresas que distribuyen productos de seguridad industrial, poseen mayor enfoque a nivel interno, pues hasta el momento se han concentrado en brindar a su capital humano lo necesario para que propicie un ambiente laboral adecuado, así mismo, en ofrecer a sus clientes productos y servicios de calidad, innovando constantemente para adaptarse a las exigencias del mercado y promover en base a sus precios una competencia justa, sin embargo, aún existe una gran deficiencia que afecta el clima de la organización, pues gran parte de los colaboradores no poseen un contrato de trabajo y por lo tanto, no poseen prestaciones laborales, violando de esta manera la ley de Guatemala. Por otro lado, están conscientes de la debilidad en su enfoque externo, por lo que desde la capacidad de su organización, planean mejorar sus procesos para reducir la contaminación de sus operaciones y aprovechar de mejor manera sus recursos, de igual forma tener una mayor proyección responsable hacia sus colaboradores y apoyar a sus comunidades inmediatas.
2. La Responsabilidad Social desde la Gobernanza de Organización, inicia en la institución de las empresas en el Registro Mercantil guatemalteco para llevar a cabo sus operaciones, asimismo, encaminan el cumplimiento de sus metas siendo el capital humano un actor importante para lograrlo. Por otro lado, fomentar un ambiente adecuado de trabajo debe apegarse al cumplimiento de las leyes del país, en lo cual se ven afectadas por no cumplir en totalidad con sus obligaciones legales y esto a su vez genera desigualdad al no poseer todos los colaboradores los mismos beneficios.
3. En las Prácticas Laborales, las empresas ofrecen condiciones favorables de trabajo: maquinaria, equipo de protección personal, instalaciones óptimas, materiales de trabajo y servicios completos como comedor, sanitarios,

agua, luz y en el caso de una empresa, cabina telefónica **(Anexo 3)**. Capacitan para desarrollar el potencial de sus colaboradores, aunque no son constantes, y brindan la oportunidad para que cada persona se trace una carrera dentro de la empresa. Sin embargo, hay aspectos que deben mejorar como retribuciones y actividades de formación y desarrollo personal.

4. Prácticas Justas de Operación es lo que le ha permitido a estas empresas estar en el mercado, brindando a sus clientes productos de calidad debido a la estrecha relación cumpliendo factores de tiempo, materia prima y precio con sus proveedores, y al compromiso de realizar transacciones transparentes. Cuando una empresa establece lineamientos de Responsabilidad Social con sus proveedores, representa un valor agregado a su ética empresarial, algo que aún no sucede en estas empresas.
5. El brindar un seguimiento a las quejas, sugerencias u opiniones es un compromiso en el ámbito de los Asuntos de los Consumidores que hasta el momento lo han realizado muy bien, pues son sus clientes una de las partes más importantes en el resultado de sus operaciones. Asimismo, dentro de sus clientes más importantes se encuentran grandes empresas que exigen cumplir con requerimientos de calidad y responsabilidad.
6. El Medio Ambiente y la Participación Comunitaria y su Desarrollo son los dos puntos más importantes de debilidad, por lo que aún no se establecen políticas y actividades en pro del medio ambiente y el fomento de actividades que integren a todos los colaboradores y sus familias. Por otro lado, aunque las empresas no cuenten con estrategias de Responsabilidad Social, al menos dos brindan apoyo actualmente a escuelas y esto representa desde ya, parte del compromiso que establece CentraRSE al referirse a la proyección social en su pirámide integral.

7. Ninguna empresa trabaja conjuntamente con el Estado en actividades laborales o de Responsabilidad Social Empresarial, pues las tres consideran que no es necesario ya que se han desempeñado muy bien en sus operaciones y como parte del cumplimiento de los Derechos Humanos, cumplen con los mandatos legales del país así como en el pago de sus impuestos, por ejemplo, poseer IGSS para una parte de los colaboradores y regirse bajo el Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional, pues es un derecho de cada colaborador sentirse seguro en su área de trabajo y al mismo tiempo recibir ayuda del gobierno en base a sus impuestos.
8. Actualmente ninguna empresa está asociada a CentraRSE y solamente dos de ellas consideran que hacerlo beneficiaría en gran medida contribuyendo con el desarrollo de estrategias, políticas integrales (empresa, colaborador, comunidad, medio ambiente) y capacitaciones para impulsar no solo competencias personales, sino también el desarrollo social de todas las familias guatemaltecas.
9. Las empresas familiares guatemaltecas juegan un papel muy importante en el fomento de la Responsabilidad Social Empresarial, pues son ellas las principales precursoras de la ética empresarial y del proceso de transmisión de principios y valores que refuerzan el pensamiento crítico de cada individuo, un pensamiento responsable, siendo este un generador de cambio y un actor muy importante para el desarrollo sostenible del país.
10. La seguridad industrial e higiene ocupacional son un requisito trascendental en el desarrollo de la actividad empresarial guatemalteca, al mismo tiempo es un mandato de la Constitución y Código de Trabajo pertinente, en velar por el bienestar de las personas y cuidar su integridad físico-emocional para desenvolverse en todos sus ámbitos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda que las empresas enfocadas en Seguridad Industrial se informen más sobre el tema y asimilen una cultura empresarialmente responsable, ya que el fin de las mismas es brindar responsabilidad social hacia otras empresas pero en ellas aún el tema es deficiente por lo que es necesario que tanto dueños, como administrativos y operarios contribuyan al desarrollo económico y social del país.
2. Es necesario que las empresas incluyan programas de educación para sus colaboradores, en especial porque estas empresas cuentan con un gran número de operarios y la mayoría posee únicamente estudios de primaria. El fin de estos programas es garantizar el desarrollo personal, la motivación y satisfacción de cada colaborador, esto a su vez genera un compromiso con la empresa y beneficia tanto a ellos como en alcanzar las metas organizacionales, pues con nuevas competencias el colaborador trabajará de mejor manera para cumplir con la misión y visión de la empresa. También es necesario que las empresas apliquen políticas de incentivos sobre metas y programas de capacitación sobre Responsabilidad Social Empresarial, ya que debe ser un desarrollo conjunto entre propietarios y colaboradores.
3. Para que la Responsabilidad Social Empresarial se maneje de mejor manera desde su fin primordial, comercializar productos y servicios, es sumamente necesario que las empresas inicien una relación socialmente responsable con sus proveedores, es decir, realizando cambios en sus materias primas como por ejemplo productos amigables con el medio ambiente y de no ser así, realizar actividades de concientización en donde se involucren a los clientes de estas empresas. Además, velar porque sus productos y servicios siempre sean de calidad, capacitar a los clientes y exigir un uso o re uso adecuado de los mismos.

4. Se recomienda que las empresas incluyan dentro de sus estrategias organizacionales, políticas de Responsabilidad Social Empresarial y que sean utilizadas para elaborar proyectos enfocados al cuidado y protección del Medio Ambiente en Guatemala, así mismo, que estas actividades sean realizadas con su comunidad cercana, colaboradores y sus familias, para que se solidifique una cultura integral y se vele por el desarrollo del país.
  
5. La Seguridad Industrial debe seguir cumpliendo con su papel importante dentro del ambiente empresarial en Guatemala, aún cuando no se trabaje conjuntamente con el Estado, las empresas deben velar porque sus productos y servicios cumplan con las leyes adecuadas y los estándares de calidad establecidos, de esta forma podrán prevenir riesgos y brindarán la protección que las personas necesitan. Es importante que el Estado promueva la Responsabilidad Social Empresarial en la iniciativa privada, pues el país se encuentra en una etapa de desarrollo donde el gobierno debe garantizar un sostenibilidad ambiental y social, apoyando a Mipymes, medianas y grandes empresas generadoras de empleo, que son la principal fuente de oportunidades para miles de guatemaltecos. Por otro lado, son los empresarios quienes tienen el poder de incentivar prácticas socialmente responsables e inculcar en las familias guatemaltecas la cultura ganar-ganar de la RSE.
  
6. Se recomienda que las empresas de Seguridad Industrial de ser posible, puedan asociarse al Centro Para la Acción de Responsabilidad Social Empresarial (CentraRSE) en Guatemala, puesto que eso les garantiza un crecimiento satisfactorio, no solo económicamente sino también en proyección social, permitiendo que la imagen empresarial de cada empresa se distinga una de otra por el buen manejo de los recursos, funcionamiento correcto respecto a las leyes del país, productos y servicios transparentes, desarrollo de vida personal y laboral, y muy importante, el empoderamiento de las personas para desempeñarse en cualquier ámbito de su vida.

7. La cultura de Responsabilidad Social Empresarial no debe tomarse a la ligera, es esencial que en Guatemala todas las empresas la adopten desde la capacidad de los recursos que posean, pues no importa si su contribución es grande o pequeña, son pequeños pasos que encaminan al país hacia el sueño que todo guatemalteco posee, contar con las oportunidades necesarias para alcanzar el éxito y su felicidad.



## VIII. BIBLIOGRAFÍA

- Asturias, R. (s.f.). *Acuerdo 1401: Instituto Guatemalteco de Seguridad Social*. Guatemala: autor.
- Atehortúa, F., Bustamante, R., y Valencia, J. (s.f.). *Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo*. Colombia: Ediciones Antioquia.
- Bestratén, M. y Pujol, L. (s.f.) *Responsabilidad Social en las Empresas*. Recuperado el 3 de noviembre de 2014 de: <http://www.rppnet.com.ar/rse.htm>.
- BULLTEK LTD (2014). *Gestión y previsión de riesgos*. Recuperado el 3 de noviembre de 2014 de: <http://www.bulltek.com/>.
- Caravantes, S. (2014). *Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en Litografías agremiadas la Cámara de Industria de Guatemala*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Chavarría, R. (2007). *Diagnóstico de la práctica de la Responsabilidad Social Empresarial a lo interno de los Ingenios Azucareros que pertenecen a la Asociación de Azucareros de Guatemala (ASAZGUA)*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- CentraRSE (2016). *Concepto de Responsabilidad Social Empresarial, ejes de acción, pirámide integral, 7 materias fundamentales de la ISO 26000*. Recuperado el 6 de febrero de 2016 de: [http://centrarse.org/?page\\_id=296](http://centrarse.org/?page_id=296)
- Comisión Europea. (2014). *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la Responsabilidad Social de las empresas*. Bélgica: autor.

- Congreso de la República de Guatemala. (2011). *Código de Trabajo, Decreto Número 1441*. Guatemala: autor.
- Congreso de la República de Guatemala. (1985). *Constitución Política de la República de Guatemala*. Guatemala: autor.
- Coronado, M. (2010). *Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en agencias de publicidad ubicadas en la Ciudad de Guatemala asociadas a la UGAP*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Corrales, M. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial en la pequeña y mediana empresa. *Proyecto IMPULSA RSE-PYME*, 8 – 19.
- Ekos (2012). Promoción de la RSE de América Latina. *Revista Ekos, edición especial*, 39 – 44.
- ExpokNews (2009). *Historia de la Responsabilidad Social*. Recuperado el 3 de noviembre de 2014 de: <http://www.expoknews.com/historia-de-la-responsabilidad-social/>.
- Fernández, Á. (2007). *La Responsabilidad Social de las Empresas en la Prensa Española*. Tesis inédita, Universidad Rey Juan Carlos, España.
- Fernández, J. (2014). RSE: ¿Qué me da la empresa a mí? *Revista Mercados y Tendencias: Ranking*, 87, 52 – 63.
- Gramajo, N. (2011). *Manual del Curso de Seguridad e Higiene Industrial*. Tesis inédita, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

- Guibert, J. (2009). *Responsabilidad Social Empresarial: Competitividad y casos de buenas prácticas en Pymes*. España: Ediciones Deusto.
- Guzmán, W. (2014). RSE: El público exige evidencias. *Revista Mercados y Tendencias: Ranking*, 87, 64 – 66.
- Gil, M. y Gil, F. (2013). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*. México: Publisher.
- Huerta, B. (2012). *Análisis de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como estrategia efectiva de competitividad empresarial*. Tesis inédita, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México.
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS). (2016). *Historia, funcionamiento y objetivo*. Recuperado el 6 de febrero de 2016 de: <http://www.igssgt.org/historia.php>
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS). (2016). *Reglamento General Sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo*. Guatemala: autor.
- Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP). (2014). *Capacitación de Seguridad e Higiene Industrial*. Guatemala: autor.
- ISO 26000 Responsabilidad Social: Visión general del proyecto, 7 materias fundamentales. (2016). *Revista ISO*, 1, 1-16.
- Levin, R. y Rubin, D. (2010). *Estadística para Administración y Economía* (7ma. ed.). México: Prentice Hall.
- Martínez, H. (2005). *El marco ético de la Responsabilidad Social Empresarial*. Colombia: Ediciones Javeriana.

- Meza, A. (2007). *La Responsabilidad Social Empresarial como factor de competitividad*. Tesis inédita. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- Ministerio de Economía. (s.f.). *Reglamento para operaciones financieras del programa nacional para el desarrollo de la microempresa, pequeña y mediana empresa*. Guatemala: autor.
- Mondy, W., Noe, R., Dessler, G., Robbins, S. y Judge, T. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. México: Prentice Hall.
- Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.). (2016). *Historia de la Organización Internacional del Trabajo*. Recuperado el 6 de febrero de 2016 de: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/history/lang-es/index.htm>
- Paz, M. (2010). *Exigibilidad de la Responsabilidad Social Empresarial bajo el enfoque de los Derechos Humanos en materia laboral*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Perdiguero, T. y García, A. (2005). *La responsabilidad social de las empresas y los nuevos desafíos de la gestión empresarial* (Vol. 52). España: Ediciones València.
- Reglamento General Sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo. (2016). *Convenios de la Organización Internacional del Trabajo sobre higiene y seguridad ratificados por Guatemala*. Guatemala: autor.
- Reyno, M. (2006). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva*. Tesis inédita, Universidad Técnica Federico Santa María, Chile.

RSE: Un negocio en el que todos ganan. (2011). *Revista Guate* 15°/19°, 4, 1 – 20.

RSEConsultoría (2012). *Antecedentes, definición e importancia de la RSE*. Recuperado el 3 de noviembre de 2014 de: <http://rseconsultoria.com/index.php/noticias/informe-especial/175-antecedentes-definicion-e-importancia-de-la-rse>.

Rubio, M. (s.f.). La Seguridad Industrial en nuestro país. *Boletín Electrónico No. 2*, 1 – 6.


Terán, I. (2012). *Propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional bajo la Norma OHSAS 18001 en una empresa de capacitación técnica para la industria*. Tesis inédita, Pontificia Universidad Católica Del Perú, Perú.


Trevinyo-Rodríguez. (2010). *Empresas Familiares Visión Latinoamericana*. México: Pearson.

Universidad Antonio de Nebrija. (2007). *La Responsabilidad Social Empresarial en América Latina*. Recuperado el 3 de noviembre de 2014 de: <http://www.nebrija.com/catedras/nebrija-santander-responsabilidad-social/america-latina.php>.


# **ANEXOS**


## ANEXO 1 TABLA DE PREGUNTAS CON INDICADORES


Elemento de Estudio	Definición Operacional	Indicador	Preguntas (Entrevista) Sujeto 1	Preguntas (Cuestionario) Sujeto 2
Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial	En esta investigación se define Responsabilidad Social Empresarial como las prácticas basadas en principios éticos que contribuyen al bienestar y desarrollo personal, tanto a nivel de los colaboradores que laboran en las empresas que distribuyen productos de seguridad industrial y a nivel social, comunidades inmediatas a las empresas; basándose en los siete ejes de acción de CentraRSE.	Gobernanza de la Organización 	¿De qué forma transmiten las normas de la empresa a los colaboradores? ¿Dentro de sus políticas empresariales, han implementado Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cómo funcionan? ¿De qué manera transmiten su Misión y Visión a los colaboradores? ¿De qué manera considera que el desarrollo de estrategias de Responsabilidad Social Empresarial beneficia a la empresa?	¿Cuenta con un contrato de trabajo? ¿Conoce sus derechos como empleado? ¿Conoce sus obligaciones como empleado? ¿Recibe todas sus prestaciones laborales de acuerdo a la ley? ¿Recibe bonificaciones e incentivos por alcanzar metas y objetivos? ¿Cuenta la empresa con un reglamento interno?


Elemento de Estudio	Definición Operacional	Indicador	Preguntas (Entrevista) Sujeto 1	Preguntas (Cuestionario) Sujeto 2
Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial	En esta investigación se define Responsabilidad Social Empresarial como las prácticas basadas en principios éticos que contribuyen al bienestar y desarrollo personal, tanto a nivel de los colaboradores que laboran en las empresas que distribuyen productos de seguridad industrial y a nivel social, comunidades inmediatas a las empresas; basándose en los siete ejes de acción de CentraRSE.	Prácticas Laborales 	¿Cómo actúa el departamento o el encargado de velar por la ejecución y transmisión de las estrategias de Responsabilidad Social Empresarial? ¿De qué forma transmiten a los colaboradores el cumplimiento de actividades responsables? ¿Cuál o cuáles actores considera que deben involucrarse al momento de emplear estrategias de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Por qué? ¿De qué manera desarrollan los conocimientos y capacidades de los colaboradores?	¿La empresa reconoce sus sugerencias, iniciativas u opiniones para mejorar el ambiente de trabajo? ¿Considera que existe un plan de carrera u oportunidad de ocupar una mejor posición dentro de la empresa? ¿Recibe capacitaciones y/o charlas para desempeñarse de una mejor manera en su trabajo? ¿La empresa cuenta con programas de recreación, cultura y deportes? ¿Cuál o cuáles? (puede marcar varios) ¿La empresa le ofrece algún seguro laboral?




Elemento de Estudio	Definición Operacional	Indicador	Preguntas (Entrevista) Sujeto 1	Preguntas (Cuestionario) Sujeto 2
Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial	En esta investigación se define Responsabilidad Social Empresarial como las prácticas basadas en principios éticos que contribuyen al bienestar y desarrollo personal, tanto a nivel de los colaboradores que laboran en las empresas que distribuyen productos de seguridad industrial y a nivel social, comunidades inmediatas a las empresas; basándose en los siete ejes de acción de CentraRSE.	Prácticas Justas de Operación 	¿Qué factores considera necesarios al momento de seleccionar a sus proveedores? ¿Cómo se maneja el tema de Responsabilidad Social Empresarial en relación a proveedores y empresa? ¿En base a qué criterios determinan la selección de sus productos? ¿Por qué?	

Elemento de Estudio	Definición Operacional	Indicador	Preguntas (Entrevista) Sujeto 1	Preguntas (Cuestionario) Sujeto 2
Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial	En esta investigación se define Responsabilidad Social Empresarial como las prácticas basadas en principios éticos que contribuyen al bienestar y desarrollo personal, tanto a nivel de los colaboradores que laboran en las empresas que distribuyen productos de seguridad industrial y a nivel social, comunidades inmediatas a las empresas; basándose en los siete ejes de acción de CentraRSE.	Asuntos de los Consumidores 	<p>¿Cómo realizan la promoción de sus productos?</p> <p>¿Con qué frecuencia innovan sus productos?</p> <p>¿De qué manera atienden las dudas, quejas y sugerencias de sus clientes?</p> <p>¿Cómo evalúan el impacto satisfactorio que tendrán sus productos?</p>	

Elemento de Estudio	Definición Operacional	Indicador	Preguntas (Entrevista) Sujeto 1	Preguntas (Cuestionario) Sujeto 2
Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial	En esta investigación se define Responsabilidad Social Empresarial como las prácticas basadas en principios éticos que contribuyen al bienestar y desarrollo personal, tanto a nivel de los colaboradores que laboran en las empresas que distribuyen productos de seguridad industrial y a nivel social, comunidades inmediatas a las empresas; basándose en los siete ejes de acción de CentraRSE.	Medio Ambiente 	<p>¿De qué forma velan por el bienestar interno y externo de la empresa en cuanto a higiene y seguridad?</p> <p>¿Con qué frecuencia reciclan los residuos de sus productos?</p> <p>¿De qué manera optimizan los recursos de la empresa?</p> <p>¿De qué forma considera que beneficiaría a la empresa al momento de asociarse con instituciones como CentraRSE?</p>	<p>¿Cuenta con programas de reciclaje en su trabajo?</p> <p>¿Con qué frecuencia realiza actividades de reciclaje en su trabajo?</p> <p>¿Ha participado o apoyado alguna campaña sobre cuidados del medio ambiente dentro de la empresa?</p> <p>¿Considera que el uso eficiente de los recursos beneficia la calidad de vida de las personas?</p>

Elemento de Estudio	Definición Operacional	Indicador	Preguntas (Entrevista) Sujeto 1	Preguntas (Cuestionario) Sujeto 2
Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial	En esta investigación se define Responsabilidad Social Empresarial como las prácticas basadas en principios éticos que contribuyen al bienestar y desarrollo personal, tanto a nivel de los colaboradores que laboran en las empresas que distribuyen productos de seguridad industrial y a nivel social, comunidades inmediatas a las empresas; basándose en los siete ejes de acción de CentraRSE.	Participación Comunitaria y su Desarrollo 	¿Con qué periodicidad han tenido reclamos por personas ajenas a la empresa en cuanto al ruido, ubicación, residuos, etc.? ¿Qué criterios considera importantes para reducir el impacto ambiental que producen sus operaciones en la comunidad? ¿Por qué? ¿Con qué frecuencia realizan programas de educación y capacitación ambiental para sus colaboradores? ¿De qué forma participan en programas de desarrollo para la comunidad?	¿La empresa le brinda algún programa de educación? ¿Recibe algún beneficio para su familia? ¿Ha sido incentivado para participar en programas de ayuda para su comunidad?

Elemento de Estudio	Definición Operacional	Indicador	Preguntas (Entrevista) Sujeto 1	Preguntas (Cuestionario) Sujeto 2
Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial	En esta investigación se define Responsabilidad Social Empresarial como las prácticas basadas en principios éticos que contribuyen al bienestar y desarrollo personal, tanto a nivel de los colaboradores que laboran en las empresas que distribuyen productos de seguridad industrial y a nivel social, comunidades inmediatas a las empresas; basándose en los siete ejes de acción de CentraRSE.	Derechos Humanos 	<p>¿Cuál es el papel de su empresa con el Estado?</p> <p>¿De qué manera actualizan sus políticas empresariales?</p> <p>¿De qué manera su empresa puede aportar para el desarrollo sustentable del país?</p> <p>¿Existen estándares gubernamentales que deba cumplir su empresa? ¿Cómo los manejan?</p> <p>¿Han recibido apoyo del Estado? ¿Cómo funciona ese apoyo?</p>	

**Pregunta General:** ¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial?

## ANEXO 2 GUÍA DE ENTREVISTA

<b>NOMBRE DEL INSTRUMENTO:</b>	Guía de entrevista a representantes (gerentes o subgerentes) de las medianas empresas que distribuyen productos de seguridad industrial.
<b>AUTOR:</b>	Gustavo Adolfo Peña Noriega
<b>OBJETIVO:</b>	Recabar la información necesaria para establecer un diagnóstico de la forma en que estas empresas realizan sus prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.
<b>INDICADORES:</b>	<p>Pregunta General: 1</p> <p>Gobernanza: 2, 3, 4, 5</p> <p>Prácticas Laborales: 6, 7, 8, 9</p> <p>Prácticas Justas: 10, 11, 12</p> <p>Asuntos de los Consumidores: 13, 14, 15, 16</p> <p>Medio Ambiente: 17, 18, 19, 20</p> <p>Participación Comunitaria: 21, 22, 23, 24</p> <p>Derechos Humanos: 25, 26, 27, 28, 29</p>
<b>TIEMPO DE ENTREVISTA:</b>	Aproximadamente de 30 a 45 min.
<b>FORMA DE APLICACIÓN:</b>	Entrevista presencial con los representantes de la empresas.
<b>JUICIO DE EXPERTOS:</b>	La guía de entrevista fue validada por los expertos: MGTR. Salvador Enrique Núñez González, Administrador de Empresas; Licda. Luisa Fernanda Barrera Rodríguez, Psicóloga Industrial; MGTR. Rosemary Méndez Estrada, Administradora de Empresas.

**Tesis: “Diagnóstico de Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en medianas empresas que distribuyen productos de seguridad industrial en la Ciudad de Guatemala”.**

### **Instrumento sujeto 1 (Representantes)**

Buenos días/tardes. Mi nombre es Gustavo Peña, soy estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Rafael Landívar. Esta es una entrevista para conocer ampliamente las prácticas de RSE de su empresa por lo que solicito el permiso para grabar dicha entrevista. La información recabada será utilizada única y exclusivamente para fines de la presente investigación de tesis, por tanto es de uso confidencial.

#### **Pregunta general:**

1. ¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial?

<b>Gobernanza de la Organización</b>
2. ¿De qué forma transmiten las normas de la empresa a los colaboradores?
3. ¿Dentro de sus políticas empresariales, han implementado Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cómo funcionan?
4. ¿De qué manera transmiten su Misión y Visión a los colaboradores?
5. ¿De qué manera considera que el desarrollo de estrategias de Responsabilidad Social Empresarial beneficia a la empresa?

<b>Prácticas Laborales</b>
6. ¿Cómo actúa el departamento o el encargado de velar por la ejecución y transmisión de las estrategias de Responsabilidad Social Empresarial?
7. ¿De qué forma transmiten a los colaboradores el cumplimiento de actividades responsables?
8. ¿Cuál o cuáles actores considera que deben involucrarse al momento de emplear estrategias de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Por qué?
9. ¿De qué manera desarrollan los conocimientos y capacidades de los colaboradores?

### **Prácticas Justas de Operación**

10. ¿Qué factores considera necesarios al momento de seleccionar a sus proveedores?
11. ¿Cómo se maneja el tema de Responsabilidad Social Empresarial en relación a proveedores y empresa?
12. ¿En base a qué criterios determinan la selección de sus productos? ¿Por qué?

### **Asuntos de los Consumidores**

13. ¿Cómo realizan la promoción de sus productos?
14. ¿Con qué frecuencia innovan sus productos?
15. ¿De qué manera atienden las dudas, quejas y sugerencias de sus clientes?
16. ¿Cómo evalúan el impacto satisfactorio que tendrán sus productos?

### **Medio Ambiente**

17. ¿De qué forma velan por el bienestar interno y externo de la empresa en cuanto a higiene y seguridad?
18. ¿Con qué frecuencia reciclan los residuos de sus productos?
19. ¿De qué manera optimizan los recursos de la empresa?
20. ¿De qué forma considera que beneficiaría a la empresa al momento de asociarse con instituciones como CentraRSE?

### **Participación Comunitaria y su Desarrollo**

21. ¿Con qué periodicidad han tenido reclamos por personas ajenas a la empresa en cuanto al ruido, ubicación, residuos, etc.?
22. ¿Qué criterios considera importantes para reducir el impacto ambiental que producen sus operaciones en la comunidad? ¿Por qué?
23. ¿Con qué frecuencia realizan programas de educación y capacitación ambiental para sus colaboradores?
24. ¿De qué forma participan en programas de desarrollo para la comunidad?



### **Derechos Humanos**

25. ¿Cuál es el papel de su empresa con el Estado?
26. ¿De qué manera actualizan sus políticas empresariales?
27. ¿De qué manera su empresa puede aportar para el desarrollo sustentable del país?
28. ¿Existen estándares gubernamentales que deba cumplir su empresa?  
¿Cómo los manejan?
29. ¿Han recibido apoyo del Estado? ¿Cómo funciona ese apoyo?

## ANEXO 3 ENTREVISTAS Y OBSERVACIÓN

Entrevistas del sujeto No. 1 al No. 3

<b>Información General</b>	
Código de empresa: Empresa #1	Puesto: Sub gerente
Género: Femenino	Fecha: Guatemala, 09 de marzo del 2015
<b>Gobernanza de la Organización</b>	
<p><b>1. ¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial?</b>  <i>“Pues mire, yo entiendo que Responsabilidad Social Empresarial es la manera en que nosotros como empresa le damos a nuestros trabajadores un estilo de vida laboral adecuado para desempeñarse” (S1).</i></p> <p><b>2. ¿De qué forma transmiten las normas de la empresa a los colaboradores?</b>  <i>“Tenemos las normas de la empresa pero como aquí ya cada quien sabe su trabajo, póngale son trabajadores muy antiguos, por darle un ejemplo tengo un trabajador que tiene 27 años de estar aquí, otros que tienen 5 años entonces ya no tenemos que estar nosotros diciéndoles y haciendo” (S1).</i></p> <p><b>3. ¿Dentro de sus políticas empresariales, han implementado Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cómo funcionan?</b>  <i>“Sí, la responsabilidad para nosotros por el producto que manejamos es hacer responsable al cliente de cómo utilizar el equipo y todo para no ocasionar daños” (S1).</i></p> <p><b>4. ¿De qué manera transmiten su Misión y Visión a los colaboradores?</b>  <i>“Pues dando un buen servicio, por eso gracias a Dios estamos aquí todavía, ya 39 años y gracias a Dios también tenemos buen personal” (S1).</i></p> <p><b>5. ¿De qué manera considera que el desarrollo de estrategias de Responsabilidad Social Empresarial beneficia a la empresa?</b>  <i>“Si nosotros gracias a Dios pues hemos crecido, no lo puedo negar bendito sea Dios, para nosotros es una ventaja competitiva y la competencia que tenemos, no la considero competencia porque existe mucha competencia desleal entonces el cliente es el que tiene la última palabra con el servicio que les damos”. (S1)</i></p>	

### Prácticas Laborales

6. **¿Cómo actúa el departamento o el encargado de velar por la ejecución y transmisión de las estrategias de Responsabilidad Social Empresarial?**

*“Manejamos la Responsabilidad Social Empresarial solo básico con los productos, aquí está un departamento de técnicos que son los vendedores, el administrativo, los llenadores, los preparadores, los encargados de bodega y un asistente de gerencia” (S1).*

7. **¿De qué forma transmiten a los colaboradores el cumplimiento de actividades responsables?**

*“Por nuestras normas y enseñándoles que deben dar un buen servicio para conservar a nuestros clientes” (S1).*

8. **¿Cuál o cuáles actores considera que deben involucrarse al momento de emplear estrategias de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Por qué?**

*“Yo creo que todos tenemos una responsabilidad, cada quien porque si nos superamos es gracias a todos, no solo uno, como les digo yo, el técnico se encarga de vender, unos se encargan de llenar, los otros de pintar y todo, entonces si alguno falla echa a perder el trabajo de todos” (S1).*

9. **¿De qué manera desarrollan los conocimientos y capacidades de los colaboradores?**

*“Nosotros pues capacitamos a los empleados para que sepan cómo manejar el equipo, muchos estudian plan sábado entonces no se les quita esa oportunidad para que se superen, aunque la mayoría se reciben y no se van de aquí, aquí se me quedan” (S1).*

### Prácticas Justas de Operación

10. **¿Qué factores considera necesarios al momento de seleccionar a sus proveedores?**

*“Precio y calidad, si y el tiempo de entrega porque le soy franca, aquí en Guatemala mis únicos proveedores es Productos del Aire que es el que me provee el nitrógeno y el CO2, De Marca que es el que me hace las etiquetas y Talleres Valls que es el que me hace algo al torno y de ahí nada, todo lo tengo que comprar en el exterior” (S1).*

11. **¿Cómo se maneja el tema de Responsabilidad Social Empresarial en relación a proveedores y empresa?**

*“Buscamos siempre tener una relación a cabalidad, que no nos fallen en calidad y servicio porque en base a eso es lo que le damos a nuestros clientes” (S1).*

**12. ¿En base a qué criterios determinan la selección de sus productos?  
¿Por qué?**

*“Que sean productos reconocidos y de buena calidad, eso ya nos da una referencia para saber nosotros qué cosas comprar, nos garantizamos por nuestro producto” (S1).*

**Asuntos de los Consumidores**

**13. ¿Cómo realizan la promoción de sus productos?**

*“Nosotros no realizamos, el mismo cliente nos recomienda, el único anuncio que tenemos es ese que sale en páginas amarillas y nada más” (S1).*

**14. ¿Con qué frecuencia innovan sus productos?**

*“No, no porque es el mismo, todo lo que sea de extinguidores, venta y recarga de equipo contra incendio” (S1).*

**15. ¿De qué manera atienden las dudas, quejas y sugerencias de sus clientes?**

*“Si es primordial, póngale hay un ejemplo la Shell, a ellos hay que hacerles revisión mensual porque pasa minería y todo y tienen que ver que la etiqueta ya fue revisada, póngale ahorita la última semana del mes de marzo se les capacita a todas las gasolineras Shell” (S1).*

**16. ¿Cómo evalúan el impacto satisfactorio que tendrán sus productos?**

*“Pues básicamente por la preferencia que tienen nuestros clientes, nos buscan y ya tenemos años de trabajar con ellos” (S1).*

**Medio Ambiente**

**17. ¿De qué forma velan por el bienestar interno y externo de la empresa en cuanto a higiene y seguridad?**

*“Eh nosotros aquí tratamos de que todo esté lo mejor posible para los trabajadores, aquí se les proporciona uniforme, mascarillas, casco, guantes y todo, hay algunos que no les gusta usarlos pero aquí si les proporciona todo” (S1).*

**18. ¿Con qué frecuencia reciclan los residuos de sus productos?**

*“No, no porque todo lo que contiene son desechos malos, se va a la basura y el polvo que se saca del extinguidor lo tiramos, eso ya no es reciclable porque ya no sirve” (S1).*

**19. ¿De qué manera optimizan los recursos de la empresa?**

*“Pues siempre buscamos que los productos no se desperdicien y que los extinguidores contengan el producto exacto” (S1)*

**20. ¿De qué forma considera que beneficiaría a la empresa al momento de asociarse con instituciones como CentraRSE?**

*“Pues no creo que sea necesario, aunque yo considero que si somos nosotros responsables”.*

### Participación Comunitaria y su Desarrollo

**21. ¿Con qué periodicidad han tenido reclamos por personas ajenas a la empresa en cuanto al ruido, ubicación, residuos, etc.?**

*“Gracias a Dios no tenemos reclamos, a la vecindad vivía mi suegra que en paz descansa y a la vecindad vivimos nosotros” (S1).*

**22. ¿Qué criterios considera importantes para reducir el impacto ambiental que producen sus operaciones en la comunidad? ¿Por qué?**

*“El CO2 sé que daña al impacto ambiental pero es un producto que se está utilizando, para los juegos eléctricos digamos en el área de computación por los costos” (S1).*

**23. ¿Con qué frecuencia realizan programas de educación y capacitación ambiental para sus colaboradores?**

*“A ellos casi no se les da capacitación ya que cada quien sabe su trabajo, solo que venga un técnico nuevo, entonces viene y se le da por una semana se le da una capacitación aquí de qué es el producto, de qué se trata y todo” (S1).*

**24. ¿De qué forma participan en programas de desarrollo para la comunidad?**

*“No, no participamos en ninguno” (S1).*

### Derechos Humanos

**25. ¿Cuál es el papel de su empresa con el Estado?**

*“No le encuentro ninguna relación más que pagar nuestros impuestos, ya al Estado muy poco le trabajo, le trabajo a los que son honestos que vengan y me digan cófícame y despácheme” (S1).*

**26. ¿De qué manera actualizan sus políticas empresariales?**

*“Mi esposo recibe una capacitación cada año de la norma FPNA que son las normas que nosotros trabajamos, porque si nos regimos bajo unas normas americanas para trabajar, no es que nosotros las inventamos y entonces él se capacita, ya vinieron una vez a capacitarnos aquí a nosotros entonces el después de cada capacitación, viene junta a todos los técnicos y les dice, cambiaron estas normas entonces ahora nos basamos en esto, esto y esto” (S1).*

**27. ¿De qué manera su empresa puede aportar para el desarrollo sustentable del país?**

*“Para mí solo trabajando, brindando empleo y siendo honestos con los impuestos, como se los gasten ellos ya es cosa de ellos, cada quien con su conciencia” (S1).*

**28. ¿Existen estándares gubernamentales que deba cumplir su empresa?  
¿Cómo los manejan?**

*“No, ninguno tanto en inspección del IGSS estamos bien con eso y cumplimos con los requerimientos, viene el ministerio de trabajo y también, la SAT nomas que vienen son sus auditores y ya, porque no se imagina las trabas que nos pone la SAT para todo, que porqué esto y porqué lo otro” (S1).*

**29. ¿Han recibido apoyo del Estado? ¿Cómo funciona ese apoyo?**

*“No recibimos ningún apoyo del estado, esta empresa solo funciona bajo nuestro trabajo” (S1).*

<b>GUÍA DE OBSERVACIÓN</b>		
<b>Código:</b>	Empresa #1	
<b>Ubicación:</b>	Zona 1, Guatemala	
<b>Fecha:</b>	09/03/2015	
<b>I. Condiciones Ambientales</b>		
Iluminación del lugar:	A) Suficiente	
	B) Insuficiente	
Limpieza del lugar:	A) Excelente	
	B) Bueno	
	C) Malo	
Espacio de Movilización:	A) Suficiente	
	B) Insuficiente	
Área de trabajo:	A) Excelente	
	B) Bueno	
	C) Malo	
Ambiente en el entorno:	A) Ruidoso	
	B) Tranquilo	
Aspecto físico del lugar:	A) Excelente	
	B) Bueno	
	C) Malo	
Rotulación del lugar:	A) Sí	
	B) No	
<b>II. Condiciones del Servicio</b>		
Rotulación del producto:	A) Sí	
	B) No	
Variedad de productos:	A) Sí	
	B) No	
Atención al cliente:	A) Excelente	
	B) Bueno	
	C) Malo	

Desempeño atención:	A) Excelente	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) Bueno	<input type="checkbox"/>
	C) Malo	<input type="checkbox"/>
<b>III. Generales</b>		
Patente de comercio visible:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>
Registro mercantil visible:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>
Visión y Misión visibles:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>
Reglamento Interno visible:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>
Señalización/Rotulación:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>
Personal de seguridad:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>
<b>IV. Actividad Laboral</b>		
Material de trabajo:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>
Mobiliario/Equipo/Maquinaria:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>
Equipo de protección:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>
Alarma contra incendio:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>
Extintidores:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>
Señalización de seguridad:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>



<b>V. Servicios</b>		
Sanitarios:	A) Sí	
	B) No	
Comedor y Cafetería:	A) Sí	
	B) No	
Teléfono:	A) Sí	
	B) No	

La observación determinó que la Empresa #1 tiene un compromiso muy bien establecido en brindar un ambiente agradable de trabajo para todos sus colaboradores, velando de esta manera por su seguridad, condiciones óptimas, servicios, maquinaria y material de trabajo para el claro manejo de sus operaciones.

<b>Información General</b>	
Código de empresa: Empresa #2	Puesto: Sub Gerente
Género: Masculino	Fecha: Guatemala, 08 de abril del 2015.
<b>Gobernanza de la Organización</b>	
<p><b>1. ¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial?</b>  <i>“Para nosotros básicamente es velar porque el ambiente de trabajo sea bueno para los empleados, también ayudar a la comunidad y manejar los recursos eficientemente” (S2).</i></p> <p><b>2. ¿De qué forma transmiten las normas de la empresa a los colaboradores?</b>  <i>“Aún no tenemos normas en la empresa porque no las hemos establecido pero si tenemos lineamientos como venir adecuadamente al trabajo, que los empleados tengan sus guantes puestos, lentes, o sea toda la protección que necesitan” (S2).</i></p> <p><b>3. ¿Dentro de sus políticas empresariales, han implementado Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cómo funcionan?</b>  <i>“Lo único que realizamos como RSE es ayudar a la comunidad, a cada cierto tiempo realizamos donaciones a la escuela, les reparamos las puertas, cambiamos láminas y escritorios” (S2).</i></p> <p><b>4. ¿De qué manera transmiten su Misión y Visión a los colaboradores?</b>  <i>“Pues actualmente no las tenemos establecidas” (S2).</i></p> <p><b>5. ¿De qué manera considera que el desarrollo de estrategias de Responsabilidad Social Empresarial beneficia a la empresa?</b>  <i>“Dándole credibilidad a la empresa, aprovechamiento de los recursos y dar un beneficio social, de esa forma considero que beneficia a la empresa” (S2).</i></p>	
<b>Prácticas Laborales</b>	
<p><b>6. ¿Cómo actúa el departamento o el encargado de velar por la ejecución y transmisión de las estrategias de Responsabilidad Social Empresarial?</b>  <i>“No contamos con departamento o encargado, simplemente lo manejamos en familia” (S2).</i></p> <p><b>7. ¿De qué forma transmiten a los colaboradores el cumplimiento de actividades responsables?</b>  <i>“Directamente con el dueño, mi papá le habla a sus trabajadores y les da todas las instrucciones necesarias” (S2).</i></p>	

**8. ¿Cuál o cuáles actores considera que deben involucrarse al momento de emplear estrategias de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Por qué?**

*“Todos deben estar comprometidos para que tengan un concepto de la empresa y no se aprovechen” (S2).*

**9. ¿De qué manera desarrollan los conocimientos y capacidades de los colaboradores?**

*“Capacitamos a los empleados y especialmente a los vendedores cada vez que entra un producto nuevo, porque deben conocerlo para presentarlo a los clientes” (S2).*

#### **Prácticas Justas de Operación**

**10. ¿Qué factores considera necesarios al momento de seleccionar a sus proveedores?**

*“Los factores más importantes son el tiempo, el precio y la calidad porque vendemos nuestros productos a empresas grandes y necesitamos que estén satisfechos con nosotros, además nos viene producto de la capital, del interior y de otros países” (S2).*

**11. ¿Cómo se maneja el tema de Responsabilidad Social Empresarial en relación a proveedores y empresa?**

*“Solo vemos que sea el mismo material que maneja la competencia, para evaluar los productos y el tema de reciclaje está en proceso de implementación porque aún no sabemos cómo reciclar el cuero que utilizamos para los guantes” (S2).*

**12. ¿En base a qué criterios determinan la selección de sus productos? ¿Por qué?**

*“Principalmente el precio y la calidad, porque nuestros clientes son importantes” (S2).*

#### **Asuntos de los Consumidores**

**13. ¿Cómo realizan la promoción de sus productos?**

*“No realizamos promoción de nuestros productos, solo en la recomendación de nuestros clientes” (S2).*

**14. ¿Con qué frecuencia innovan sus productos?**

*“Constantemente innovamos de acuerdo a las exigencias de los clientes o bien que a veces nos realizan pedidos de cierto producto con cierto material” (S2).*

**15. ¿De qué manera atienden las dudas, quejas y sugerencias de sus clientes?**

*“Pues la opinión de nuestros clientes es muy importante entonces cada vez que alguien nos dice algo tratamos de mejorarlo o traer lo que necesita” (S2).*

**16. ¿Cómo evalúan el impacto satisfactorio que tendrán sus productos?**

*“Realizamos pruebas cuando vamos a vender un producto nuevo así vemos qué tanto aceptan el producto y si no, lo dejamos de vender o cambios por otro”.*

### **Medio Ambiente**

**17. ¿De qué forma velan por el bienestar interno y externo de la empresa en cuanto a higiene y seguridad?**

*“Ya tenemos ciertas cosas pero si nos falta poco para trabajar en condiciones óptimas, por ejemplo faltan políticas en la empresa, lo que te decía de la misión y visión y otras cosas que iremos agregando” (S2).*

**18. ¿Con qué frecuencia reciclan los residuos de sus productos?**

*“Aún no reciclamos nuestros productos porque estamos en proceso de encontrar una forma adecuada para hacerlo” (S2).*

**19. ¿De qué manera optimizan los recursos de la empresa?**

*“Siempre vemos que se utilicen eficientemente los recursos que tenemos para no desperdiciarlos” (S2).*

**20. ¿De qué forma considera que beneficiaría a la empresa al momento de asociarse con instituciones como CentraRSE?**

*“Pienso que si nos beneficiaría porque empresas fuertes a las que les vendemos nos evalúan a cada cierto tiempo y aún nos faltan muchas cosas” (S2).*

### **Participación Comunitaria y su Desarrollo**

**21. ¿Con qué periodicidad han tenido reclamos por personas ajenas a la empresa en cuanto al ruido, ubicación, residuos, etc.?**

*“No hemos tenido reclamos nunca gracias a Dios” (S2).*

**22. ¿Qué criterios considera importantes para reducir el impacto ambiental que producen sus operaciones en la comunidad? ¿Por qué?**

*“Pues como te había dicho con el tema del cuero, aún tenemos que ver esa forma de reciclarlo y con la maquinaria y todo pues siento yo que no tenemos ningún problema” (S2).*

**23. ¿Con qué frecuencia realizan programas de educación y capacitación ambiental para sus colaboradores?**

*“No les brindamos ninguna capacitación, solo cuando entra un nuevo empleado obviamente le enseñamos cómo tiene que utilizar las máquinas, dependiendo al área donde entre” (S2).*

**24. ¿De qué forma participan en programas de desarrollo para la comunidad?**

*“Únicamente apoyando en la escuela que ya tenemos varios años de hacerlo” (S2).*

## Derechos Humanos

**25. ¿Cuál es el papel de su empresa con el Estado?**

*“Creo que sería apoyar en charlas para el buen manejo de una empresa” (S2).*

**26. ¿De qué manera actualizan sus políticas empresariales?**

*“Por medio de unos cursos que recibimos sobre los cambios en seguridad ocupacional y empresarial” (S2).*

**27. ¿De qué manera su empresa puede aportar para el desarrollo sustentable del país?**

*“Siendo una empresa honesta, brindando empleo y buscando el desarrollo en el lugar que nos encontramos” (S2).*

**28. ¿Existen estándares gubernamentales que deba cumplir su empresa? ¿Cómo los manejan?**

*“En este momento no tenemos estándares digamos obligatorios, solo los requisitos para establecer una relación con ciertas empresas, si pensamos exportar, estamos en vía de realizarlo entonces creo que en eso más adelante nos encontraremos con esos estándares” (S2).*

**29. ¿Han recibido apoyo del Estado? ¿Cómo funciona ese apoyo?**

*“No hemos recibido ningún apoyo del estado y no lo considero necesario” (S2).*

<b>GUÍA DE OBSERVACIÓN</b>		
<b>Código:</b>	Empresa #2	
<b>Ubicación:</b>	Tierra Nueva I, Chinautla Guatemala	
<b>Fecha:</b>	08/04/2015	
<b>I. Condiciones Ambientales</b>		
Iluminación del lugar:	A) Suficiente	
	B) Insuficiente	
Limpieza del lugar:	A) Excelente	
	B) Bueno	
	C) Malo	
Espacio de Movilización:	A) Suficiente	
	B) Insuficiente	
Área de trabajo:	A) Excelente	
	B) Bueno	
	C) Malo	
Ambiente en el entorno:	A) Ruidoso	
	B) Tranquilo	
Aspecto físico del lugar:	A) Excelente	
	B) Bueno	
	C) Malo	
Rotulación del lugar:	A) Sí	
	B) No	
<b>II. Condiciones del Servicio</b>		
Rotulación del producto:	A) Sí	
	B) No	
Variedad de productos:	A) Sí	
	B) No	
Atención al cliente:	A) Excelente	
	B) Bueno	
	C) Malo	

Desempeño atención:	A) Excelente	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) Bueno	<input type="checkbox"/>
	C) Malo	<input type="checkbox"/>
<b>III. Generales</b>		
Patente de comercio visible:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>
Registro mercantil visible:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>
Visión y Misión visibles:	A) Sí	<input type="checkbox"/>
	B) No	<input checked="" type="checkbox"/>
Reglamento Interno visible:	A) Sí	<input type="checkbox"/>
	B) No	<input checked="" type="checkbox"/>
Señalización/Rotulación:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>
Personal de seguridad:	A) Sí	<input type="checkbox"/>
	B) No	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>IV. Actividad Laboral</b>		
Material de trabajo:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>
Mobiliario/Equipo/Maquinaria:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>
Equipo de protección:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>
Alarma contra incendio:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>
Extintidores:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>
Señalización de seguridad:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>

<b>V. Servicios</b>		
Sanitarios:	A) Sí	
	B) No	
Comedor y Cafetería:	A) Sí	
	B) No	
Teléfono:	A) Sí	
	B) No	

En general, la Empresa #2 presenta condiciones aceptables para el ambiente laboral de los colaboradores en cuanto a espacio, iluminación, equipo de seguridad, etc., sin embargo, su ubicación no representa una buena imagen para la empresa y aún no se establece el reglamento, visión y misión por lo que los colaboradores no las pueden observar en las instalaciones. Con el tema de los servicios, es la única de las tres empresas que no cuenta con servicio telefónico para los colaboradores y tampoco personal de seguridad.



<b>Información General</b>	
Código de empresa: Empresa #3	Puesto: Gerente General
Género: Masculino	Fecha: Guatemala, 10 de junio del 2015.
<b>Gobernanza de la Organización</b>	
<p><b>1. ¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial?</b>  <i>“Por responsabilidad siento que es como un compromiso que tiene que tener uno con lo laboral, con lo eh, con los empleados, con todo o sea con la empresa y no sé, estar siempre atento va a todos los recursos necesarios y mantener siempre un estado bueno va, para los trabajadores y para la empresa” (S3).</i></p> <p><b>2. ¿De qué forma transmiten las normas de la empresa a los colaboradores?</b>  <i>“Eh primero que nada se tiene que empezar con una base eh que yo mismo, como yo tengo que exigirle a mis trabajadores como soy yo también o sea, con mi ejemplo ellos también tienen que saber cómo comportarse, qué normas tienen que seguir para tener un buen orden va, para eso son las normas, para tener una producción que sea alta y de buena calidad” (S3).</i></p> <p><b>3. ¿Dentro de sus políticas empresariales, han implementado Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cómo funcionan?</b>  <i>“Pues fijate que sí, si hay charlas en donde tenemos que decirles la responsabilidad que tiene que tener cada trabajador en el área de su trabajo va, se mantiene, se trata de mantener cada área con un jefe o encargado que es responsable de todo lo que se les pide ahí, que tengan responsabilidad y conciencia realmente de lo que se está invirtiendo para el trabajo” (S3).</i></p> <p><b>4. ¿De qué manera transmiten su Misión y Visión a los colaboradores?</b>  <i>“Eh la transmito dando mi ejemplo, trabajamos con, o sea tenemos metas aquí que dependiendo cómo salga la producción, ponemos metas a los trabajadores para que puedan implementar, no sé, nuevas ideas, nuevos recursos y para que puedan sobresalir ellos también” (S3).</i></p> <p><b>5. ¿De qué manera considera que el desarrollo de estrategias de Responsabilidad Social Empresarial beneficia a la empresa?</b>  <i>“En mucho, o sea pueden beneficiar tanto como a mí, como a los trabajadores, porque lo más importante aquí es la producción y que el cliente, que es lo más importante, esté satisfecho con el producto que le estamos vendiendo entonces ya teniendo todo esto siento que se pueden implementar varias cosas va, ya teniendo una responsabilidad con todos y una buena organización” (S3).</i></p>	

### Prácticas Laborales

**6. ¿Cómo actúa el departamento o el encargado de velar por la ejecución y transmisión de las estrategias de Responsabilidad Social Empresarial?**

*“No, la verdad no había pensado en eso, casi siempre trabajamos con un encargado en cada una de las tres áreas que tenemos pero así un encargado o departamento que se pueda decir para responsabilidad social no” (S3).*

**7. ¿De qué forma transmiten a los colaboradores el cumplimiento de actividades responsables?**

*“Con mi ejemplo, con el ejemplo de mi familia porque como yo no puedo pedirles a ellos responsabilidad si no soy responsable, entonces con mi ejemplo ellos tienen que ver cómo soy yo, la responsabilidad que tengo para yo poderles exigir a ellos también” (S3).*

**8. ¿Cuál o cuáles actores considera que deben involucrarse al momento de emplear estrategias de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Por qué?**

*“Eh yo siento que tienen que ser todos, jefes, desde el que limpia hasta el jefe porque todos se puede decir que es un equipo va y todos son piezas importantes en la empresa y cada quien tiene un funcionamiento, entre más capacitados estén los trabajadores mucho mejor rendimiento tiene la empresa” (S3).*

**9. ¿De qué manera desarrollan los conocimientos y capacidades de los colaboradores?**

*“Las desarrollamos eh, tenemos a la hora de hacer algo en cada área, por decirte en el área de costura nosotros le pagamos a alguien para que enseñe realmente cómo se tiene que hacer el trabajo, los capacitamos al igual que en producción hacemos pruebas para ver qué tan capaz es el trabajador y pero siempre se le da una oportunidad para que ver que tan capaces son” (S3).*

### Prácticas Justas de Operación

**10. ¿Qué factores considera necesarios al momento de seleccionar a sus proveedores?**

*“Entrega, que se comprometan con uno, me gusta también la calidad del producto que sea como yo lo estoy pidiendo, que sea bueno, la responsabilidad que tengan con nosotros” (S3).*

**11. ¿Cómo se maneja el tema de Responsabilidad Social Empresarial en relación a proveedores y empresa?**

*“Nunca hemos tocado el tema y siento que los proveedores que tenemos algunos son buenos, otros son con lo que te digo con la entrega, porque se comprometen en un tiempo pero por algo siempre ocurre más de algo y no se maneja una responsabilidad total verdad” (S3).*

**12. ¿En base a qué criterios determinan la selección de sus productos?  
¿Por qué?**

*“En base a la calidad y a las exigencias de nuestros clientes, porque no podemos ofrecer un mal producto y le vendemos a empresas grandes” (S3).*

#### **Asuntos de los Consumidores**

**13. ¿Cómo realizan la promoción de sus productos?**

*“Tenemos vendedores, páginas web, publicidad en internet, folletos y eso” (S3).*

**14. ¿Con qué frecuencia innovan sus productos?**

*“La verdad es que las innovamos semanalmente, semanalmente tratamos de innovar, sacamos nuevos estilos porque como ahora está cambiando todo el sistema, uno tiene que estar innovando para que no se lo coma el mercado va vos” (S3).*

**15. ¿De qué manera atienden las dudas, quejas y sugerencias de sus clientes?**

*“Siempre estamos comunicándonos con nuestros clientes vía telefónica o visitándolos, esos se toman con los vendedores, son los encargados de ver cómo está el cliente, cuando ya el cliente no está satisfecho con lo que el vendedor le está dando o el cumplimiento, ya entramos nosotros para ver cuál es el problema” (S3).*

**16. ¿Cómo evalúan el impacto satisfactorio que tendrán sus productos?**

*“Siento que ahorita que estamos innovando más, siento que el impacto está creciendo, como nos hemos diversificado también por ejemplo en la elaboración de tenis para gente joven, ya que lo que es bota es para más industrial pero el impacto que se está dando en estos meses ha subido” (S3).*

#### **Medio Ambiente**

**17. ¿De qué forma velan por el bienestar interno y externo de la empresa en cuanto a higiene y seguridad?**

*“Ahorita eh en higiene si tenemos, se tiene que limpiar todos los días, en lo que es seguridad también la trabajamos, cada quién tiene sus botas, guantes, todos los implementos de seguridad” (S3).*

**18. ¿Con qué frecuencia reciclan los residuos de sus productos?**

*“Sinceramente no hemos reciclado nuestros residuos pero ya estamos en proceso de implementación” (S3).*

**19. ¿De qué manera optimizan los recursos de la empresa?**

*“Eso es lo que se está implementando ahorita, que con los mismos residuos que quedan a la hora por decirte de cortar piel, se pueden sacar, de esos residuos se pueden sacar piezas para poder hacer otras partes pequeñas de otro tipo de zapato” (S3).*

**20. ¿De qué forma considera que beneficiaría a la empresa al momento de asociarse con instituciones como CentraRSE?**

*“Por supuesto, como te digo o sea yo siento que entre más capaces estén los trabajadores, entre más educados estén rinde mucho mejor la empresa porque siento que todo como persona vivimos mucho en pobreza entonces no hay tanta educación” (S3).*

#### **Participación Comunitaria y su Desarrollo**

**21. ¿Con qué periodicidad han tenido reclamos por personas ajenas a la empresa en cuanto al ruido, ubicación, residuos, etc.?**

*“No, aquí no hemos tenido reclamos ya que estamos en un área que es comercial, en toda la calle hay tiendas y otras empresas” (S3).*

**22. ¿Qué criterios considera importantes para reducir el impacto ambiental que producen sus operaciones en la comunidad? ¿Por qué?**

*“Siento que puede ser el ruido de las máquinas y todo, humo la verdad es que no producimos, siento que puede ser también el exceso de energía que se utiliza, el agua potable y solo eso” (S3).*

**23. ¿Con qué frecuencia realizan programas de educación y capacitación ambiental para sus colaboradores?**

*“Ambiental no, nunca les hemos hablado específicamente del cuidado del medio ambiente” (S3).*

**24. ¿De qué forma participan en programas de desarrollo para la comunidad?**

*“Si hemos apoyado a una escuela, de San Lucas, donamos botas y zapatos para los niños, también con una ONG” (S3).*

#### **Derechos Humanos**

**25. ¿Cuál es el papel de su empresa con el Estado?**

*“Yo siento que el papel de la empresa creo que es importante porque como empresa nos tenemos que fortalecer, ya que aquí se le da trabajo a mucha gente que está necesitada, ya que no hay muchos recursos y trabajo, siento que la empresa es demasiado importante para muchos de estos trabajadores que realmente necesitan un empleo” (S3).*

**26. ¿De qué manera actualizan sus políticas empresariales?**

*“Ahorita las renovamos un cacho, ya que me metí yo en este ámbito empresarial, antes no había mucho ya que estaba mi papá se seguía solo una misma línea pero ahorita yo estoy implementando nuevas ideas innovadoras para poder facilitar la producción, ahí sí que con el reciclaje, como se puede generar más producto y reducir costos” (S3).*

**27. ¿De qué manera su empresa puede aportar para el desarrollo sustentable del país?**

*“Siento que podemos aportar de una muy buena forma ya que el país está escaso de empleo para muchos, entonces siento yo que mientras más nos fortalezcamos, mayores trabajadores podríamos tener nosotros para poder ayudarlos verdad” (S3).*

**28. ¿Existen estándares gubernamentales que deba cumplir su empresa? ¿Cómo los manejan?**

*“Sí, tenemos que trabajar con certificaciones ya que lo fuerte de nosotros son las botas entonces nos piden certificaciones de trabajo, de seguridad y tenemos que tener certificación en lo que vendemos porque tenemos clientes muy grandes como por ejemplo los ingenios, el INDE y otros” (S3).*

**29. ¿Han recibido apoyo del Estado? ¿Cómo funciona ese apoyo?**

*“No nunca, la empresa se ha sostenido con nuestro trabajo nada más” (S3).*

<b>GUÍA DE OBSERVACIÓN</b>		
<b>Código:</b>	Empresa #3	
<b>Ubicación:</b>	Zona7, Guatemala	
<b>Fecha:</b>	10/06/2015	
<b>I. Condiciones Ambientales</b>		
Iluminación del lugar:	A) Suficiente	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) Insuficiente	<input type="checkbox"/>
Limpieza del lugar:	A) Excelente	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) Bueno	<input type="checkbox"/>
	C) Malo	<input type="checkbox"/>
Espacio de Movilización:	A) Suficiente	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) Insuficiente	<input type="checkbox"/>
Área de trabajo:	A) Excelente	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) Bueno	<input type="checkbox"/>
	C) Malo	<input type="checkbox"/>
Ambiente en el entorno:	A) Ruidoso	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) Tranquilo	<input type="checkbox"/>
Aspecto físico del lugar:	A) Excelente	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) Bueno	<input type="checkbox"/>
	C) Malo	<input type="checkbox"/>
Rotulación del lugar:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>
<b>II. Condiciones del Servicio</b>		
Rotulación del producto:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>
Variedad de productos:	A) Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) No	<input type="checkbox"/>
Atención al cliente:	A) Excelente	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) Bueno	<input type="checkbox"/>
	C) Malo	<input type="checkbox"/>
Desempeño atención:	A) Excelente	<input checked="" type="checkbox"/>
	B) Bueno	<input type="checkbox"/>

	C) Malo	
<b>III. Generales</b>		
Patente de comercio visible:	A) Sí	
	B) No	
Registro mercantil visible:	A) Sí	
	B) No	
Visión y Misión visibles:	A) Sí	
	B) No	
Reglamento Interno visible:	A) Sí	
	B) No	
Señalización/Rotulación:	A) Sí	
	B) No	
Personal de seguridad:	A) Sí	
	B) No	
<b>IV. Actividad Laboral</b>		
Material de trabajo:	A) Sí	
	B) No	
Mobiliario/Equipo/Maquinaria:	A) Sí	
	B) No	
Equipo de protección:	A) Sí	
	B) No	
Alarma contra incendio:	A) Sí	
	B) No	
Extintores:	A) Sí	
	B) No	
Señalización de seguridad:	A) Sí	
	B) No	

<b>V. Servicios</b>		
Sanitarios:	A) Sí	
	B) No	
Comedor y Cafetería:	A) Sí	
	B) No	
Teléfono:	A) Sí	
	B) No	

En base a la observación se pudo determinar que la Empresa #3 mantiene condiciones óptimas para el desempeño de sus operaciones, brindando un ambiente espacioso, limpio, iluminado, con todos los servicios y aspectos importantes como la seguridad, normas, y visión y misión expuesta a los colaboradores.



#### ANEXO 4 GUÍA DE ENCUESTA

<b>NOMBRE DEL INSTRUMENTO:</b>	Guía de encuesta a colaboradores de las medianas empresas que distribuyen productos de seguridad industrial.
<b>AUTOR:</b>	Gustavo Adolfo Peña Noriega
<b>OBJETIVO:</b>	Recabar la información necesaria para establecer un diagnóstico de la forma en que los colaboradores perciben la empresa, tomando en cuenta solo algunos de los ejes de acción, ya que los colaboradores no poseen toda la información necesaria.
<b>INDICADORES:</b>	Gobernanza: 1, 2, 3, 4, 5, 6 Prácticas Laborales: 7, 8, 9, 10, 11 Medio Ambiente: 12, 13, 14, 15 Participación Comunitaria: 16,17, 18
<b>TIEMPO DE LA ENCUESTA:</b>	Aproximadamente de 3 a 5 min.
<b>FORMA DE APLICACIÓN:</b>	Encuesta presencial con los colaboradores de las empresas.
<b>JUICIO DE EXPERTOS:</b>	La guía de encuesta fue validada por los expertos: MGTR. Salvador Enrique Núñez González, Administrador de Empresas; Licda. Luisa Fernanda Barrera Rodríguez, Psicóloga Industrial; MGTR. Rosemary Méndez Estrada, Administradora de Empresas.

**Tesis: “Diagnóstico de Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en medianas empresas que distribuyen productos de seguridad industrial en la Ciudad de Guatemala”.**

**Instrumento sujeto 2 (Colaboradores)**

**Instrucciones:** A continuación se le presentan una serie de preguntas las cuales solicito responda marcando con una X en el espacio en blanco. La información recabada a través de este cuestionario será utilizada única y exclusivamente para fines de la presente investigación de tesis, por tanto es de uso confidencial.

Hombre: \_\_\_\_\_ Mujer: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ años.

<b>Gobernanza de la Organización</b>	1. ¿Cuenta con un contrato de trabajo? Si _____ No _____
	2. ¿Conoce sus derechos como empleado? Si _____ No _____
	3. ¿Conoce sus obligaciones como empleado? Si _____ No _____
	4. ¿Recibe todas sus prestaciones laborales de acuerdo a la ley? Si _____ No _____
	5. ¿Recibe bonificaciones e incentivos por alcanzar metas y objetivos? Si _____ No _____
	6. ¿Cuenta la empresa con un reglamento interno? Si _____ No _____

<b>Prácticas Laborales</b>	<p>7. ¿La empresa reconoce sus sugerencias, iniciativas u opiniones para mejorar el ambiente de trabajo? Si _____ No _____</p> <p>8. ¿Considera que existe un plan de carrera u oportunidad de ocupar una mejor posición dentro de la empresa? Si _____ No _____</p> <p>9. ¿Recibe capacitaciones y/o charlas para desempeñarse de una mejor manera en su trabajo? Si _____ No _____</p> <p>¿Cuántas veces?</p> <p>1 vez al año _____</p> <p>2 veces al año _____</p> <p>3 veces al año _____</p> <p>4 o más _____</p> <p>Ninguna _____</p> <p>10. ¿La empresa cuenta con programas de recreación, cultura y deportes? Si _____ No _____</p> <p>¿Cuál o cuáles? (puede marcar varios)</p> <p>Concursos de talento _____</p> <p>Días deportivos _____</p> <p>Lectura y poesía _____</p> <p>Otro _____</p> <p>11. ¿La empresa le ofrece algún seguro laboral? Si _____ No _____</p> <p>¿Cuál o cuáles? (puede marcar varios)</p> <p>Seguro de vida _____</p> <p>Seguro médico _____</p> <p>Otro _____</p>
--------------------------------	---

<b>Medio Ambiente</b>	<p>12. ¿Cuenta con programas de reciclaje en su trabajo? Si _____ No _____</p> <p>13. ¿Con qué frecuencia realiza actividades de reciclaje en su trabajo? Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____ Ninguna _____</p> <p>14. ¿Ha participado o apoyado alguna campaña sobre cuidados del medio ambiente dentro de la empresa? Si _____ No _____</p> <p>15. ¿Considera que el uso eficiente de los recursos beneficia la calidad de vida de las personas? Si _____ No _____</p> <p>¿Cómo? Respirando aire limpio _____ Bebiendo agua no contaminada _____ Preservando la flora y la fauna _____ Dejando un legado a nuestros hijos _____ Otro _____</p>
-----------------------	---

<b>Participación Comunitaria y su Desarrollo</b>	<p>16. ¿La empresa le brinda algún programa de educación? Si _____ No _____</p> <p>¿Cuál? Beca universitaria _____ Beca estudiantil _____ Estudio técnico _____ Otro _____</p> <p>17. ¿Recibe algún beneficio para su familia? Si _____ No _____</p> <p>¿Cuál o cuáles? (puede marcar varios) Ayuda económica _____ Seguro médico _____ Apoyo educativo _____ Otro _____</p>
--	--

	<p>18. ¿Ha sido incentivado para participar en programas de ayuda para su comunidad? Si _____ No _____</p> <p>¿Cuáles?</p> <p>_____</p>
--	---

## ANEXO 5 GUÍA DE OBSERVACIÓN

<b>NOMBRE DEL INSTRUMENTO:</b>	Guía de observación de las empresas.
<b>AUTOR:</b>	Gustavo Adolfo Peña Noriega
<b>OBJETIVO:</b>	Determinar a través de la observación las características importantes de la empresa: Condiciones del ambiente, condiciones del servicio, generales, actividad laboral y servicios.
<b>TIEMPO DE LA OBSERVACIÓN:</b>	20 min.
<b>FORMA DE APLICACIÓN:</b>	Observación participante.

<b>GUÍA DE OBSERVACIÓN</b>		
<b>Código:</b>		
<b>Ubicación:</b>		
<b>Fecha:</b>		
<b>I. Condiciones Ambientales</b>		
Iluminación del lugar:	A) Suficiente	
	B) Insuficiente	
Limpeza del lugar:	A) Excelente	
	B) Bueno	
	C) Malo	
Espacio de Movilización:	A) Suficiente	
	B) Insuficiente	
Área de trabajo:	A) Excelente	
	B) Bueno	
	C) Malo	
Ambiente en el entorno:	A) Ruidoso	
	B) Tranquilo	

Aspecto físico del lugar:	A) Excelente	
	B) Bueno	
	C) Malo	
Rotulación del lugar:	A) Sí	
	B) No	
<b>II. Condiciones del Servicio</b>		
Rotulación del producto:	A) Sí	
	B) No	
Variedad de productos:	A) Sí	
	B) No	
Atención al cliente:	A) Excelente	
	B) Bueno	
	C) Malo	
Desempeño atención:	A) Excelente	
	B) Bueno	
	C) Malo	
<b>III. Generales</b>		
Patente de comercio visible:	A) Sí	
	B) No	
Registro mercantil visible:	A) Sí	
	B) No	
Visión y Misión visibles:	A) Sí	
	B) No	
Reglamento Interno visible:	A) Sí	
	B) No	
Señalización/Rotulación:	A) Sí	
	B) No	
Personal de seguridad:	A) Sí	
	B) No	

<b>IV. Actividad Laboral</b>		
Material de trabajo:	A) Sí	
	B) No	
Mobiliario/Equipo/Maquinaria:	A) Sí	
	B) No	
Equipo de protección:	A) Sí	
	B) No	
Alarma contra incendio:	A) Sí	
	B) No	
Extintores:	A) Sí	
	B) No	
Señalización de seguridad:	A) Sí	
	B) No	
<b>V. Servicios</b>		
Sanitarios:	A) Sí	
	B) No	
Comedor y Cafetería:	A) Sí	
	B) No	
Teléfono:	A) Sí	
	B) No	



## ANEXO 6 EMPRESAS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL EN GUATEMALA

#	Empresa	Dirección	Número
1	ALMACÉN EL TIGRE S.A.	5 Avenida B 3-51 Zona 9, Guatemala	(502) 23877171
2	CASCO S.A.	Calzada Atanasio Tzul 19-67 Zona 12, Empresarial El Cortijo I, Bod. 304, Guatemala	(502) 22024700
3	COBERTURA INDUSTRIAL S.A.	35 Calle 23-50 Zona 12, Santa Elisa, Guatemala	(502) 24421770
4	DAVECO	Av. Petapa 52 Calle Zona 12, Ofibodegas Petapa, Bod. 38, Guatemala	(502) 23062100
5	DISTRIBUIDORA FIRELESS DE GUATEMALA S.A.	6 C 4-17 Zona 1, Edificio Tikal Torre Norte, Of. 309, Guatemala	(502) 22326560
6	DITSA	26 C 0-63 Zona 1, Guatemala	(502) 57263100
7	DOLCAZA S.A.	32 Av. 1-20 Zona 7, Utatlán, Guatemala	(502) 24395683
8	ELEX S.A.	Calzada Atanasio Tzul 22-00 Zona 12, El Cortijo II, Of.402, Guatemala	(502) 23241515
9	GENERAL SAFETY S.A.	Av. Las Américas 20-79 Zona 14, Guatemala	(502) 23670013
10	GRUPO MR SEGURIDAD INDUSTRIAL	Av. Mariscal 24-00 Zona 11, Interior 8, Guatemala	(502) 23285600
11	GUANTES CAMS S.A.	30 Av. B 11-68 Zona 7, Colonia Tikal I, Guatemala	(502) 24739255
12	INCOS	2 Av. 8-60 Zona 9, Edificio Corporativo Tívoli, Guatemala	(502) 23815656
13	KIMBERLY CLARK SEGURIDAD	Calzada Atanasio Tzul 47-79 Zona 12, Guatemala	(502) 24123700

#	Empresa	Dirección	Número
14	PLOMAR S.A.	11 Av. 19-50 Zona 11, Colonia Mariscal, Guatemala	(502) 24727924
15	REPRESENTACIONES MB	11 Av. A 8-73 Zona 2, Ciudad Nueva, Guatemala	(502) 22886770
16	PROCOIN	Av. Petapa 47-36 Zona 12, Guatemala	(502) 23167979
17	PRODUCTOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL PROSEIN	11 Calle E 9-71 Zona 7, Colonia La Verbena, Guatemala	(502) 24719374
18	PRODUCTOS DEL AIRE S.A.	41 C 6-27 Zona 8, Guatemala	(502) 24210400
19	PROTEC INDUSTRIAL S.A.	Lote 1 Manzana 13, Colonia Tierra Nueva 1, Chinautla, Guatemala	(502) 24830739
20	RIO VINYL INTERAMERICANA S.A.	KM. 6.5 Ruta al Atlántico Zona 18, Guatemala	(502) 23102525
21	SERVEXT	1 Av. 4-65 Zona 6, Los Álamos San Miguel Petapa, Guatemala	(502) 24484856
22	SERVICIO TÉCNICO DE EXTINGUIDORES	1 Calle 10-50 Zona 1, Guatemala	(502) 24638624

Fuente: Páginas Amarillas (2016)