

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

**"RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EMPRESAS FARMACEUTICAS
CIUDAD DE GUATEMALA."**

TESIS DE GRADO

LUCÍA DEL ROSARIO GUZMÁN LÓPEZ
CARNET 10353-07

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, AGOSTO DE 2017
CAMPUS CENTRAL

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

**"RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EMPRESAS FARMACEUTICAS
CIUDAD DE GUATEMALA."**

TESIS DE GRADO

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

POR
LUCÍA DEL ROSARIO GUZMÁN LÓPEZ

PREVIO A CONFERÍRSELE

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

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, AGOSTO DE 2017
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, 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: DRA. MARTHA ROMELIA PÉREZ CONTRERAS DE CHEN

VICEDECANO: DR. GUILLERMO OSVALDO DÍAZ CASTELLANOS

SECRETARIA: MGTR. CLAUDIA ANABELL CAMPOSANO CARTAGENA

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

DR. GUILLERMO OSVALDO DÍAZ CASTELLANOS

MGTR. INES ANA KARINA ESTUPIÑAN DONIS DE DIAZ

LIC. LUISA FERNANDA BARRERA RODRIGUEZ



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
No. 01389-2017

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante LUCÍA DEL ROSARIO GUZMÁN LÓPEZ, Carnet 10353-07 en la carrera LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, del Campus Central, que consta en el Acta No. 01424-2017 de fecha 10 de julio de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EMPRESAS FARMACEUTICAS EN LA CIUDAD DE GUATEMALA."

Previo a conferirsele el título de ADMINISTRADORA DE EMPRESAS en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 28 días del mes de agosto del año 2017.

MGTR. CLAUDIA ANABELL CAMPOSANO CARTAGENA, SECRETARIA
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Universidad Rafael Landívar

Guatemala, 23 de mayo 2017

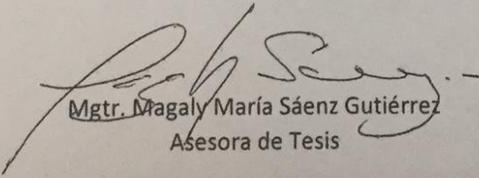
Mgtr. Gloria Zarazúa
Directora Departamento de Administración de Empresas
Universidad Rafael Landívar
Su Despacho

Respetable Mgtr. Zarazúa:

Con mi atento saludo me permito hacer de su conocimiento que la estudiante LUCIA DEL ROSARIO GUZMAN LÓPEZ, carné 1035307, de la carrera de Administración de Empresas a nivel licenciatura, tras haber desarrollado su estudio de tesis "Responsabilidad Social Empresarial en empresas farmacéuticas en la Ciudad de Guatemala", ha finalizado satisfactoriamente su proceso, cumpliendo con los requerimientos de investigación que exige la Universidad Rafael Landívar.

Por lo anterior solicito respetuosamente la asignación de Terna Evaluadora para que se pueda llevar a cabo su Defensa Privada de Tesis.

Agradezco su atención y me suscribo de usted, muy atentamente,



Mgtr. Magaly María Sáenz Gutiérrez
Asesora de Tesis

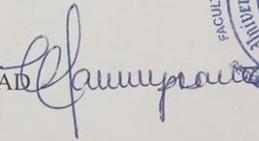


Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

DESPACHO DE LA SECRETARIA
Teléfono: (502) 24262626 ext. 2329
Fax: (502) 24262626 ext. 2339
Campus Central, Vista Hermosa III, Zona 16
Guatemala, Ciudad, 01016
economics@url.edu.gt

NOTIFICACIÓN Reg. 682-2016

A: Lucia del Rosario Guzman Lopez, carné 1035307
Estudiante

DE: MGTR. Claudia Camposano
SECRETARIA DE FACULTAD 

FECHA: 03 de enero de 2017



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 Lucia del Rosario Guzman Lopez, carné 1035307.

Posterior al análisis del caso se resolvió: a) Autorizar a la Magaly Saenz código 4712, asesorar a Lucia del Rosario Guzman Lopez, carné 1035307, dado que existe afinidad temática entre el currículo del profesional y la investigación a realizar bajo el título: "Responsabilidad social empresarial en empresas farmacéuticas en la ciudad de Guatemala." b) Anexar la presente resolución al Acta de Consejo 11-2016.

Atentamente,

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

DEDICATORIA

A DIOS:

Por ser mi guía y fortaleza en todo momento durante mi carrera universitaria.

A LA VIRGÉN MARÍA AUXILIADORA, DE GUADALUPE Y FÁTIMA

Por protegerme con su santo manto ya que deposité toda mi confianza en ella para esta meta y ser mi ejemplo de Madre en el cielo.

A MIS QUERIDOS PADRES LIC. BRAULIO JOSÉ FERNANDO GUZMÁN ROMAN Y LICDA. ALMA DEL ROSARIO LÓPEZ CÁRCAMO DE GUZMÁN

Por su apoyo y amor incondicional a lo largo de mi vida, su valioso ejemplo, los amo con todo mi corazón, siendo muy importantes en mi vida y a quienes les dedico este triunfo por ser un ejemplo de perseverancia para la culminación de mi carrera profesional.

A MI ABUELITO LIC. EMILIO HAROLDO LÓPEZ VALDIZÓN (QEPD)

Por darme el ejemplo de ética y valores en mi vida y a quién recuerdo siempre con mucho cariño.

A MI ABUELITA ALMA OLIMPIA CÁRCAMO DE LÓPEZ (MAMI OLY)

Por su cariño y apoyo espiritual que no me faltó en ningún momento y gracias a ella me sentí siempre fortalecida.

A MIS BISABUELOS LUISA ROSARIO VIUDA DE CÁRCAMO (QEPD) Y ROBERTO MIGUEL CÁRCAMO SÁNCHEZ (QEPD)

Por darme todo su amor y cuidado y de quienes guardo valiosos recuerdos en mi corazón.

A MI TÍO ABUELO ING. ROBERTO MIGUEL CÁRCAMO HERNÁNDEZ (QEPD)

Por su cariño y creer en mí para obtener mi primer trabajo en su empresa.

A MI MADRINA MGTR. SILVIA PATRICIA LÓPEZ CÁRCAMO

Por su amor y apoyo en mis diferentes etapas de mi vida y a quién le guardo mucho cariño.

A MI PADRINO ARQ. ROBERTO HAROLDO LÓPEZ CÁRCAMO Y A MI TIA LICDA. VANIA STANITSA DE LOS RÍOS ARROYO DE LÓPEZ

Por su especial cariño y apoyo a lo largo de mi vida.

A MI TIOS LIC. JUAN CARLOS QUEVEDO VELASQUEZ (QEPD) Y MGTR. BRENDA REGINA LÓPEZ CÁRCAMO

Por su cariño y apoyo durante mi carrera universitaria y en las diferentes etapas de mi vida.

A MI PRIMO JUAN DIEGO QUEVEDO LÓPEZ (QEPD)

Por haber sido una persona noble, de buen corazón a quien nunca olvidaré y recordaré siempre con mucho cariño.

A MIS TIOS, PRIMOS Y AMIGOS

Que de alguna u otra manera me brindaron su ayuda durante mi carrera profesional.

A LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

Por ser mí casa de estudios y darme los conocimientos que he adquirido durante mi carrera profesional, e impulsarme a alcanzar mis logros.

A MI DIRECTORA DE CARRERA MGTR. GLORÍA ESPERANZA ZARAZUA SESAM

Por su apoyo incondicional, ejemplo, sabios consejos durante mi carrera universitaria.

A MI CORDINADORA DE CARRERA MGTR. INES ANA KARINA ESTUPIÑAN DONIS DE DIAZ

Por su apoyo académico en mi carrera universitaria.

A MI ASESORA MGTR. MAGALY MARÍA SAÉNZ GUTIÉRREZ

Por su valioso aporte académico, profesional, apoyo y por transmitirme sus conocimientos que han sido muy enriquecedores para mi investigación y le estaré eternamente agradecida, que Dios y la Virgen María la Iluminen, y protejan en todo momento.

A MIS CATEDRÁTICOS

Quienes fueron una guía durante mi carrera universitaria ya que sin ellos no hubiera podido culminar este logro .En especial al Mgtr. Salvador Núñez por sus enseñanzas y sabios consejos, Ing. Ángel Meléndez y al Lic. Luis Alberto Aguilar por sus aportes académicos a mi investigación.

A LOS LABORATORIOS FARMACÉUTICOS

Mi especial agradecimiento por abrirme las puertas de sus empresas para poder llevar a cabo mi investigación de campo y apoyarme en este tema realizado.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
I. MARCO DE REFERENCIA.....	3
1.1 MARCO CONTEXTUAL.....	3
1.1.1 Antecedentes.....	3
1.2 MARCO TEÓRICO.....	7
1.2.1 Responsabilidad Social Empresarial.....	7
1.2.2 Centro de Acción de Responsabilidad Social Empresarial.....	7
1.2.3 Materias de Responsabilidad Social Empresarial.....	8
1.2.4 Buenas Prácticas de Manufactura.....	16
1.2.5 Derecho de Antigüedad.....	17
II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
2.1 OBJETIVOS.....	20
2.1.1 Objetivo General.....	20
2.1.2 Objetivos Específicos.....	20
2.2 VARIABLES.....	21
2.2.1 Definición Conceptual.....	21
2.2.2 Definición Operacional.....	21
2.2.2.1 Indicadores y Subindicadores.....	22
2.3 ALCANCES Y LIMITACIONES.....	23
2.3.1 Alcances.....	23
2.3.1.1 Espacio.....	23
2.3.1.2 Tiempo.....	23
2.3.1.3 Universo.....	23
2.3.2 Limitaciones.....	23
2.4 APORTE.....	24
III. MÉTODO.....	26
3.1 SUJETOS Y/O UNIDADES DE ANÁLISIS.....	26
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	26
3.3 INSTRUMENTOS.....	27
3.3.1 Entrevista.....	27

3.4 PROCEDIMIENTO.....	27
3.5 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	28
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	30
4.1 SUJETOS.....	30
4.1.1 Cuadro Comparativo de las Empresas Entrevistas.....	31
4.1.3 Cuadro Comparativo de las Entrevistas Realizadas a las Trece Empresas Farmacéuticas con su Respectivo Análisis de sus Respuestas.....	33
4.1.4 Resultados.....	44
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	66
VI. CONCLUSIONES.....	70
VII. RECOMENDACIONES.....	73
VIII. BIBLIOGRAFÍA.....	76
IX ANEXOS.....	78
ANEXO 1: OFICIO NÚMERO UNIP-450-2017 DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL.....	79
ANEXO 2 : INSTRUMENTO DE ENTREVISTA # 1.....	85
ANEXO 3: INSTRUMENTO DE ENTREVISTA # 2.....	87
ANEXO 4: ENTREVISTAS DE LAS 13 EMPRESAS FARMACEUTICAS FASE I.....	89
ANEXO 5: ENTREVISTAS DE LAS 5 EMPRESAS FARMACEUTICAS FASE II.....	149
ANEXO 6: LISTADO DE LABORATORIOS FARMACÉUTICOS EN LA CIUDAD DE GUATEMALA.....	170

RESUMEN

El presente trabajo de investigación comprende como puntos principales los siguientes temas: El marco de referencia que incluye el marco contextual y el marco teórico.

El objetivo del marco contextual lo importante de él es la delimitación del campo de investigación con el objeto de investigar todo lo referente al tema principal.

En cuanto al marco teórico es profundizar en los conceptos principales del tema de Responsabilidad Social Empresarial en las empresas farmacéuticas.

Como segunda parte importante del tema es tener claro cuál es los objetivos generales y específicos para que puedan llevarse a cabo y cumplirse.

Por otra parte es importante establecer que dentro de la presente investigación se mencionan las hipótesis que van a ser para resolver el problema de investigación y concluir en cuanto a la veracidad o no de dichas teorías.

Posteriormente se hace un análisis de los sujetos de investigación del instrumento de entrevista, dentro de dichos sujetos se mencionan las empresas como actores principales tales como: el dueño de la empresa, los gerentes de la empresa, jefes de área para poder recopilar la información necesaria por medio del tipo de investigación cualitativa.

Seguidamente se encuentran transcritas las trece entrevistas realizadas a los laboratorios farmacéuticos de la Ciudad de Guatemala, que contienen trece preguntas que abarcan las siete materias de Responsabilidad Social Empresarial según las normas ISO 26000 (2010) las cuales son: Gobernanza de la Organización, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de Consumidores, Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad.

A continuación están los gráficos de cada una de las entrevistas realizadas, con sus respectivos porcentajes con su descripción de acuerdo a las materias de Responsabilidad Social; así como el

análisis de esos gráficos mencionados anteriormente para determinar los aspectos principales que abarca la Responsabilidad Social.

Luego se encuentran las conclusiones y recomendaciones del tema principal de la Responsabilidad Social, se consideran de aporte como resultado de la investigación realizada.

Y por último se adjuntan los anexos : La comprobación con documentos que fundamentan la validación del número de la población y muestra de los laboratorios farmacéuticos del Departamento de Guatemala en base una solicitud realizada por mi persona y proporcionada por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Dirección General Vigilancia y Control de la Salud de conformidad con el oficio a través de la Unidad de Información Pública de conformidad con el oficio UNIP- 450-2017 de fecha 14 de Marzo del 2017.

INTRODUCCIÓN

El tema de la presente Investigación, surge a raíz de la necesidad de que las empresas farmacéuticas se concienticen e implementen dentro de su política de trabajo, la Responsabilidad Social Empresarial.

La razón por la cual se escogió el sector farmacéutico, fue porque el producto que fabrican que es la medicina es de primera necesidad. Debido a ello el hecho de que se involucren las empresas farmacéuticas, daría un beneficio mutuo, tanto a la empresa como a la sociedad en general.

Es necesario resaltar que las empresas farmacéuticas ocupan una parte importante del PIB, Producto Interno Bruto ya que la medicina es de primera necesidad para la población y el control de calidad influye en la salud del guatemalteco. Las personas entrevistadas que apoyan a la población de este país: Realizan jornadas médicas, invierten una buena parte de sus recursos en capacitaciones a sus empleados, para lograr la elaboración íntegra del producto y su debido manejo de las buenas prácticas de manufactura.

El análisis profundo que se ha hecho, se realizó con las técnicas de investigación actuales, para lograr con éxito la investigación titulada: "Responsabilidad Social Empresarial en Empresas Farmacéuticas en la Ciudad de Guatemala", realizándose un estudio de campo que comprendió: Una serie de entrevistas dirigidas a los gerentes, jefes y encargados de la Responsabilidad Social Empresarial de trece empresas, que contenían trece preguntas relacionadas con las siete materias de Responsabilidad Social Empresarial, según las normas ISO 26000 (2010). (Gobernanza de la Organización, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, El Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de Consumidores, Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad).

Dichas preguntas fueron validadas por dos expertos: El Licenciado Luis Alberto Aguilar y el Ingeniero Ángel Meléndez, quienes dieron un aporte muy importante que contribuyó grandemente a la elaboración de la investigación de campo.

Se llegó a la conclusión de que al procesar toda la información recopilada y con la realización de gráficas con los porcentajes de acuerdo a los resultados de las entrevistas, que unas de las empresas se encuentran comprometidas con la Responsabilidad Social Empresarial y otras se quedaron bastante motivadas para implementarla a corto y a mediano plazo. Manifestando que a raíz de la presente investigación pudieron conocer del tema y enriquecerse para poderlo poner en práctica.

La presente investigación tienen como objetivo que las empresas farmacéuticas en un futuro no muy lejano, se involucren de forma activa y responsable en el anteriormente mencionado, para contrarrestar la problemática social que se vive en nuestro país, de no tener una conciencia social que al ponerla en práctica trae como consecuencia una mayor productividad, utilidad e imagen de la empresa.

Quedó en cada una de las empresas entrevistadas a través de sus gerentes y colaboradores la firme convicción de que en la Ciudad de Guatemala principalmente se necesita la participación en el tema, en cuestión para que las futuras generaciones tengan bases sólidas y actúen de forma ética y legal para el beneficio de nuestra Sociedad Guatemalteca.

I. MARCO DE REFERENCIA:

En la presente investigación se contempla un análisis en el sector de empresas farmacéuticas, con el objeto de hacer conciencia a las organizaciones de esta rama, para que puedan concientizar a sus colaboradores que son una parte importante y fundamental en la administración y organización de dichas empresas.

1.1 MARCO CONTEXTUAL

1.1.1 ANTECEDENTES

Según (Correa 2007) el tema de investigación de Responsabilidad Social Empresarial ocurrió durante el siglo XIX y la primera mitad del siglo XX; en este período no existe la Responsabilidad Social Empresarial como tal, ya que las distintas instituciones y organizaciones eran las que proporcionaban soluciones a los problemas sociales que pudieran plantearse.

Así mismo, continua diciendo el autor que se cristaliza en la primera mitad del siglo XX; en ella surge espontáneamente la participación voluntaria por parte de las organizaciones en la comunidad, y por ello éstas comienzan a aceptar la existencia de la responsabilidad de participar en el bienestar de la sociedad, a partir de la realización de actividades filantrópicas puntuales. Como podemos notar que de esa manera fue qué empezó a tomar relevancia el tema, ya que los empresarios lo fueron poniendo en práctica en beneficio para las comunidades.

El tema de investigación Responsabilidad Social Empresarial en Empresas Farmacéuticas, es relevante porque creará conciencia a que se implemente en dicho sector. Además, este sector empresarial es de suma trascendencia en la vida del guatemalteco, ya que las medicinas son de consumo de primera necesidad, por lo que se maneja un buen porcentaje de la economía de los guatemaltecos. Es importante que dichas empresas en compensación de lo anterior se involucren en la Responsabilidad Social Empresarial, desarrollando actividades en beneficio de los mismos consumidores en este importante sector productivo.

Según la tesis "Procedimientos de Auditoría en el área de cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar en una Empresa Farmacéutica" (Meza, 2005) se puede definir que una industria Farmacéutica "es una organización con personería jurídica que actuando como una empresa tiene como giro normal de su actividad la importación, producción, envasado, comercialización y distribución de bienes de origen químico que pretenden prevenir o curar enfermedades del ser humano".

Sigue mencionando el autor que la industria farmacéutica se clasifica dentro de la industria de transformación, ya que las materias primas procedentes de la industria química farmacéuticas. Tanto la industria química y la propia industria farmacéutica son combinadas y sometidas a procesos que finalmente dan como resultado un medicamento. En Guatemala, algunas de las empresas clasificadas como "Industrias Farmacéuticas", únicamente se dedican a importar productos semielaborados a granel, encargándose en el territorio guatemalteco únicamente.

La Tesis anteriormente mencionada del autor (Meza, 2005), se determina lo siguiente: el tipo de investigación que realizó el autor es descriptiva, su objetivo principal fue conocer la situación financiera y resultado de sus operaciones en una empresa farmacéutica. Además se puede indicar que se utilizó como sujeto a la empresa Productos Farmacéuticos S.A, y las conclusiones a las que llegó el autor en su investigación anteriormente mencionada fue la siguiente: 1. La circulación de cuentas por pagar tiene como propósito para el auditor en una empresa verificar la existencia y correcta provisión de las cuentas por pagar de la empresa y servir de prueba para satisfacerse de que no existen pasivos no registrados y 2. La circulación de cuentas por cobrar y cuentas por pagar es una técnica que provee evidencia de fuentes externas a la entidad y con ello dicha evidencia queda libre de cualquier manipulación o tergiversación por parte de la administración de la empresa.

Según la tesis "Aplicación de la planeación estratégica en un laboratorio farmacéutico" (Chonay, 2005) los antecedentes de los laboratorios farmacéuticos en Guatemala, en el siglo XIX se construyeron los primeros laboratorios semejantes a los que existen en la actualidad, con la distribución de los sistemas según el tipo de laboratorio. En general, la industria farmacéutica surgió a raíz de la necesidad de luchar contra las enfermedades por medio de actividades diversas relacionadas con la obtención de sustancias naturales y sintéticas utilizadas en medicina.

Sigue mencionando el autor que en el caso de la República de Guatemala, la industria farmacéutica se inicia a partir del año 1930. Este sector está conformado por empresas cuya labor es formular, mezclar, controlar y dar forma a la materia prima, que procede de la industria químico farmacéutica.

Por otro lado, dentro de las empresas de comercialización del sector industrial químico farmacéutico, se encuentran las droguerías que se encargan de la distribución de los productos a nivel de mayoreo o abasteciendo a las farmacias; y las farmacias son las encargadas de la venta del producto al consumidor final.

Continúa explicando el autor que los objetivos principales de las empresas farmacéuticas son los siguientes: a) conservar los productos en un óptimo nivel, para la satisfacción de los clientes y b) lograr un buen servicio al cliente, mediante precios competitivos independientemente de si son intermediarios o consumidores finales.

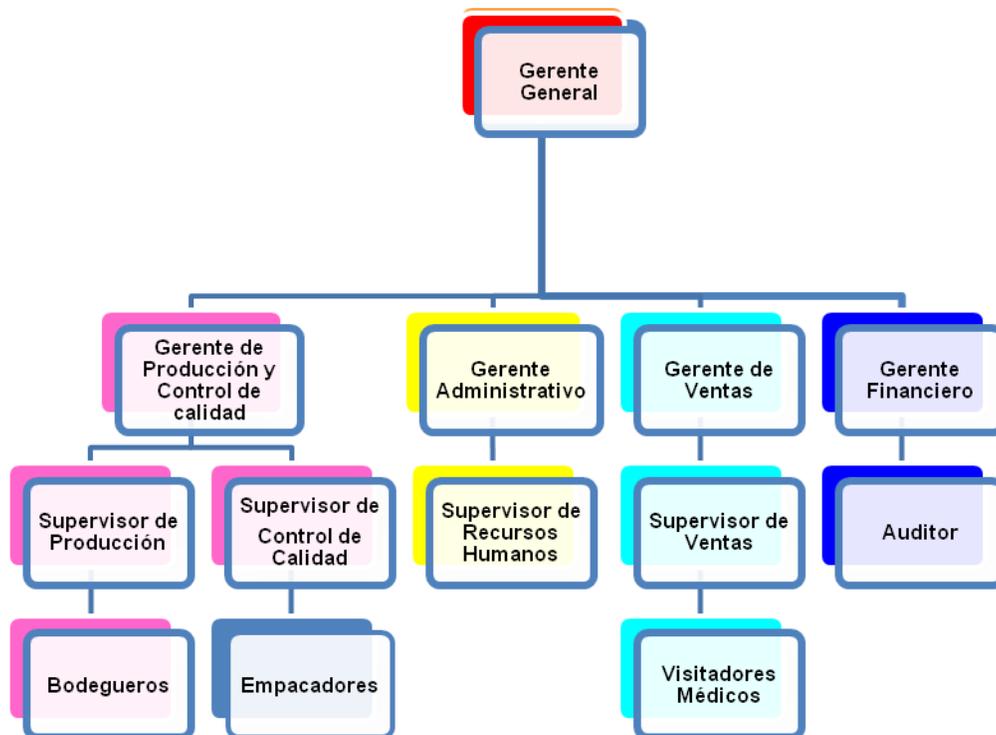
Por otra parte según el tema de la tesis “ Aplicación de la Planeación Estratégica en un laboratorio farmacéutico” del autor (Chonay, 2005) “sobre la situación actual de los laboratorios farmacéuticos en Guatemala, la demanda de medicamentos se ha ido incrementando; según el Ministerio de Salud que es el ente encargado de velar por el cumplimiento del Código de Salud, en cuanto al área farmacéutica establece en su sección II, de los productos farmacéuticos o medicamentos, artículo 172 del programa nacional de medicamentos, que establecerá un programa nacional de medicamentos que permita operativizar las políticas de medicamentos, incluyendo la selección, calidad, suministro, producción, comercialización y el uso racional de los mismos, promoviendo la participación social, teniendo como fin primordial el acceso de la población a medicamentos de calidad. Así mismo, designará a las dependencias encargadas de estas funciones.

La tesis anteriormente mencionada del autor (Chonay, 2005) indica los siguientes aspectos: El tipo de investigación es descriptiva, su objetivo principal fue: evaluar el sistema organizativo y funcional de un laboratorio farmacéutico para proponer un plan estratégico acorde a sus necesidades.

Además el sujeto a quien fue dirigida la investigación fue a un laboratorio farmacéutico de Guatemala y las principales conclusiones a las que se llegó fueron las siguientes: 1. Las distintas gerencias que conforman el laboratorio farmacéutico, lograron una mejor articulación, mediante el respeto y responsabilidad de sus funciones evitando intervenir en la toma de decisiones que no son de su línea de mando. 2. Los aspectos publicitarios de los productos del laboratorio, son deficientes, lo que no permite el incremento en la demanda de los mismos.

De conformidad con las entrevistas realizadas a los gerentes, jefes o encargados de Responsabilidad Social en los laboratorios farmacéuticos de la ciudad de Guatemala, manifestaron que la estructura organizacional generalmente está conformada por: Consejo Directivo, Gerente General, Gerente de Producción y de Control de Calidad, Gerente Administrativo, Gerente de Ventas, Gerente Financiero, Supervisores, auditores, bodegueros, empaques, Visitadores Médicos. Dicho organigrama se presenta a continuación como (figura No.1).

FIGURA No. 1



1.2 MARCO TEÓRICO

1.2.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Según (Robbins, 2009: 271) la Responsabilidad Social Empresarial es “Deber de una empresa aparte de los requisitos legales y económicos, de perseguir metas de largo plazo para bien de la sociedad”.

Centrarse (2007) define sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que se encuentra inmersa dentro del amplio rol de las empresas en la sociedad. Es una cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familias, comunidades, medio ambiente, que contribuye a la combatividad de las empresas, bienestar general y desarrollo del país. Las empresas responsables exigen la conducta ética y el respeto a la ley de todos sus colaboradores y se proyectan en la sociedad como un agente social y económico; porque además de satisfacer las necesidades del mercado contribuyen a construir una sociedad solidaria, equitativa e incluyente.

Flores (2007) indica que la Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso de las empresas de agregar valor social a la comunidad con su actividad, la creación de beneficios para todos los grupos de interés, la obligación ética de las conductas organizacionales y la protección ambiental.

1.2.2 CENTRO DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

(CENTRARSE)

Continuando con el documento “RSE: Una nueva mirada empresarial” (centrarse, 2007) el Centro para la acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala, Centrarse es una organización dedicada a la promoción e incorporación de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en las empresas de Guatemala.

Centrarse busca generar una actitud de cambio en el empresario guatemalteco para convertirlos en empresarios conscientes y pro activos, que contribuyan significativamente al desarrollo de las personas, la competitividad de las empresas y el desarrollo sostenible del país.

El logro de ello puede dar un buen ejemplo de Responsabilidad Social Empresarial en las empresas Farmacéuticas que no se han involucrado en ella.

Así pues el documento RSE también menciona Centrarse es además una organización privada, autónoma, de carácter asociativo, apolítico, no lucrativo y extra gremial, que está liderado por empresarios visionarios Centrarse es impulsado por un equipo de profesionales comprometidos en trabajar con todos los sectores y todas las empresas (desde la más pequeña hasta la más grande), en poner en práctica el concepto de Responsabilidad Social Empresarial y así contribuir con el aumento de la competitividad y la mejora de la calidad de vida de la población en general.

1.2.3 MATERIAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

De conformidad con el documento "Norma internacional ISO 26000, (Guía de Responsabilidad Social Empresarial, 2010) las materias fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial son las siguientes:

-GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Según Normas ISO 26000 (2010) la gobernanza de la organización es el factor más importante para hacer posible que una organización se responsabilice de los impactos de sus decisiones y actividades así como para integrar la responsabilidad social en toda la organización y sus relaciones.

En el contexto de la Responsabilidad Social, la gobernanza de la organización tiene la característica particular de ser, tanto una materia fundamental en la que deberían actuar las organizaciones, como un medio para aumentar su capacidad de comportarse de manera socialmente responsable respecto a las otras materias fundamentales.

Esta característica particular surge del hecho de que una organización que se plantea ser socialmente responsable, debería contar con un sistema de gobernanza de la organización que le permita supervisar y poner en práctica los principios de la Responsabilidad Social.

La gobernanza eficaz debería basarse en la incorporación de los principios de la responsabilidad social en la toma de decisiones y en la implementación.

Estos principios son rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos. Además de estos siete principios, una organización debería considerar las prácticas, las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social al establecer y revisar su sistema de gobernanza.

El liderazgo es clave para una gobernanza de la organización eficaz. Esto es cierto, no sólo para la toma de decisiones, sino también para motivar a los empleados a que practiquen la responsabilidad social y para integrarla a través de la cultura de la organización.

La debida diligencia puede ser también un enfoque útil para una organización al abordar los asuntos de responsabilidad social.

-DERECHOS HUMANOS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Según Normas ISO 26000 (2010) los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo. Hay dos amplias categorías de derechos humanos. La primera categoría concierne a derechos civiles y políticos e incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión. La segunda categoría concierne a derechos económicos, sociales y culturales e incluye derechos como el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho al máximo nivel alcanzable de salud, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social.

Varias normas morales, legales e intelectuales se basan en la premisa de que los derechos humanos trascienden las leyes o las tradiciones culturales. 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. De forma más amplia, las organizaciones se beneficiarán de un orden social e internacional en el que los derechos y libertades se puedan realizar plenamente.

Mientras la mayor parte de la legislación en materia de derechos humanos se refiere a la relación entre el Estado y los individuos, es ampliamente conocido que las organizaciones no estatales pueden influir en los derechos humanos de los individuos, y por ello tienen la responsabilidad de respetarlos.

El reconocimiento y el respeto de los derechos humanos son ampliamente considerados como esenciales, tanto para el principio de legalidad, como para los conceptos de equidad y justicia social y son el fundamento básico de la mayoría de las instituciones esenciales de la sociedad, tales como el sistema judicial.

Los Estados tienen el deber y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos. Una organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos, incluso dentro de su esfera de influencia.

-PRÁCTICAS LABORALES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Según Normas ISO 26000 (2010) 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 se extienden más allá de la relación de una organización con sus empleados directos o de las responsabilidades que una organización tenga en un lugar de trabajo de su propiedad o que esté bajo su control directo.

Las prácticas laborales incluyen reclutamiento y promoción de trabajadores; procedimientos disciplinarios y de resolución de reclamaciones; transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de habilidades; salud, seguridad e higiene industrial, y cualquier política o práctica que afecte a las condiciones de trabajo, en particular, la jornada laboral y la remuneración.

Las prácticas laborales, incluyen también el reconocimiento de las organizaciones de trabajadores y la representación y participación, tanto de organizaciones de trabajadores como de empleadores, en negociaciones colectivas, diálogos sociales y consultas tripartitas.

La creación de puestos de trabajo, así como los salarios y otras compensaciones que se pagan por el trabajo realizado, se encuentran entre las contribuciones sociales y económicas más importantes de una organización.

El trabajo enriquecedor y productivo es un elemento esencial en el desarrollo humano; los niveles de vida mejoran gracias al pleno empleo y el empleo seguro. Su ausencia constituye una causa primordial de problemas sociales. Las prácticas laborales tienen un mayor impacto sobre el respeto al principio de legalidad y en el sentido de la justicia presente en la sociedad: las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz.

-EL MEDIO AMBIENTE Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Según Normas ISO 26000 (2010) 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, de salud y ambiental de sus decisiones y actividades.

La sociedad se enfrenta a muchos desafíos ambientales, incluyendo el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de hábitats, la extinción de especies, el colapso de ecosistemas completos y la degradación de los asentamientos humanos urbanos y rurales.

A medida que la población mundial crece y el consumo aumenta, estos cambios son amenazas crecientes para la seguridad humana y la salud y el bienestar de la sociedad.

Es necesario identificar opciones para reducir y eliminar los volúmenes y patrones insostenibles de producción y consumo y para asegurar que el consumo de recursos por persona llegue a ser sostenible. Los temas ambientales en el ámbito local, regional y global están interconectados. Se requiere un enfoque integral, sistemático y colectivo, para abordarlos.

La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos. Por ello, es un aspecto importante de la responsabilidad social. Los temas ambientales están estrechamente relacionados con otras materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social. La educación ambiental y la creación de capacidad son fundamentales para promover el desarrollo de sociedades y estilos de vida sostenibles.

Las herramientas técnicas pertinentes, tales como las normas de la serie de normas ISO 14000 pueden utilizarse como un marco general de referencia para ayudar a una organización a abordar cuestiones ambientales de forma sistemática y deberían tenerse en cuenta al realizar la evaluación del desempeño ambiental, a cuantificación y el informe de las emisiones de gases de efecto invernadero, y en el análisis del ciclo de vida, el diseño ambiental, el etiquetado ecológico y la comunicación ambiental.

-PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Según Normas ISO 26000 (2010) las 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.

En el área de la responsabilidad social, las prácticas justas de operación se refieren a la manera en que una organización utiliza su relación con otras organizaciones para promover resultados positivos. Los resultados positivos se pueden alcanzar proporcionando liderazgo y promoviendo la adopción de la responsabilidad social de una manera más amplia, dentro de la esfera de influencia de la organización.

ASUNTOS DE CONSUMIDORES

Según Normas ISO 26000 (2010) Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidades 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. El término consumidor hace referencia a aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las organizaciones, sin que implique, necesariamente, que tengan que pagar dinero por los productos y servicios.

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. Muchas organizaciones obtienen o manejan información personal y tienen la responsabilidad de mantener la seguridad de dicha información y la privacidad de los consumidores.

Los asuntos de consumidores relativos a la responsabilidad social están relacionados, entre otros temas, con las prácticas justas de marketing, la protección de la salud y la seguridad, el consumo sostenible, la resolución de controversias y la compensación, la protección de la privacidad y de los datos, el acceso a productos y servicios esenciales, el tratamiento de las necesidades de los consumidores vulnerables y desfavorecidos y la educación, entre otros temas.

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor proporcionan información fundamental sobre los asuntos de consumidores y el consumo sostenible.

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Según Normas ISO 26000 (2010) 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; abarca el apoyo y la creación de una relación con la comunidad. Pero sobre todo, implica el reconocimiento del valor de la comunidad.

La participación activa de una organización en la comunidad debería surgir del reconocimiento de que la organización es una parte interesada en la comunidad y que tiene intereses comunes con ella.

La contribución de una organización al desarrollo de la comunidad, puede ayudar a promover niveles más elevados de bienestar dentro de la comunidad. De forma general, ese desarrollo, se entiende como la mejora de la calidad de vida de una población. El desarrollo de la comunidad no es un proceso lineal; más bien, es un proceso a largo plazo, en el que estarán presentes intereses diferentes y en conflicto.

Las características históricas y culturales hacen única a cada comunidad e influyen en las posibilidades de su futuro. El desarrollo de la comunidad es, por tanto, el resultado de características sociales, políticas, económicas y culturales y depende de las características de las fuerzas sociales involucradas. Las partes interesadas en la comunidad podrían tener intereses diferentes, incluso intereses en conflicto. Se requiere una responsabilidad compartida para promover el bienestar de la comunidad como un objetivo común.

Los asuntos clave del desarrollo de la comunidad a las que una organización puede contribuir, incluyen la creación de empleo mediante la expansión y diversificación de las actividades económicas y el desarrollo tecnológico. También puede contribuir a través de las inversiones sociales en la generación de riqueza e ingresos mediante iniciativas de desarrollo económico local; ampliando programas de educación y desarrollo de habilidades; promoviendo y preservando la cultura y las artes; y proporcionando y/o promoviendo servicios de salud a la comunidad. El desarrollo de la comunidad podría incluir el fortalecimiento institucional de la comunidad, sus grupos y foros colectivos, programas culturales, sociales y ambientales y redes locales que involucren a múltiples instituciones.

Usualmente, el desarrollo de la comunidad es avanzado cuando las fuerzas sociales de la comunidad se esfuerzan por promover la participación pública, y persiguen la igualdad de derechos y niveles de vida dignos, para todos los ciudadanos, sin discriminación. Es un proceso interno de la comunidad que tiene en cuenta las relaciones existentes y supera barreras para el disfrute de derechos. El desarrollo de la comunidad se refuerza a través del comportamiento socialmente responsable.

Las inversiones sociales que contribuyen al desarrollo de las comunidades pueden mantener y mejorar las relaciones de una organización con sus comunidades, y podrían o no estar asociadas con las actividades operacionales fundamentales de una organización

Mientras que algunos aspectos de las acciones tratadas en esta sección pueden entenderse como filantropía, las actividades filantrópicas por sí mismas no consiguen el objetivo de integrar la responsabilidad social en la organización.

1.2.4 BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

Según el Ministerio de Salud Pública las Buenas Prácticas de Manufactura son una “garantía de calidad que asegura que los productos se fabriquen de manera uniforme y cumpliendo con las normas de Calidad”.

Según la tesis “Guía para la Implementación de Normativas de Buenas Prácticas de Manufactura (bpm) en la Industria Farmacéutica de Guatemala a Nivel de Mediana Empresa” del autor (Juárez, 2015) indica que los laboratorios se ven en la obligación de implementar normas como las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). Con esto los laboratorios han adaptado sus métodos y procedimientos para así estandarizar los procesos con el fin de mejorar la calidad de los productos farmacéuticos y mantenerla a través del tiempo. (Comité de Expertos de Expertos de la OMS en Especificaciones para las Preparaciones Farmacéuticas 32º Informe, 1992.

El Informe 32 presenta las recomendaciones de un grupo internacional de expertos convocado por la Organización Mundial de la Salud para que examine diversos asuntos relativos a la garantía de calidad de los productos farmacéuticos y las especificaciones aplicables a sustancias y formas farmacéuticas; siendo de especial interés para los servicios nacionales de reglamentación farmacéutica. El informe contiene recomendaciones sobre las prácticas adecuadas de fabricación de productos farmacéuticos y pautas provisionales para la inspección de los fabricantes de productos farmacéuticos y para la aplicación del sistema O.M.S. de certificación de la calidad de los productos farmacéuticos objeto de comercio internacional.

El Aseguramiento de la Calidad es definido en las normas de Buenas Prácticas de Manufactura para Productos Farmacéuticos (BPM) de la Organización Mundial de la Salud como un elemento clave para garantizar la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos.

Por otra parte, de conformidad con el Acuerdo Ministerial No. 134-2016 de fecha 25 de abril de 2016 del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, establece en su artículo 8 que las autoridades del laboratorio farmacéutico deben permitir a la Unidad de Vigilancia, Monitoreo y Control del Departamento de Regulación y control de productos farmacéuticos y afines el acceso a las instalaciones de los laboratorios para realizar inspección de verificación del cumplimiento del cronograma presentado; la inspección se realizará trimestralmente por inspectores profesionales. De no permitirse por parte del laboratorio la inspección programa, se cancelará el Certificado Temporal de Buenas Prácticas de Manufactura para Laboratorios Farmacéuticos en periodo de implementación.

1.2.5 DERECHO DE ANTIGÜEDAD

De conformidad con la tesis Análisis del Derecho de Antigüedad en la Legislación Guatemalteca del autor (Pérez, 2007) menciona que Reynoso (2004) en materia de derecho laboral consiste en : “El derecho que adquiere un sujeto conforme presta un servicio en forma continua en una misma empresa de producción y cumpliendo en forma idónea con sus deberes”.

Manifiesta el autor de la tesis anteriormente mencionada que Cabanellas (1982) señala que por escalafón o derecho de antigüedad: “Calidad por la cual se reconoce ciertas características privilegiantes en los trabajadores de determinado renglón de la economía en una legislación.

De acuerdo con la tesis “Análisis Jurídico del Procedimiento para Cubrir Plazas Vacantes en la Legislación Guatemalteca del autor (Arías, 2009) el derecho de antigüedad “el único factor para los nombramientos son los años de servicio, un trabajador puede ascender desde un puesto de jerarquía inferior a otro superior a medida que se producen las vacantes.

II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estudio de la investigación de la Responsabilidad Social Empresarial en las Empresas Farmacéuticas es importante porque va ayudar a concientizar a dichas empresas a involucrarse en el ámbito donde haya mayor necesidad, aprovechando los productos que fabrican, comercializan, empaacan o sus colaboradores, para poder realizar actividades de Jornadas Médicas a lugares donde no existe suficiente abastecimiento de medicinas, ni médicos que atienden la salud de las personas. El trabajo de investigación ayudará a la sociedad guatemalteca y dará un ejemplo a las futuras generaciones para que se haga conciencia de la necesidad e importancia.

El beneficio que obtendrán las Empresas Farmacéuticas es tener una buena imagen frente a sus consumidores, ya que se verán como Empresas Socialmente Responsables.

Además es importante que se puedan conocer las materias de Responsabilidad Social Empresarial las cuales se pueden mencionar las siguientes: Gobernanza de la organización, esta puede ayudar a que la empresa sea responsable de sus decisiones y sus diversas actividades para que puedan practicar la responsabilidad social empresarial, por medio una estructura de una organización para poder supervisar que acciones puede realizar cada departamento de la empresa.

Otra materia es la de Derechos Humanos es de vital importancia para que se actúe de manera justa y legal ya que esto da una prestigio a la empresa y crea credibilidad hacia sus clientes y proveedores.

Seguidamente se pueden mencionar las prácticas laborales y se puede practicar responsabilidad social dentro de su misma organización a sus propios empleados, promoviéndoles mejores salarios e incentivos.

También otras de las materias de Responsabilidad Social es la del medio ambiente ya que al momento de realizar procesos de producción deben efectuar prácticas que disminuyan la contaminación y el cambio climático, ya que esto puede crear consecuencias directas a la misma sociedad si no se toman las precauciones necesarias para cuidar el medio ambiente. También puede mencionarse las prácticas justas de operación, es de vital importancia promover buenas relaciones con otras organizaciones que tienen contacto directo las empresas, promoviendo los principios éticos en las diversas acciones que realizan.

Otra materia es la de los consumidores, ya que dichas organizaciones deben velar por la salud, seguridad, el consumo con practicas sostenibles, contribuyendo también a la seguridad de confidencialidad de los clientes sobre información que proporcionan, y es por ello que es una de las materias que deberían practicar las empresas porque los consumidores son un factor importante ya que dichas organizaciones deben darse a ellos son el principal ingreso para una empresa la de los clientes porque son quienes adquieren los productos de ellas y generan seguridad y buena imagen de parte de la empresa y por último es la participa activa de la comunidad, si se conoce y practica esta materia en las organizaciones el de preocuparse por promover actividades que la beneficien o bien la de generar fuentes de ingresos es la creación de oportunidades y creación de empleos.

Dichas materias mencionadas anteriormente, son muy importantes investigarlas por que con eso puede incentivar a que las empresas al realizar la investigación de campo se les crea conciencia de practicar Responsabilidad Social Empresarial guiándose por aquellas que ya están establecidas pero que pueden contribuir a la sociedad guatemalteca.

Concluyendo a lo anteriormente mencionado es de vital importancia responder a la siguiente pregunta:

¿Cómo se implementa la Responsabilidad Social Empresarial en empresas farmacéuticas en la ciudad de Guatemala?

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 OBJETIVO GENERAL

- Determinar si las Empresas Farmacéuticas implementan la Responsabilidad Social Empresarial en la Ciudad de Guatemala.

2.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer si la dirección de las empresas desempeñan con transparencia sus actividades y dan cumplimiento a las normas legales.
- Identificar que políticas y procedimientos utilizan las empresas con respecto a la equidad de género y al derecho de antigüedad, para protección de los derechos humanos de los colaboradores.
- Definir si las Empresas Farmacéuticas cumplen con las prácticas laborales y de qué forma las implementan hacia sus colaboradores.
- Comprobar que las Empresas velan por el cuidado del medio ambiente por medio de acciones que reduzcan la contaminación y el cambio climático.
- Evaluar que prácticas justas de operación realizan las empresas con la competencia, los clientes y los proveedores verificando que estos cumplen con los estándares de calidad.
- Definir que controles y parámetros utilizan las empresas farmacéuticas en relación al precio y calidad del producto, proporcionando a los consumidores seguridad en la adquisición y utilización de este.
- Investigar si las Empresas Farmacéuticas se proyectan a la comunidad, desarrollando periódicamente actividades en los distintos sectores de la población.

2.2 VARIABLES

2.2.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Centrarse (2007) define la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que se encuentra inmersa dentro del amplio rol de las empresas en la sociedad. Es una cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familias, comunidades, medio ambiente, que contribuye a la combatividad de las empresas, bienestar general y desarrollo del país.

2.2.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL:

La presente investigación define Responsabilidad Social de conformidad con el Documento "Norma internacional ISO 26000, (Guía de Responsabilidad Social, 2010) Es la voluntad de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones y de rendir cuentas por los impactos de sus decisiones y actividades en sociedad y el medio ambiente.

Esto implica un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, que cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento. También implica que la Responsabilidad Social esté integrada en toda la organización, se lleve a la práctica en sus relaciones, y tenga en cuenta los intereses de las partes interesadas y sus materias fundamentales.

A continuación hay un cuadro comparativo donde se detallan los indicadores y los subindicadores de las materias de Responsabilidad Social.

Para la primera fase que comprendieron 13 entrevistas solo se utilizaron los indicadores y para la segunda fase que abarcó 5 entrevistas se utilizaron ambos parámetros.

2.2.2.1 INDICADORES Y SUBINDICADORES

INDICADORES	SUBINDICADORES
1. Gobernanza de la Organización	1.1 Dirección 1.2 Transparencia 1.3 Cumplimiento de las normas legales
2. Derechos Humanos	2. 1 Equidad de género 2.2 Derecho de antigüedad
3. Prácticas Laborales	3.1 Libertad de expresión 3.2 Período de tiempo 3.3 Insumos
4. El Medio Ambiente	4.1 Educación ambiental 4.2 Materiales Reciclables
5. Practicas Justas de Operación	5.1 Competencia Justa 5.2 Relaciones con proveedores 5.3 Calidad del Producto 5.4 Precio Justo
6. Asuntos de Consumidores	6.1 Calidad del Producto 6.2 Precio Justo
7. Participación Activa y desarrollo de la Comunidad	7.1 Periodicidad de las actividades 7.2 Sector de la población

2.3 ALCANCES Y LIMITACIONES

2.3.1 ALCANCES

2.3.1.1 ESPACIO

Se realizó la investigación por medio de entrevistas a 13 empresas farmacéuticas en la ciudad de Guatemala, para determinar su implementación de la Responsabilidad Social Empresarial tomando como base las siete materiales de la ISO 26000.

2.3.1.2 TIEMPO

El proceso de investigación se realizó en un lapso de 12 meses, comprendiendo los meses de agosto de 2016 a agosto del 2017.

2.3.1.3 UNIVERSO

Las personas que conformaron la muestra fueron los gerentes, jefes y encargados de las empresas farmacéuticas.

2.3.2 LIMITACIONES

a) Hubo cinco empresas que no se pudieron abarcar, de las dieciocho que comprende la totalidad de la población, ya que no dieron apertura para llevar a cabo las entrevistas que se debían realizar, por las siguientes razones: están en proceso de cierre de la empresa, remodelación de la misma, por apertura y resolviendo requisitos solicitados por el Ministerio de Salud Pública.

b) Algunas gerentes o jefes entrevistados desconocían las materias de Responsabilidad Social Empresarial con ese nombre, manifestando que ellos realizan actividades de Responsabilidad como empresa para ayudar a la comunidad, a sus colaboradores, etc.

2.4 APORTE

Dicha investigación contribuirá a que las empresas farmacéuticas se concienticen de la importancia de realizar Responsabilidad Social Empresarial para el beneficio de la sociedad guatemalteca, por lo que las motivará a que conozcan la realidad guatemalteca y se involucren activamente en este aspecto. Es por ello, que por medio de este trabajo de investigación se dará los lineamientos necesarios para que puedan llevar a cabo dicha implementación.

Además el beneficio que tendrán las empresas farmacéuticas, es que la toma decisiones por parte de los gerentes o jefes de las empresas, es desarrollar un papel trascendental para ayudar a la concientización de los objetivos y metas planificadas, para que sus efectos tengan mayor repercusión en nuestro país Guatemala.

El respeto de los derechos humanos hacia los colaboradores deben promoverse y entre los cuales se pueden mencionar: la vida, la integridad física, la salud y el bienestar en general, generando un ambiente de sana convivencia en su área de trabajo y cuyo resultado será la productividad de la empresa.

Vale la pena mencionar que las prácticas laborales son muy importantes para la empresa ya que esto implica que el colaborador esté satisfecho de trabajar en la empresa y así lograr una estabilidad laboral.

Es muy importante tomar en cuenta que contribuir al beneficio del medio ambiente adquiere relevancia no solo para la propia empresa sino para contrarrestar la contaminación, es por ello que las empresas farmacéuticas deben realizar reciclaje de papel, empaques de medicina y utilizar los servicios de empresas externas para que clasifiquen los desechos sólidos. Así mismo, deben contar con una planta de tratamiento de agua ya que esto garantiza que sea de calidad óptima.

Al promover e incentivar a las empresas farmacéuticas las prácticas justas de operación se hace conciencia que la ética es un valor primordial que los laboratorios deben practicar, para una sana competencia en el mercado, manteniendo una relación transparente con las otras empresas, proveedores y con el gobierno, pagando los impuestos que les corresponde conforme a la ley.

También es importante que las empresas conserven una buena imagen ante los consumidores, por lo que dichos laboratorios deben ofrecerles un producto farmacéutico que cumpla con las especificaciones técnicas y controles sanitarios, tomando como directriz las buenas prácticas de manufactura.

Y por último un aspecto muy importante es la participación activa y desarrollo de la comunidad, es por ello que a sus integrantes se les debe involucrar en diversas actividades como por ejemplo: jornadas médicas, donación de productos farmacéuticos a hospitales, centros de salud etc. Además un buen ejemplo para las futuras generaciones es que dichas empresas fabriquen no solo medicina curativa sino preventiva ya que esto puede ayudar a incentivarlas a no solo pensar en ellas mismas sino velar por su comunidad, participando de forma activa en tareas que vayan encaminadas a Responsabilidad Social Empresarial.

III. MÉTODO

3.1 SUJETOS Y/O UNIDADES DE ANÁLISIS

Para la presente investigación se utilizó como sujetos a las Empresas Farmacéuticas en la ciudad de Guatemala. De conformidad con el oficio emitido por la Unidad de Información Pública número UNIP-450-2017 recibido con fecha 14 de Marzo del 2017, según el Ministerio de Salud y Asistencia Social están autorizadas dieciocho (18) empresas de la ciudad capital que son laboratorios farmacéuticos, los cuales fabrican medicamentos y se adjunta en anexo un documento que certifica este dato. Las empresas farmacéuticas son las siguientes: **1. ADAMED S.A, 2. AFJASA, 3. ALFA FARMACÉUTICA, 4.FARCÓN, S.A, 5. FARKOT, S.A, 6. FARMAMEDICA, S.A, 7. GENEMEDIC, 8. ICA, S.A, 9. INTECFA, 10. JOSE GIL, 11.LAPROMED, 12. METTLER LABORATORIOS S.A, 13. NUNZ LABORATORIOS, S.A, 14. PHARLAND, 15. PHENIEL, 16. PIERSAN, S.A, 17. SANTE, 18. TECHNOMED.**

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de las empresas farmacéuticas del Departamento de Guatemala es de 18 empresas, según el Ministerio de Salud, se utilizará el tipo de muestra por conveniencia, (Hernández, 2014) que según dice el autor lo define como “estas muestras están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso”.

Para ello se tuvo asesoría del Ing. Ángel Meléndez, catedrático de la Universidad Rafael Landívar, se realizó la fórmula para poder obtener la muestra para el número de empresas y personas para la investigación, pero dio el caso que como era una muestra muy pequeña, daba un dato casi igual al número de la población, por lo que se optó a tomar la totalidad de la población que son 18 laboratorios farmacéuticos y se entrevistó a un Gerente, Jefe, o encargado de Responsabilidad Social Empresarial para un total de 18 personas y poder contrastar las respuestas entre todas las empresas farmacéuticas que comprende la población de la ciudad de Guatemala, quienes elaboran medicamentos, es decir laboratorios farmacéuticos.

Del número total de la población, se pudo realizar la investigación en 13 empresas, las cuales fueron: **Afjasa, Alfa Farmacéutica, Farcón, S.A, Farkot, S.A, Farmamedica S.A, Genemedic, Ica S.A, Intecfa, Lapromed, Nunz Laboratorios S.A, Pharland, Pheniel, Piersan S.A** y las 5 empresas en las que no se pudieron realizar las entrevistas son las siguientes: **Adamed S.A, Jose Gil, Mettler Laboratorios S.A, Sante, Technomed** por las siguientes razones: Por apertura, están en proceso de cierre, remodelación y resolviendo requisitos solicitados por el Ministerio de Salud Pública.

3.3 INSTRUMENTO

3.3.1 Entrevista

Se realizó en 2 fases, la primera consistió en 13 preguntas abiertas y la segunda tuvo 16 preguntas y ambas abarcaron las siete materias de Responsabilidad Empresas según Norma Internacional ISO 26000 (2010).

Tuvo como objetivo obtener información acerca de la importancia que tiene la Responsabilidad Social Empresarial en los laboratorios farmacéuticos de la Ciudad de Guatemala, con la finalidad que se pudo contrastar diferentes criterios de casi la totalidad de la población.

Se tuvo contacto directo con gerentes, jefes de departamentos o encargados de realizar actividades relativas a la Responsabilidad Social y se pudo apreciar valiosos criterios acerca del grado de interés que tienen respecto al tema de actualidad.

3.4 PROCEDIMIENTO

- Se identificó el problema a través de una pregunta de investigación que consistió en ¿Cómo se implementa la Responsabilidad Social Empresarial en Empresas Farmacéuticas en la ciudad de Guatemala?
- Se procedió a recabar información en el Ministerio de Salud acerca del número y nombre de las empresas Farmacéuticas que se ubican en la Ciudad de Guatemala. Las Empresas Farmacéuticas que se incluyeron en la investigación son los laboratorios que fabrican medicina, ya que se consideró que en virtud de la actividad que realizaban, era importante determinar las actividades de Responsabilidad Social que desarrollaba.

- Se determinó que de la totalidad de la población de empresas farmacéuticas en la Ciudad de Guatemala, cinco no colaboraron por las razones mencionadas anteriormente.
- Se validó el cuestionario con dos expertos: el Licenciado Luis Alberto Aguilar y el Ingeniero Ángel Meléndez, Catedrático de la Universidad Rafael Landívar.
- Se contactó a las empresas para realizar las entrevistas personalmente a los distintos colaboradores de los Laboratorios.
- Se realizó el trabajo de campo, con los lineamientos de la Asesora de Tesis.
- Se realizó las entrevistas grabadas ya que fueron autorizadas por las personas que se contacto, mientras que 1 entrevista no fue grabada porque por políticas de la empresa no se permitió.
- Se tabuló los datos haciendo un contraste con cada una de las preguntas y empresas, para determinar aspectos en común y diferencias y así poder realizar las gráficas de pastel que reflejarán porcentajes de acuerdo a la totalidad de las empresas evaluadas en el programa informático Microsoft Excel 2007.
- Se realizó debajo de cada gráfica una interpretación de resultados en porcentaje.
- Se procedió a realizar la discusión de resultados de acuerdo a la recopilación de la información de las entrevistas, teniendo como base el marco teórico.
- Se estableció conclusiones y recomendaciones relacionadas a la presente investigación.
- Se entregó el informe final de la investigación.

3.5 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se estableció que la entrevista sea de enfoque mixto, es decir la combinación del enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que según Hernández R. (2014) el enfoque cualitativo se basa en “métodos de recolección de datos resulta fundamental, solamente que su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadísticos. Los datos que interesan son conceptos, percepciones, experiencias y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes”. Y el enfoque cuantitativo ya que según el autor Hernández R. (2014) utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

Se determinó que el tipo de investigación sea descriptiva ya que de acuerdo con el autor Hernández R. (2014) Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es detallar cómo son y se manifiestan, se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos etc.

Se analizó que la metodología a utilizar en dicha investigación sea analítico y deductivo.

El método analítico según Ruiz (2007) “es aquel método que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos”. Además este autor menciona que este método “nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías”

Se determinó utilizar el método deductivo que según indica Ruiz (2007) “Primero consiste en encontrar principios desconocidos, a partir de otros conocidos. Una ley o principio puede reducirse a otra más general que la incluya.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Sujetos

La presente investigación se desarrollo en el periodo comprendido de los meses de agosto del año 2016 a agosto del presente año. La muestra abarcó a 13 personas representantes de los laboratorios farmacéuticos que se ubican en la Ciudad de Guatemala, los cuales tienen los puestos de Gerentes, jefes de departamentos o encargados de actividades de Responsabilidad Social, a quienes se les realizó una entrevista acerca de las materias de Responsabilidad Social según normas ISO 26000.

La finalidad de ese instrumento fue el de investigar .la situación de las empresas Farmacéuticas respecto a la forma en que están implementando la Responsabilidad Social Empresarial en cada una de las áreas de dichos laboratorios.

Las entrevistas fueron realizadas a cada gerente, jefe de departamento o encargado de actividades de Responsabilidad Social de las Empresas Farmacéuticas en la Ciudad de Guatemala y por motivos de confidencialidad y políticas de las empresas no se citan los nombres de ellas ni de las personas entrevistadas; únicamente se menciona el cargo.

4.1.1 CUADRO COMPARATIVO DE LAS EMPRESAS ENTREVISTADAS

No	Empresa	Tamaño	Ubicación	Número de Empleados	Actividad Comercial
1	Ajfasa	Pequeña	19 avenida 0-37 zona 1, Guatemala	19	Fabrican y distribuyen
2	Alfa Farmacéutica	Pequeña	Avenida Petapa 15-77 zona 12, Guatemala	65	Fabrican y distribuyen
3	Farcón, s.a	Pequeña	2 Avenida 9-32 zona 18 Residenciales Atlántida, Guatemala	40	Fabrican y distribuyen
4	Farkot, s.a	Mediana	5 Calle 19-46 zona 11, Guatemala	90	Fabrican y distribuyen
5	Farmamedica s.a	Grande	3 Calle 34-16 zona 7, Guatemala	300	Fabrican y distribuyen
6	Genemedic	Pequeña	7 Calle 34-78 Tikal II zona 7, Guatemala	15	Fabrican y distribuyen
7	Ica s.a	Pequeña	30 ave y 14 calle final zona 12, Guatemala	20	Fabrican y distribuyen
8	Intecfa	Mediana	13 av. 30-62 zona 5, Guatemala	100	Fabrican y distribuyen
9	Lapromed	Pequeña	6 av. "A" 2-46 Zona 1, Guatemala	11	Fabrican y distribuyen
10	Nunz Laboratorios, s.a	Pequeña	48 calle 16-17 zona 12, Guatemala	40	Fabrican y distribuyen
11	Pharland	Pequeña	4 Avenida 0-11 Col. Landivar zona 7, Guatemala	45	Fabrican y distribuyen

12	Pheniel	Pequeña	12 avenida "A" 11-35 zona 2, Ciudad Nueva	25	Fabrican y distribuyen
13	Piersan	Mediana	Bvld. Vista Hermosa 14-41 zona 15, Guatemala	195	Fabrican y distribuyen

Fuente: Elaboración Propia

En el cuadro anterior se explica lo siguiente: a) La columna referente al tamaño de las empresas fueron clasificadas según el Acuerdo Gubernativo 211-2015 del Ministerio de Economía b) Las ubicaciones de las empresas fueron proporcionados por el Ministerio de Salud de acuerdo a un oficio de la unidad de información Pública de conformidad con el oficio UNIP- 450- 2017 de fecha 14 de Marzo del 2017 c) Los números de empleados y su actividad comercial de las empresas fueron proporcionados por las personas entrevistadas.

4.1.2 CUADRO COMPARATIVO DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LAS 13 EMPRESAS FARMACÉUTICAS CON RESPECTIVO ANÁLISIS DE SUS RESPUESTAS

Pregunta	Indicador	Subindicador	8 gerentes (ejecutivos)	5 Jefes (mandos medios)
¿Existe en su empresa un departamento o encargado que realice actividades relativas a la Responsabilidad Social y cuáles son sus funciones?	1. Gobernanza de la Organización	1.1 Dirección 1.2 Transparencia 1.3 Cumplimiento de las normas legales	Tomando en cuenta las entrevistas realizadas a 8 gerentes y analizando cada una de ellas, se pudo establecer que 5 empresas de las 8 realizan actividades de Responsabilidad Social tales como: capacitaciones a los colaboradores para fomentar la educación sanitaria y participación en jornadas médicas donando productos a la comunidad. Otras empresas promueven el trabajo en equipo	Se deduce que algunas empresas tienen dentro de sus estrategias motivar a sus colaboradores para que realicen actividades de Responsabilidad hacia la comunidad y aumenten en sus colaboradores su capacidad de conciencia social. Otra difiere en enfocarse a su propia empresa ya que cuenta con una asociación solidaria apoyando a sus colaboradores
¿Considera usted que la dirección de la empresa está comprometida a promover acciones relativas a la Responsabilidad Social ¿porqué?				
¿ De qué manera usted podría crear más conciencia en la empresa para desarrollar de mejor manera actividades de Responsabilidad Social Empresarial?				

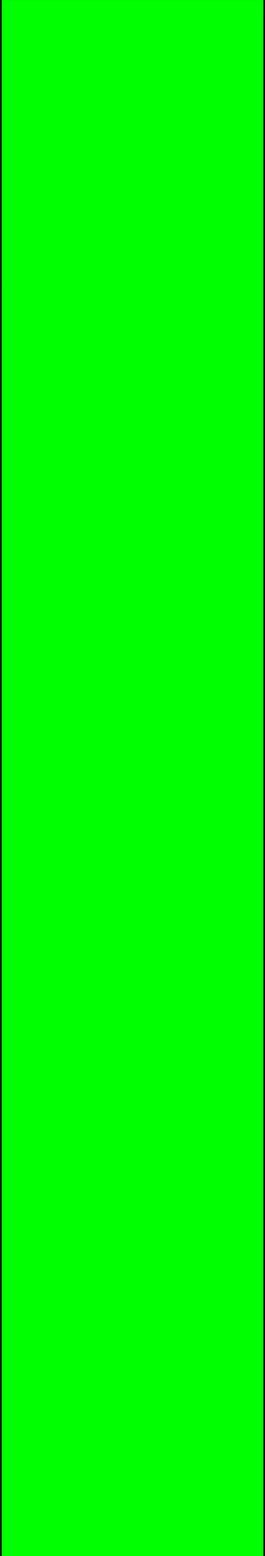
<p>Mencione alguna estrategia de cómo la empresa podría desarrollar de mejor manera la Responsabilidad Social</p>			<p>generando un ambiente laboral agradable. Sin embargo todas coinciden en que no cuentan con un departamento o persona encargada de Responsabilidad Social, pero algunas empresas lo tienen como un proyecto a corto plazo. Por otra parte la mayoría coinciden en el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura y una de ellas se encuentra laborando un manual de políticas internas para dar una mejor dirección a la empresa. Siendo que la transparencia es una parte</p>	<p>en el aspecto económico, recreativo y laboral. Otras empresas se enfocan dando una buena imagen, supervisando el control de calidad de los productos. También es importante resaltar, que unas empresas dan apoyo a la comunidad proporcionando medicinas e involucrándose en jornadas médicas. Un aspecto importante que involucra a una empresa es la ampliación de presupuestos para programas de conciencia social. La publicidad en redes sociales, la</p>
<p>¿Qué beneficios considera usted que la Empresa obtiene al implementar la Responsabilidad Social?</p>				
<p>¿Existe responsabilidad en el cumplimiento de las normas internas de la empresa de parte de sus colaboradores? ¿de qué forma lo realizan?</p>				
<p>¿Cómo evalúa la empresa a los colaboradores si han realizado en forma transparente las funciones asignadas?</p>				
<p>¿Qué importancia le da la empresa a las leyes tributarias?</p>				

			<p>primordial en esta materia , cabe mencionar que la mayoría de las empresas cumplen con sus responsabilidades tributarias y las auditorías internas las manejan transparentes.</p>	<p>consideran algunas empresas un medio eficaz para dar a conocer sus diversas actividades de índole social con el objetivo de involucrar a otras.</p>
<p>¿Considera usted que la empresa vela por los Derechos Humanos de los empleados?</p>	<p>2. Derechos Humanos</p>	<p>2.1 Equidad de género 2.2 Derecho de antigüedad</p>	<p>Algunas empresas al contratar a sus colaboradores, dan preferencia más a mujeres que a varones y en otras sucede todo lo contrario; sin embargo hay una empresa que vela por la equidad de género ya que no hace distinción entre hombre o mujer es decir toma en cuenta el curriculum vitae, tomando en</p>	<p>Los derechos económicos se ven reflejados en la mayoría de las empresas, ya que se les da apoyo cuando lo necesitan los colaboradores. Unas empresas incentivan el aspecto de salud, ya que este es un derecho máximo que debe ser protegido, es por ello que promueven capacitaciones de seguridad</p>
<p>¿Qué políticas de equidad de género tiene la empresa al momento de reclutar personal?</p>				
<p>¿Cuál es el procedimiento para implementar en la empresa el derecho de antigüedad de los colaboradores?</p>				

			<p>cuenta la capacidad y experiencia del colaborador, siendo esto un aspecto muy importante ya que toda persona tiene el derecho al trabajo sin distinción de género.</p> <p>Un porcentaje significativo de las empresas toma en cuenta la antigüedad de los trabajadores cuando se les promueve de puesto, teniendo en cuenta la capacidad de ellos, este derecho no debe ser violado.</p> <p>Cabe mencionar que las empresas coincidieron que el derecho a la salud es primordial para</p>	<p>ocupacional proporcionando bienestar y protección a sus empleados. Estos derechos no deben ser vulnerados ya que el objeto social de dichas empresas, es la protección de la salud tanto de los colaboradores como de los consumidores; “respetando las leyes según el código de trabajo”.</p>
--	--	--	--	---

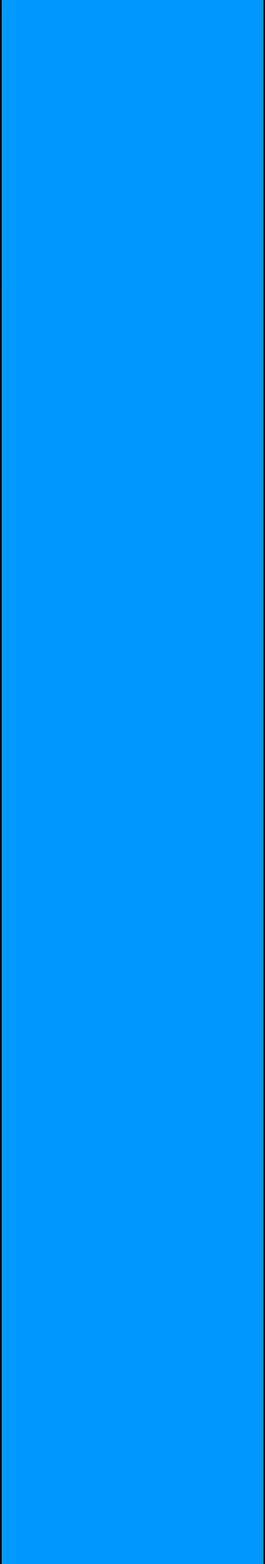
			<p>todos los colaboradores, es por esto que promueven capacitaciones de seguridad industrial; siendo este derecho inalienable para todo trabajador.</p>	
<p>¿Cuáles son las prácticas laborales que usted considera más importantes que desarrolla la empresa?</p>	<p>3. Prácticas Laborales</p>	<p>3.1 Libertad de expresión</p>	<p>La mayoría de las empresas, consideran necesario capacitar a sus colaboradores periódicamente en programas de seguridad industrial, para que puedan utilizar adecuadamente los implementos correspondientes. Un aspecto en común que tienen las empresas, es tomar en cuenta las opiniones de los colaboradores</p>	<p>Algunas de las empresas capacitan a los colaboradores, como profesionales técnicos, con el objeto de promocionarlos dentro de ellas. Casi todas las empresas desarrollan las habilidades de sus colaboradores, al realizar capacitaciones sobre control de calidad de productos, para el buen manejo de</p>
<p>¿De qué manera se toma en cuenta la opinión de los colaboradores para innovar la empresa?</p>		<p>3.2 Periodo de tiempo</p>		
<p>¿Con qué frecuencia realiza capacitaciones a sus colaboradores?</p>		<p>3.3 Insumos</p>		
<p>¿Qué tipos de implementos posee la empresa relativos a la seguridad industrial?</p>				

			<p>ya sea en reuniones a través del dialogo o por el buzón de sugerencias, esto denota una participación activa de aquellos que contribuye a mejorar sus condiciones laborales. Una de las empresas brinda a sus colaboradores indemnización universal, de esta manera los retribuye económicamente velando por sus derechos.</p>	<p>las prácticas laborales También se compensa a los trabajadores con incentivos económicos dependiendo del cumplimiento de metas de acuerdo a las estrategias de la empresa. Así mismo la mayoría de las empresas promueven el trabajo en equipo para llevar a cabo los procedimientos de la elaboración de medicamentos con estándares de calidad y así cumplir con el principio de legalidad.</p>
<p>¿De qué manera la empresa contribuye a la preservación del medio ambiente?</p>	<p>4. El Medio Ambiente</p>	<p>4.1 Educación Ambiental 4.2 Materiales Reciclables</p>	<p>El tema ambiental lo han abordado gran parte de las empresas en</p>	<p>Se puede determinar que la gran mayoría de las empresas realizan</p>

<p>¿Tiene la empresa algún programa de educación ambiental? explique en qué consiste</p>			<p>cuanto implementar medidas de mitigación para reducir la contaminación ambiental ya que es una obligación cumplir con las normas ambientales. En efecto cuentan con plantas de tratamiento de agua, contratan empresas externas para recoger y clasificar los desechos sólidos e industriales y el reciclaje de los materiales. Sin embargo una empresa no realiza acciones para disminuir el impacto ambiental que la empresa produce. En la actualidad contribuir a la protección del</p>	<p>actividades para preservar el medio ambiente disminuyendo la contaminación del aire como también efectuando un tratamiento adecuado a los desechos sólidos e industriales. Esto es gran ejemplo para las empresas que no lo ponen en práctica ya que hay una de las que forman parte de está investigación que no le pone importancia a este tema.</p>
<p>¿Clasifica la empresa los desechos sólidos para ser reciclados posteriormente?</p>				

			Medio Ambiente se convierte en un desafío para las empresas, incluyendo a los colaboradores.	
¿Considera que es necesario involucrar a clientes y proveedores de la empresa en las actividades de Responsabilidad Social Empresarial?	5. Prácticas Justas de Operación	5.1 Competencia Justa	La relación de las empresas con sus proveedores debe ser óptima ya que esto repercute en la calidad de las materias primas. Sin embargo en algunas de aquellas, hay un distanciamiento porque cada una de ve su propio interés. En cuanto a la relación con los clientes mantienen una buena imagen del producto en cuanto al precio, calidad, cantidad correcta etc. Además el comportamiento ético de las empresas, se ve	Las empresas evalúan a sus proveedores ya que forma parte de las buenas prácticas de manufactura y ellos les dan ideas para realizar actividades de Responsabilidad Social. Por otra parte la mayoría de Empresas cumplen con el código de ética en lo que respecta a los productos que ofrecen a los clientes, entregándoles la cantidad exacta y las especificaciones que se requieren.
¿De qué manera la empresa promueve los valores éticos dentro de su organización y en las relaciones con otras empresas?		5.2 Relaciones con Proveedores		
¿Qué opina usted de una competencia justa entre las empresas?		5.3 Calidad del Producto		
¿Qué criterios utiliza como empresa para escoger a sus colaboradores?		5.4 Precio Justo		

			<p>reflejado en las buenas prácticas de manufactura que da resultados positivos ya que de esta manera se involucran en actividades justas de operación.</p> <p>En la mayoría de las empresas practican los valores éticos y una de ella cuenta con un manual de convivencia y supervisa a sus proveedores personalmente 2 veces al año para tener control de calidad del producto.</p>	<p>Como consecuencia de ello las empresas tendrán una buena imagen ante sus consumidores.</p>
<p>¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial ayuda a que la empresa tenga una buena imagen corporativa?</p>	<p>6. Asuntos de Consumidores</p>	<p>6.1 Calidad del Producto</p> <p>6.2 Precio Justo</p>	<p>Todas las empresas dentro de sus estrategias quieren mantener una buena imagen ante sus consumidores,</p>	<p>Para que una empresa se diferencie de la competencia, es importante tomar en cuenta las prácticas justas</p>

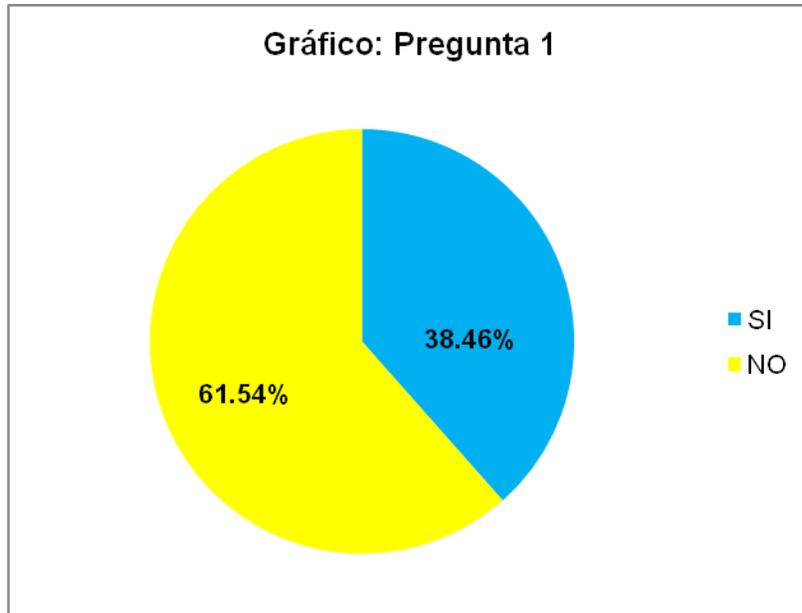
<p>¿Qué controles utiliza la empresa para que los empaques cumplan con todas las especificaciones?</p>			<p>y para ello casi todas logran un buen control de calidad de sus productos, en relación al empaque con todas las especificaciones requeridas. Un aspecto importante es en cuanto la fijación del precio, tomando en cuenta la competencia, el comportamiento del mercado y costos del producto. Sin embargo en las realidades algunas empresas su precio no es justo para los consumidores y muchas veces estos no tienen los recursos para comprar el producto.</p>	<p>de marketing ya que con esto van a dar una buena imagen de la empresa y sus consumidores van a tener plena confianza al adquirir sus productos; y más aún cuando su empaque es biodegradable y que contribuye al medio ambiente.</p>
<p>¿Qué parámetros utiliza la empresa para establecer el precio de los productos farmacéuticos?</p>				

<p>¿De qué manera la empresa promueve actividades de Responsabilidad Social con la Comunidad ?</p>	<p>7. Participación activa y desarrollo de la comunidad</p>	<p>7.1 Periodicidad de las actividades</p>	<p>Las empresas de alguna u otra manera apoyan a la comunidad, unas con mayor responsabilidad y otras en menor escala. Sin embargo las que si la realizan, donan medicamentos o los dan a un precio accesible, o bien ayudan a escuelas, hogares de niños y realizan jornadas médicas. Unas empresas realizan las actividades mencionada, todo el año, otras una vez por semana o bien cuando se les solicita. El sector de la población es a niños, jóvenes y adultos.</p>	<p>Unas empresas hacen actividades proyectadas a la comunidad, como jornadas médicas y donación de medicinas a hospitales. Una de las empresas cuenta con una asociación solidaria para beneficio de los colaboradores apoyándolos cuando más lo necesiten, de esta manera se manifiestan socialmente responsables.</p>
<p>¿De qué forma la empresa podría contribuir con sus recursos para el beneficio de la sociedad?</p>		<p>7.2 Sector de la población.</p>		
<p>¿Cada cuanto tiempo dan apoyo a la comunidad?</p>				
<p>¿Las actividades de Responsabilidad Social que la empresa realiza van dirigidas a los niños, jóvenes o adultos?</p>				

4.1.4 RESULTADOS

GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

1. ¿Existe en su empresa un departamento o encargado que realice actividades relativas a la Responsabilidad Social?

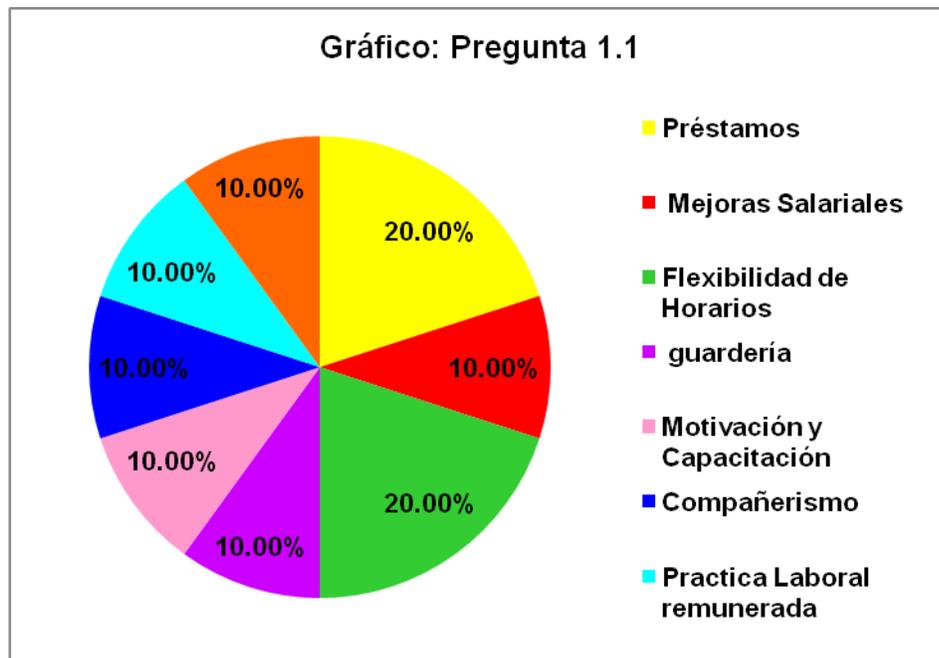


Muestra: 13 Empresas

En las empresas Farmacéuticas el 61.54% es decir 8 empresas, no tienen un departamento o encargado de actividades de Responsabilidad Social, mientras que 5 de ellas o sea un 38.46 % si lo tienen ya que la implementación de un departamento o encargado es adecuado, porque de esa manera se planifican y desarrollan dichas actividades, con el apoyo económico de la empresa. Entre las desventajas se pueden mencionar que las que no tienen dicho departamento o un encargado, ayudan pero esporádicamente o cuando se les solicita no habiendo una verdadera concientización social.

1.1 ¿Cuáles?

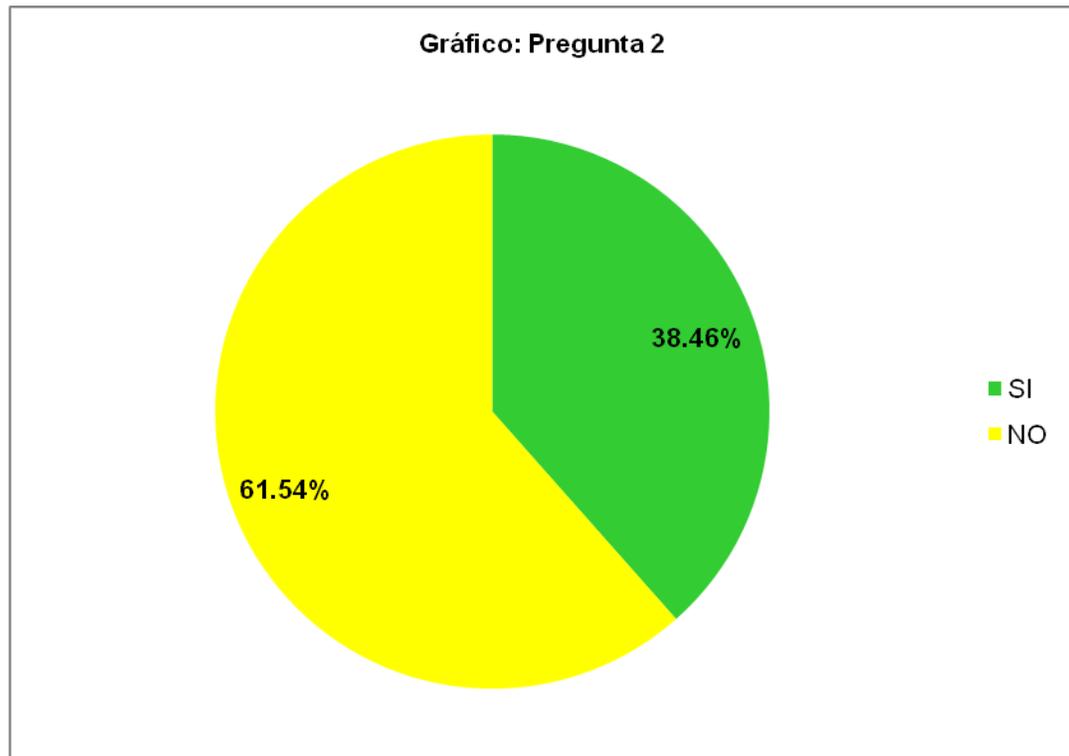
Las funciones que realizan el departamento o encargado son las siguientes:



Muestra: 5 Empresas

Los aspectos: préstamos y flexibilidad de horarios, tienen un 20 % y un 10% abarcan: mejoras salariales, guardería, motivación y capacitación, compañerismo, practica laboral remunerada y la seguridad industrial. Es conveniente las funciones que se realizan pero deberían incrementarse los porcentajes en algunas de ellas como por ejemplo: en motivación y capacitación, para que se planifiquen varias al año, el compañerismo para mejorar el ambiente y las mejoras salariales para que exista mayor estabilidad laboral de los colaboradores. Esto con llevaría a la realización del ideal que la empresa beneficie a sus propios trabajadores y por ende repercutira en un crecimiento de la empresa es decir un ganar ganar.

2¿ Considera usted que la dirección de la empresa está comprometida a promover acciones relativas a la Responsabilidad Social ?

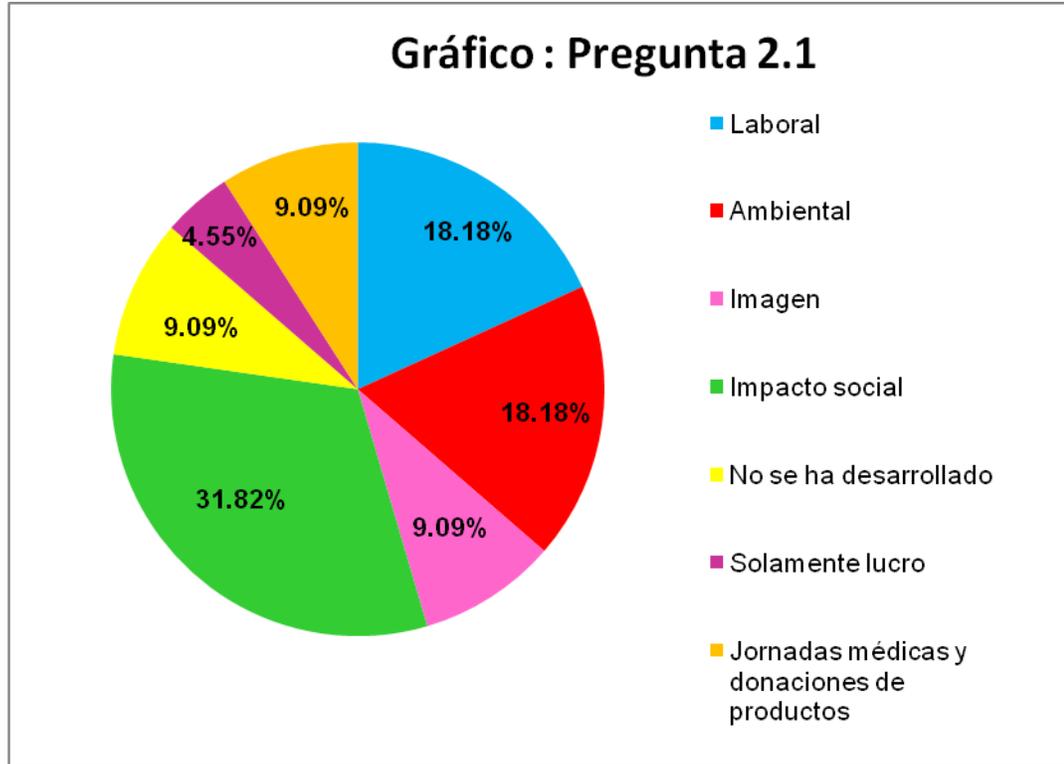


Muestra: 13 Empresas

La dirección de las empresas esta comprometidas en un 38.46.% mientras que en un 61.54 % no lo hace.

2.1 ¿Por qué?

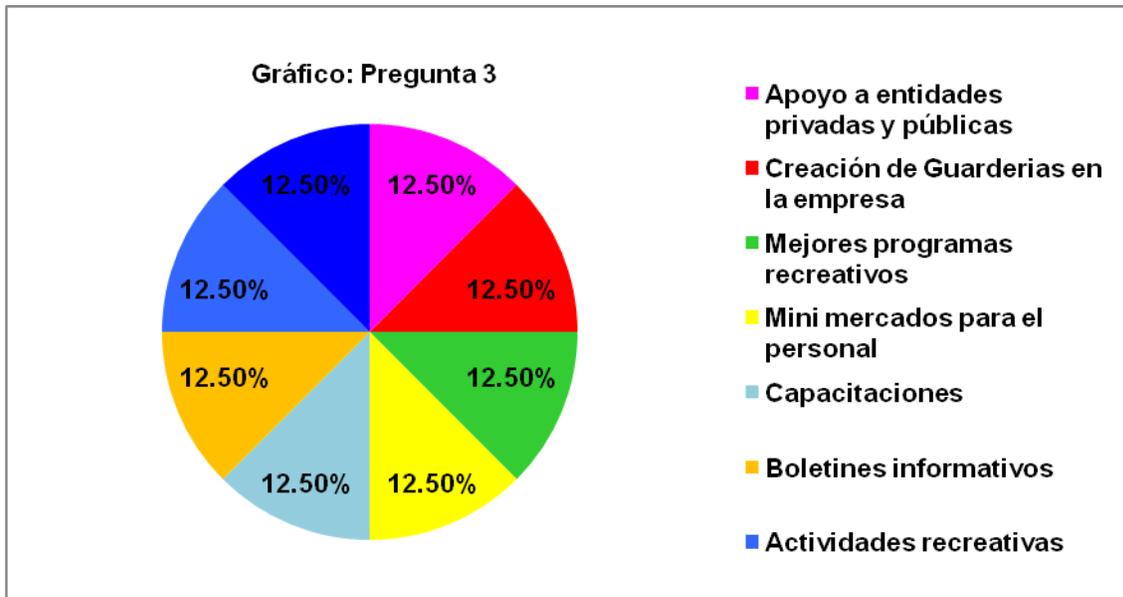
Es importante mencionar las razones por lo que las empresas están comprometidas a promover acciones con la dirección de éstas son las siguientes:



Muestra: 13 Empresas

Se puede observar que el 31.82% se refiere al impacto social mostrando una conciencia profunda ya que las empresas proporcionan medicamentos a bajo costo a sus empleados y con un control de calidad. Luego con un 18.18% se aprecia los aspectos laboral y ambiental ya que algunas empresas se preocupan que sus colaboradores participen en actividades de recreación y deporte, además de tener una asociación solidarista para apoyarlos y les dan capacitaciones para que tengan calidad de vida. También se preocupan por cuidar el medio ambiente. Asimismo la buena imagen se representa en un 9.09% ante los consumidores; También con el mismo porcentaje una parte de las empresas promueven jornadas médicas y donación de productos con fin social y otras que no lo han desarrollado en todos los aspectos Y con un porcentaje mínimo del 4.55% se representa las empresas que solo ven sus utilidades es decir con ánimo de lucro.

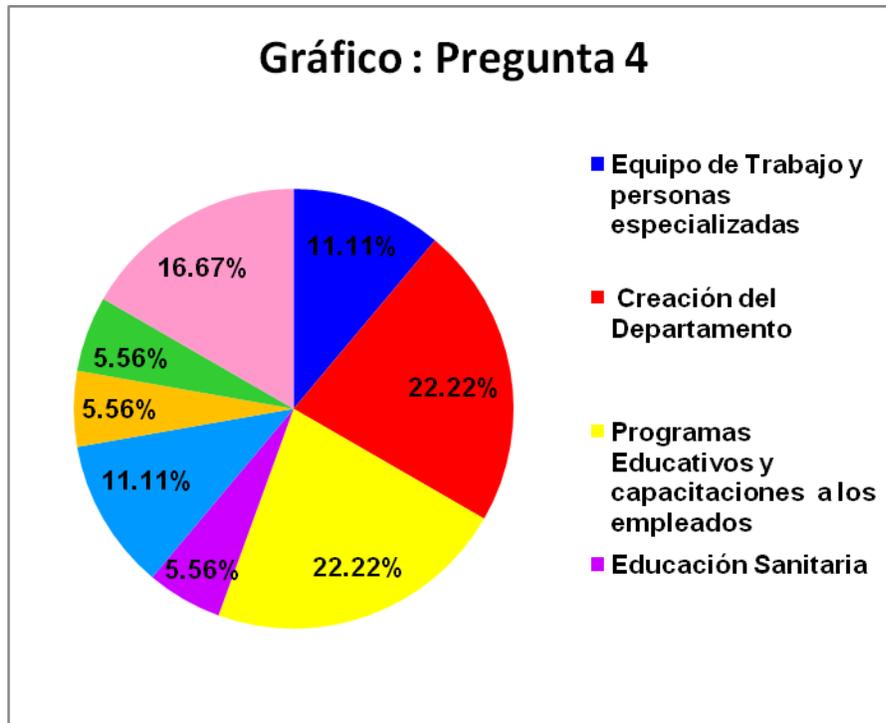
3 ¿De qué manera usted podría crear más conciencia en la empresa para desarrollar de mejor manera actividades de Responsabilidad Social Empresarial?



Muestra: 5 Empresas

Las 5 empresas farmacéuticas coincidieron en el mismo porcentaje de un 12.50% en mejorar las actividades de Responsabilidad Social y esto da a conocer que si hay conciencia social que puede dar resultados positivos en cuanto a dichas actividades que cada una de ellas señalaron tales como: apoyo a entidades públicas y privadas ya sea en alimentos, medicina etc. Así mismo la creación de guarderías en la empresa ayuda a los trabajadores a tener un apoyo mientras trabajan. Y otro aspecto importante son las capacitaciones al personal para que realizan buenas prácticas de manufactura y así los otros aspectos que se ven en la gráfica mostraran que las empresas mejoraran su responsabilidad social.

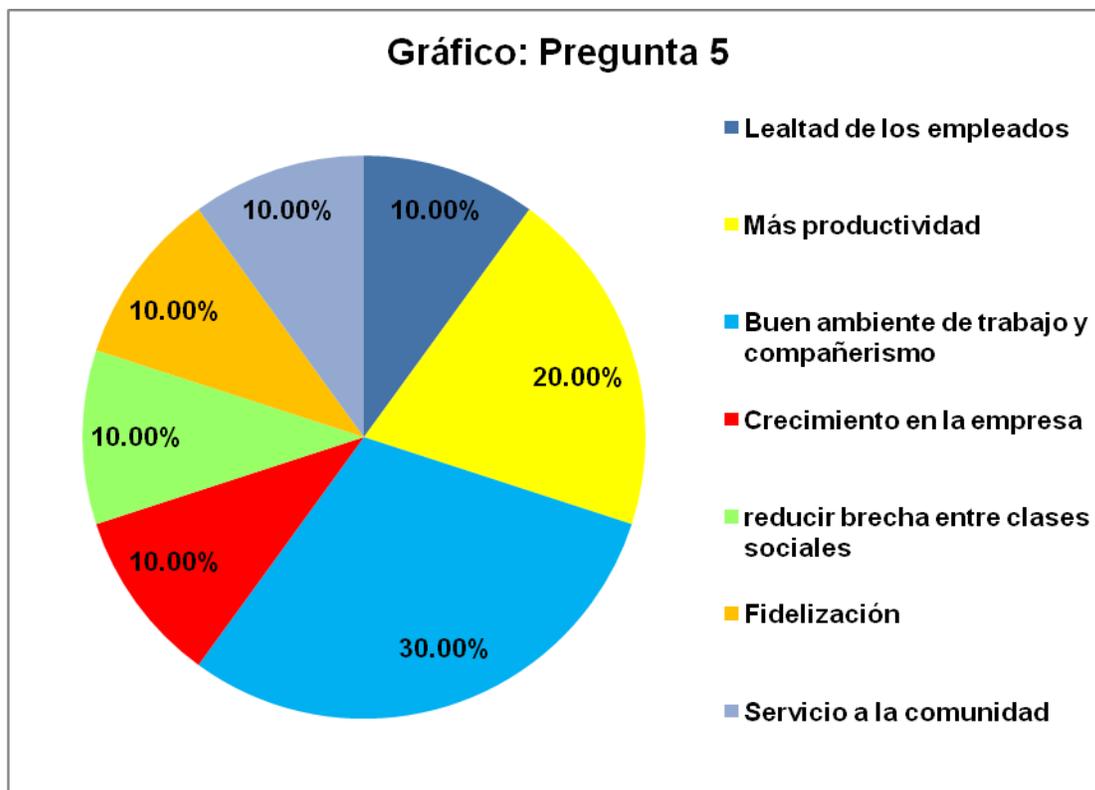
4. ¿Mencione alguna estrategia de cómo la empresa podría desarrollar de mejor manera la Responsabilidad Social?



Muestra: 13 Empresas

Las Empresas Farmacéuticas las estrategias para desarrollar mejor la Responsabilidad Social realizan estos aspectos importantes en un 22% en programas educativos y capacitaciones a los empleados, la creación del departamento, tan solo un 16.67% de las empresas hacen: Publicidades en medios masivos y redes sociales, seguidamente en un 11.11 % boletines informativos y solamente un 5.56% de ellas ven importante la educación sanitaria, la ampliación presupuestaria y programas de conciencia social.

5. ¿Qué beneficios considera usted que la Empresa obtiene al implementar la Responsabilidad Social?



Muestra: 5 Empresas

El 30% de las Empresas Farmacéuticas los beneficios que obtienen al implementar la Responsabilidad Social son el buen ambiente de trabajo y compañerismo entre los colaboradores, Seguidamente un 20% de ellas generan más productividad y un 10% obtienen crecimiento en la empresa, reducir brecha entre clases sociales, fidelización, servicio a la comunidad, lealtad entre los empleados y crecimiento en la empresa.

6. ¿Existe responsabilidad en el cumplimiento de las normas internas de la empresa de parte de sus colaboradores? ¿de qué forma lo realizan?

Si las cumplen por medio de capacitaciones, cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura, se encuentran elaborando un manual de políticas internas. En caso de incumplimiento de sus obligaciones hay llamadas de atención de forma verbal o escrita y se les da continuidad al caso. También tienen reloj controlador de tiempo de entradas y salidas, Constantes evaluaciones de desempeño

7. ¿Cómo evalúa la empresa a los colaboradores si han realizado en forma transparente las funciones asignadas?

A través de capacitaciones y por medio de exámenes se les evalúa por escrito. Se le revisa sus procedimientos si los están realizando correctamente de la siguiente manera: los gerentes a los jefes de los departamentos y ellos a los operarios. También hay controles de puestos a través de reportes, entrevistas y llamadas de atención. Se realizan auditorías internas y medidas de seguridad.

8. ¿Qué importancia le da la empresa a las leyes tributarias?

Un 100% le dan importancia al manejo de la contabilidad, pagan todos los impuestos y lo hacen como una obligación. Tienen una persona encargada de la auditoría y la manejan con transparencia

ANÁLISIS:

Se estableció que la dirección de las empresas no hay una concientización en su mayoría para implementar un departamento de Responsabilidad Social o realizar actividades relacionadas con este aspecto, pero en una minoría si las realizan. El impacto social lo realizan las empresas a través del control de calidad y medicamentos a bajo costo con esto se denota sensibilidad social. Las principales estrategias a seguir son: programas educativos y capacitaciones a los empleados coincidiendo algunas en la creación de un departamento de Responsabilidad Social Empresarial. El compañerismo y el buen ambiente de trabajo se logra a través de la acción anteriormente mencionada y los colaboradores participan en actividades de capacitación para lograr mayor eficiencia en el cumplimiento de normas internas de la empresa de forma transparente. Además la importancia de la cultura tributaria la realizan con responsabilidad

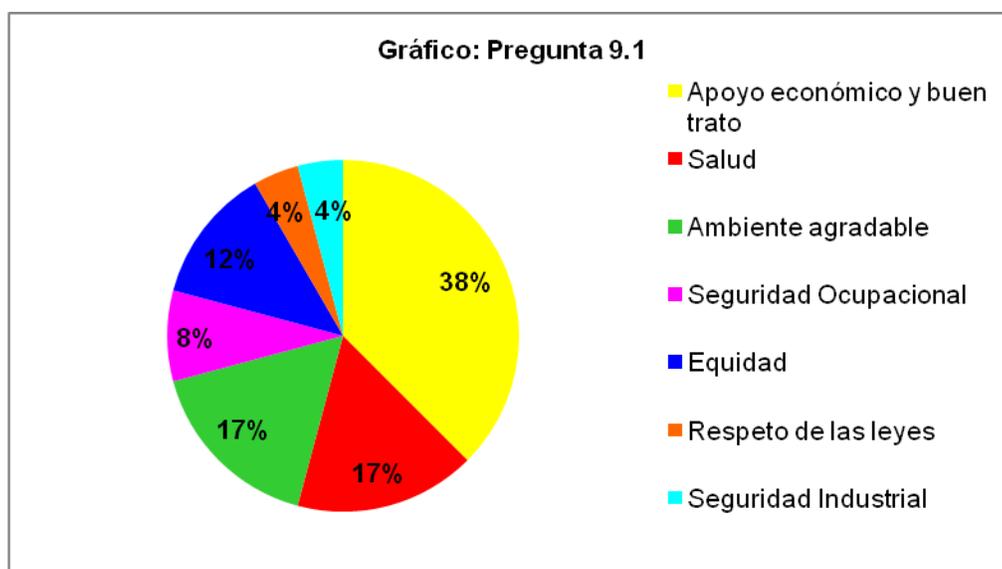
DERECHOS HUMANOS

9 ¿Considera usted que la empresa vela por los derechos humanos de los empleados?

Las empresas Farmacéuticas velan por los derechos humanos en un 100% , cumpliendose en su totalidad de la muestra.

9.1 ¿Por qué?

Los criterios por los cuales las 13 empresas velan por los derechos humanos son las siguientes:



Muestra: 13 Empresas

En un 38% hay un apoyo económico y buen trato, seguidamente en un Ambiente agradable y Salud con 17%. Además se puede visualizar que la seguridad ocupacional lo consideran solamente un 8% de las empresas y únicamente con un 4% de ellas ven importante la equidad y respeto de las leyes.

10. ¿Qué políticas de equidad de género tiene la empresa al momento de reclutar personal?

Unas empresas contratan más a mujeres que a hombres, en otras sucede lo contrario. Y en algunas escogen a los colaboradores por el curriculum sin hacer diferencia si es hombre o mujer.

11. ¿Cuál es el procedimiento para implementar en la empresa el derecho de antigüedad de los colaboradores

Tener cierto tiempo de laborar; si tienen 5,15, o 20 años se les asciende de puesto en la empresa tomando en cuenta la capacidad de los trabajadores y también se les da privilegios. Al aprender más procedimientos se les da mayores responsabilidades y aumentos de sueldo.

ANÁLISIS

En cuanto al respeto de los Derechos Humanos, en la totalidad de las empresas, los criterios que tuvieron mayor ponderación fue el apoyo económico y buen trato. Cabe mencionar que la equidad de género en muchas ocasiones llega a ser muy subjetivo ya que existe extremos o se contrata mujeres o varones y en un porcentaje mínimo ven la capacidad y el curriculum vitae del colaborador.

El derecho de antigüedad se toma muy en cuenta en la mayoría de las empresas, en relación a los años que han laborado los colaboradores, aspecto que es beneficioso en cuantos aumentos de salario y ascensos de puestos.

PRÁCTICAS LABORALES

12 ¿Cuáles son las prácticas laborales que usted considera más importantes que desarrolla la empresa?



Muestra: 13 Empresas

En las empresas farmacéuticas las prácticas laborales que más promueven son las siguiente : Un 28% de las empresas realizan Buenas prácticas de manufactura con un 16% el control de calidad de los productos, seguidamente las promociones y compensaciones a los trabajadores y capacitación del personal en un 12%, en un 8% de las empresas toman importante los siguientes aspectos profesionales técnicos y trabajo en equipo, y solamente con un 4% la innovación de los productos, horarios flexibles indemnización universal y buen ambiente laboral.

13. ¿De qué manera se toma en cuenta la opinión de los colaboradores para innovar la Empresa

Por medio de capacitaciones, se hacen grupos y se les pregunta acerca del tema, tienen buzón de sugerencias y también se toman en cuenta opiniones en reuniones quincenales o mensuales.

14. ¿Con que frecuencia realiza capacitaciones a sus colaboradores

Una vez al mes, o si amerita el caso se da por semana, Y al año como mínimo deben haber 10 capacitaciones.

15. ¿Qué tipos de implementos posee la empresa relativos a la seguridad Industrial?

Cuentan con programas de seguridad Industrial para la utilización de cascos, cinchos, extinguidores, uniformes especiales, zapatos y mascarillas.

ANÁLISIS

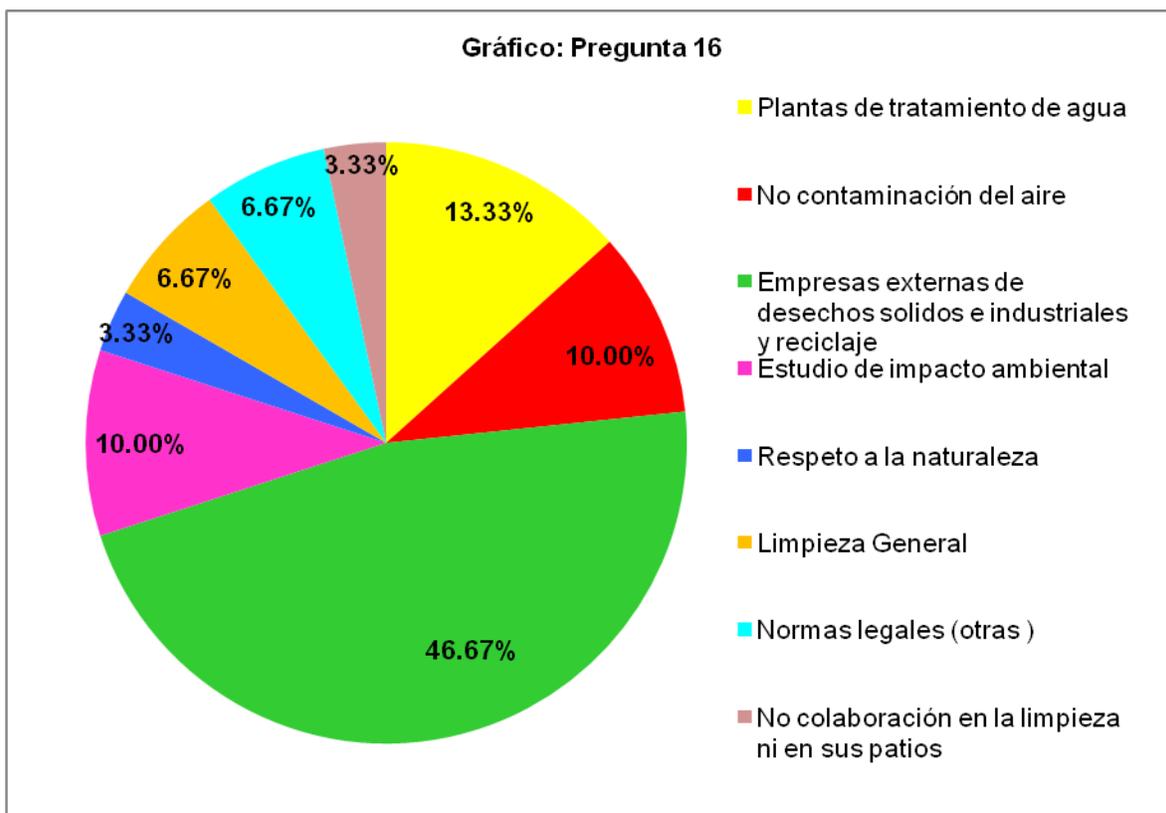
Dentro de las prácticas laborales en las que coinciden la mayoría de empresas, son las buenas prácticas de manufactura y el control de calidad de los productos ya que estas son un factor importante en la elaboración de medicamentos.

Por otra parte la opinión de los colaboradores beneficia a las empresas ya que les ayuda a estar constantemente innovando sus políticas, estrategias y objetivos a través de los diversos medios que utilizan para recabar información. Asimismo las capacitaciones son sumamente importantes ya que se realizan periódicamente según cada empresa lo evalúe.

Para la seguridad de los colaboradores dentro de las empresas, se utilizan todos aquellos implementos que eviten accidentes por el trabajo tan especializado que realizan.

EL MEDIO AMBIENTE

16. ¿De qué manera la empresa contribuye a la preservación del medio ambiente?



Muestra: 13 Empresas

Las empresas se preocupan por el medio ambiente por las siguientes razones: en un porcentaje alto del 47% lo hacen con empresas externas de desechos y reciclaje, un 13% tienen plantas de tratamiento de agua para desechos sólidos, y solamente un 10% de las empresas realizaron un estudio ambiental, hacen una limpieza general y ayudan a la no contaminación del medio ambiente.

17. ¿Tiene la empresa algún programa de educación ambiental? explique en qué consiste

No cuentan con el programa, pero clasifican los desechos sólidos y orgánicos destruyendo las materias primas vencidas. Contratando a empresas externas. Poseen tratamiento de aire y cuentan con un estudio de impacto ambiental.

18. Clasifica la empresa los desechos sólidos para ser reciclados posteriormente

La empresa pesa los desechos sólidos y orgánicos, los ordena en el departamento de control de calidad y posteriormente contratan a empresas externas como por ejemplo: a Eco termo o a Biotrash para su destrucción. Dichos desechos se reciclan para hacer guacales, pelotas etc.

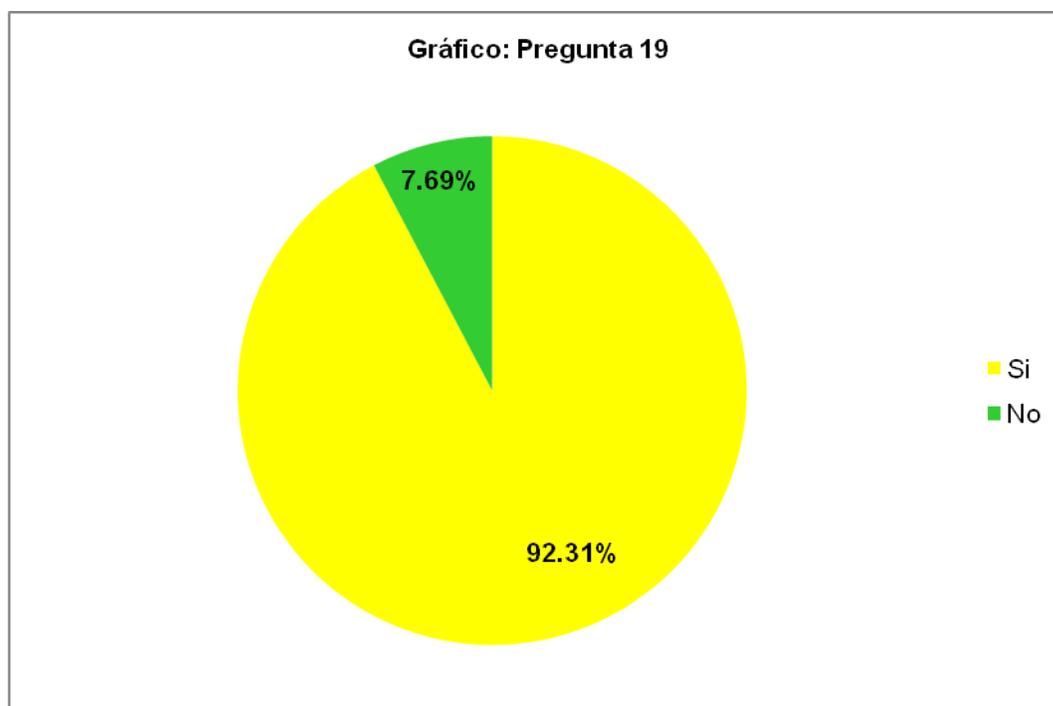
ANÁLISIS

Siendo la preservación del Medio Ambiente un desafío para las empresas farmacéuticas se interesan en contratar a empresas externas para clasificar y reciclar los desechos sólidos y orgánicos, ayudando esto a disminuir la contaminación, contando además unas empresas con plantas de tratamiento de agua reciclando el agua pluvial. Esto denota la conciencia social que tienen aquellas para colaborar con este aspecto.

Las empresas cuentan con un estudio de impacto ambiental que ayuda a verificar que los procesos que realizan se rigen a la normativa legal.

PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

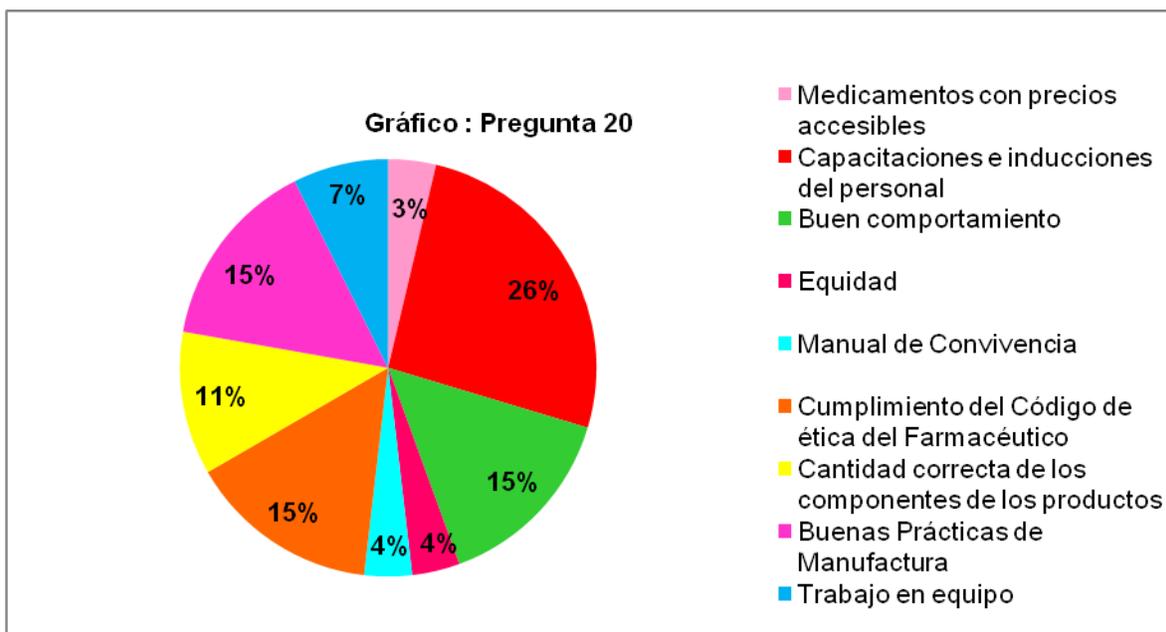
19. ¿Considera usted que es necesario involucrar a los clientes y proveedores de la empresa en las actividades de Responsabilidad Social Empresarial?



Muestra: 13 Empresas

Un porcentaje alto de un 92.31 % de las empresas si se preocupan por involucrar a clientes y proveedores en las actividades de Responsabilidad como por ejemplo participan en las jornadas médicas, en donde colaboran con donación de muestras de productos. También tienen un contacto directo con ellos donde van a las instalaciones a verificar si están cumpliendo con las normas de buenas prácticas de manufactura y un 7.69% de las empresas no tienen un contacto directo con los proveedores y clientes.

20 ¿De qué manera la empresa promueve los valores éticos dentro de su organización y en las relaciones con otras empresas?



Muestra: 13 Empresas

Con un 26%: con capacitaciones e inducciones del personal para mejorar la eficiencia de ellos; un 15% de las empresas realizan buenas prácticas de manufactura, cumplimiento del Código de ética del Farmacéutico y buen comportamiento ayuda a fomentar los valores de los trabajadores. El 11% son conscientes de colocar la cantidad correcta de los componentes de los productos para que sean de calidad; un 7% promueven el trabajo en equipo, tan importante para la producción y un 4% cuentan con un manual de convivencia y equidad para un buen ambiente laboral y un 3% de los laboratorios ofrecen medicamentos con precios accesibles de ayuda social.

21. ¿Qué opina usted de una competencia justa entre las empresas?

Sería un sueño para las empresas, hay programas que dan lineamientos como GUATEMALA PRÓSPERA y donde es gratuita la capacitación. La competencia justa depende según el mercado. Lo ven como importante porque promueven la ética y se busca el mejor beneficio para el consumidor. Es exigente la competencia pero cada empresa se diferencia de las demás.

22. ¿Qué criterios utiliza como empresa para escoger a sus proveedores?

Los clasifican basados en las buenas prácticas de manufactura, por el control calidad de la materia prima, el buen servicio, el precio según el margen de la competitividad. Se utilizan parámetros de acuerdo a certificaciones, según una normativa que cumple con las especificaciones de los productos y sus materiales de empaque. Además tienen que estar establecidos entre 5 a 10 años en el mercado y un manejo de crédito adecuado. Se les realiza auditorias 2 veces al año y sobre control de calidad se les verifica a los proveedores.

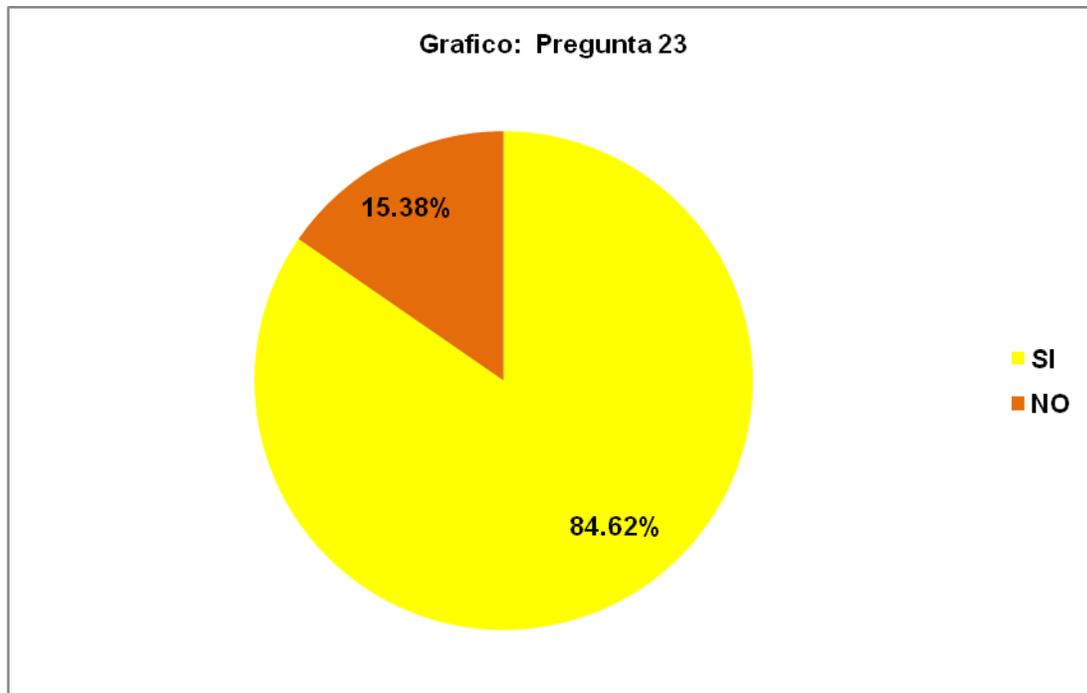
ANÁLISIS

La involucración de clientes y proveedores se hace cada vez más importante, ya que al participar en jornadas médicas logran en ellos conciencia social. Además la verificación en los lugares donde los proveedores producen la materia prima, es parte del seguimiento que las empresas realizan para que los productos sean de calidad.

Las empresas valoran el cumplimiento del código de ética del farmacéutico poniéndolo en práctica y por medio de capacitaciones inculcan valores morales. En cuanto a la competencia justa las empresas no la dan importancia que esta tiene.

ASUNTOS DE CONSUMIDORES

23. ¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial ayuda a que la empresa tenga una buena imagen corporativa?



Muestra: 13 Empresas

Un 84.62% de las empresas farmaceuticas consideran que implementar la Responsabilidad Social es bueno para la imagen corportiva y solamente un 15.48% indicaron que no lo hacen.

24. ¿Qué controles utiliza la empresa para que los empaques cumplan con todas las especificaciones?

Se debe aprobar todo lo que se refiere al empaque tales como: colores, textos, grosores, materiales, la impresión, pero antes de llegar a esto, se da una semana para aprobarlo y si no tienen las especificaciones requeridas, se rechaza el empaque ya que debe contener por ejemplo: advertencias, indicaciones etc.

25. ¿Qué parámetros utiliza la empresa para establecer el precio de los productos farmacéuticos?

Según la competencia, el comportamiento del mercado y en base a los costos, se manejan precios accesibles, para algunas empresas la ganancia es un porcentaje mínimo. También influye la mano de obra directa, indirecta, costo directo de materiales y la utilidad que obtendrá

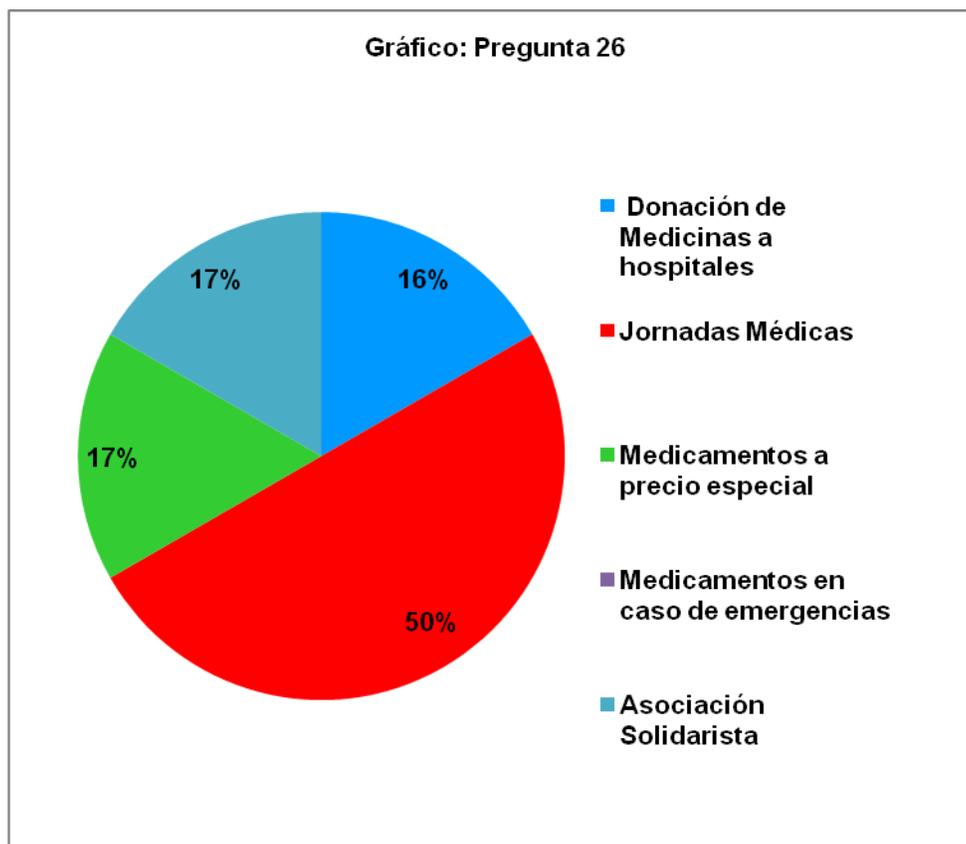
ANÁLISIS.

Con respecto a la materia de Asuntos de Consumidores, la mayoría de las Empresas les interesa mantener una buena imagen con el involucramiento en la Responsabilidad Social; un mínimo porcentaje de empresas no se interesan en el tema porque no lo ven como prioridad. En cuanto a los controles y empaque de los productos se denota que las empresas se involucran en ser estrictos en la revisión respectiva.

Para fijar el precio de un producto se toma en cuenta muchos aspectos tales como: costos de los materiales, la competencia del mercado y para algunas empresas una de las acciones de la Responsabilidad Social, consiste en fijar un precio accesible para los consumidores.

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

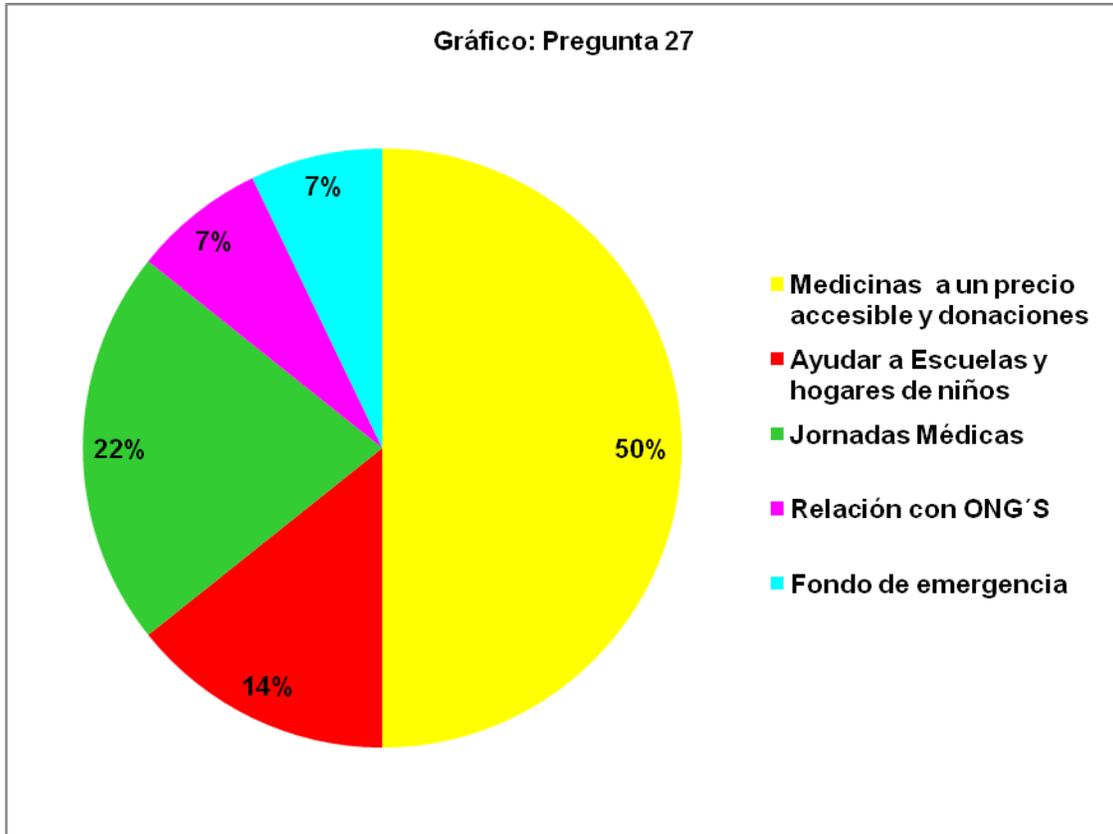
26 ¿De qué manera la empresa promueve actividades de Responsabilidad Social con la comunidad?



Muestra: 5 Empresas

Las empresas Farmacéuticas promueven actividades a la comunidad de la siguiente manera: En un 26% realizan jornadas médicas y donación de medicinas a hospitales, seguidamente con 16% dan medicamentos a precio especial, y solamente un 11% de las empresas donan medicamentos en caso de emergencia, donaciones de libros y en efectivo.

27 ¿De qué forma la empresa podría contribuir con sus recursos para el beneficio de la sociedad?



Muestra: 13 Empresas

Las Empresas Farmacéuticas pueden contribuir con sus recursos de la siguiente manera: en un 50% medicinas a un precio accesible y donaciones, un 22% Jornadas médicas, un 14% ayudar a escuelas y hogares de niños, y solamente en un 7% de las empresas los siguientes aspectos: relación con ONG'S y un fondo de emergencia.

28. ¿Cada cuanto tiempo dan apoyo a la comunidad?

Unas empresas todo el año, otras una vez por semana o cuando se les solicita y también de forma constante.

29. ¿Las actividades de Responsabilidad Social que la empresa realiza van dirigidas a los niños, jóvenes o adultos?

No hay preferencia, van dirigidas tanto a niños como a jóvenes y adultos.

ANÁLISIS

- La proyección social hacia las comunidades se manifiesta en la participación de jornadas médicas de parte de los colaboradores y proveedores, ya que para la mayoría de las empresas tiene gran importancia ya que también colaboran con medicinas a bajo costo y diversas donaciones. Unas de ellas realizan periódicamente y otras cuando se les piden ayuda. Todo ello va dirigido a la población más necesitada sin hacer distinción en niños, jóvenes y adultos. Es interesante saber que las empresas se involucran cada día en actividades de índole social.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para resaltar la importancia que ha tenido la presente investigación, es necesario tomar como base la teoría desarrollada de las siete Materias de Responsabilidad Social de las normas ISO 26000 y contrastarla con los resultados ya que esto ayudará a determinar si los laboratorios farmacéuticos de la ciudad de Guatemala, están desarrollando dichas materias de responsabilidad social empresarial. Y para ello la definiremos como: (Robbins, 2009: 271) explica que es “Deber de una empresa aparte de los requisitos legales y económicos, de perseguir metas de largo plazo para bien de la sociedad”.

Asimismo Flores (2007) define la Responsabilidad Social “como el compromiso de las empresas de agregar valor social a la comunidad con su actividad, la creación de beneficios para todos los grupos de interés, la obligación ética de las conductas organizacionales y la protección ambiental”. De aquí la importancia que las empresas se responsabilicen en sus actividades de índole social y se concienticen para el beneficio de la sociedad guatemalteca, ya que juegan un papel muy importante para los consumidores pues el producto que fabrican, es de primera necesidad y por lo tanto repercute en la salud de ellos.

Entre las siete materias de Responsabilidad Social Empresarial que van a formar parte de la discusión de resultados según normas ISO 26000 (2010), la gobernanza de la Organización, “tiene la característica particular de ser tanto una materia fundamental en la que deberían actuar las organizaciones, como un medio para aumentar su capacidad de comportarse de manera socialmente responsable respecto a las otras materias fundamentales”. Sin embargo la mayoría de las empresas no se han concientizado ya que solo el 38.46% (5 empresas) de las 13 entrevistadas, realizan acciones de responsabilidad o actividades relativas a este aspecto, es decir que tienen un departamento o encargado que promueven aquellas y el 61.54% (8 empresas) no se involucran en realizarlas ni lo tienen implementado.

Por otra parte la toma de decisiones en las empresas farmacéuticas, para organizar capacitaciones, ayuda a inculcarles a los colaboradores principios de comportamiento ético y aspectos de transparencia, motivándolos para que lo pongan en práctica de forma activa; siendo parte de sus estrategias y denotando en ello, el liderazgo como lo fundamental para una gobernanza en la organización de la empresa.

En cuanto a la rendición de cuentas algunas de las empresas cumplen con su responsabilidad tributaria de acuerdo a las leyes específicas de esta materia.

Los derechos humanos “son definidos por las normas ISO 26000(2010) como “los derechos básicos que le corresponde a cualquier ser humano por el derecho de serlo. Las 13 empresas farmacéuticas en un 100% velan por el cumplimiento de los derechos humanos de los colaboradores, siendo esto primordial ya que estos deben ser respetados y protegidos.

Cabe mencionar que el apoyo económico y el buen trato es el de mayor porcentaje dentro de las empresas ya que ellas deben cumplir y poner en práctica dichos derechos, teniendo la responsabilidad de respetarlos generando así un buen ambiente laboral para los colaboradores.

En algunas empresas farmacéuticas existen criterios subjetivos ya que se ha analizado que cuando contratan a los trabajadores eligen mayor número de varones o mujeres. Esto viola el derecho de igualdad, porque debe existir equidad de género en la contratación de aquellos; sin embargo hay una empresa que no hace distinción de género porque valoran el curriculum vitae y su capacidad para colocarlos en el puesto idóneo; siendo de ejemplo para otras empresas.

En cuanto al derecho al trabajo de los colaboradores en las empresas respetan su derecho de antigüedad pues se toma en cuenta la capacidad de ellos ascendiéndolos y dándoles aumentos de sueldo.

Por otra parte en cuanto a las prácticas laborales según normas ISO 26000 (2010) “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”. Siendo la seguridad de higiene industrial uno de los aspectos más importantes en las empresas farmacéuticas, se pudo determinar que en estas, 28% realizan buenas prácticas de manufactura y un 16% del control de calidad de los productos es decir para identificar y controlar virus, hongos y bacterias, siendo esto de vital importancia porque la elaboración de las medicinas deben proteger y promocionar la salud de los consumidores.

En relación a lo anterior, las empresas utilizan implementos de seguridad industrial cumpliendo con la implementación de medidas de prevención de accidentes tales como: cascos, cinchos, extinguidores, mascarillas etc.

Asimismo en las prácticas laborales las opiniones de los colaboradores en la mayoría de las empresas, se toman en cuenta utilizando capacitaciones y buzones de sugerencias. Esto es muy importante y enriquecedor para hacer una retroalimentación de las experiencias que tienen aquellos.

Otra materia fundamental es el medio ambiente y la Responsabilidad Social que tienen las empresas, conceptuándola según indica las normas ISO 26000 (2010) “las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de dónde se ubiquen.

Es importante reducir los impactos ambientales para contrarrestar el cambio climático y al apreciar los resultados con relación a este aspecto, se determinó que un porcentaje significativo de un 46.67% de las empresas farmacéuticas, consideran muy importante todo lo relacionado con los aspectos del medio ambiente siendo actividades de Responsabilidad Social, las que realizan al contratar a empresas externas con la finalidad de reciclar los desechos sólidos y orgánicos, evitando la contaminación. También en ese sentido las empresas farmacéuticas, poseen plantas de tratamiento de agua sin embargo un porcentaje mínimo del 13.67% lo desarrollan.

Para reducir y eliminar los volúmenes de producción, una de las empresas colabora en que los desechos los reciclan para elaborar guacales, pelotas etc. Esto contribuye a dar un buen uso de los recursos que se utilizan en el manejo de los productos para un desarrollo sostenible del ambiente.

Es necesario resaltar que en las empresas se nota un gran esfuerzo para que los colaboradores desarrollen una educación ambiental y tengan capacidad para afrontar los desafíos que implica la preservación del medio ambiente.

Otras de las materias en cuestión, son las prácticas justas de operación y de acuerdo a las Normas ISO (2010) “se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones”. Las empresas mantienen un comportamiento responsable socialmente con sus proveedores, clientes, colaboradores y con otras organizaciones teniendo ética en sus respectivas relaciones comerciales y considerando muy importante, involucrarlos a ellos en actividades de Responsabilidad Social con un porcentaje del 92.31%, este dato es muy significativo porque denota un interés e involucramiento de índole social de parte de aquellas.

El código de ética del Farmacéutico la mayoría de las empresas lo cumplen para evitar entre otros aspectos la corrupción, que se pudiera dar dentro de su organización y a través de capacitaciones promueven los valores éticos, morales y de Responsabilidad Social. En relación a la competencia justa las empresas lo dejan en segundo plano y esto no debe ser así ya que los colaboradores deben participar en sus diversas negociaciones con respeto y transparencia.

De acuerdo a los resultados de asuntos de consumidores, se puede establecer que un porcentaje bastante significativo de las empresas es decir un 84.62%, si consideran que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial, les ayuda a que tengan una buena imagen corporativa y en un 15.38% no les interesa.

En los asuntos de consumidores de acuerdo a las Normas ISO 26000 (2010) comprende “las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como otros clientes, tienen responsabilidades hacia ellos.

Los controles que utilizan las empresas para dar una información precisa, justa y transparente, en los empaque de los productos, lo realizan haciendo una revisión estricta, como por ejemplo: en los colores, textos, grosores y tipo de material, para que sea atractivo para el cliente y opte por comprarles su producto y se promueva el consumo sostenible teniendo así la seguridad que aquel cumpla con todas las especificaciones en beneficio del consumidor y no sea una publicidad engañosa, cumpliendo con las practicas justas de marketing.

En las relaciones con los consumidores las empresas deben fijar un precio justo para que proporcionen acceso de sus productos a todos “y satisfagan las necesidades de los más vulnerables y desfavorecidos, cuando sean necesarios”. Esto conlleva una responsabilidad Social al considerar al consumidor para el producto farmacéutico es de primera necesidad llegue a sus a sus manos con costo justo.

Y por último es muy importante resaltar que las empresas farmacéuticas promuevan actividades de índole social, ya que según las Normas ISO 26000 (2010) “La participación activa de la comunidad va más de identificar a las partes interesadas e involucrarse con ellas, en relación con los impactos de las actividades de una organización; abarca el apoyo y la creación de una relación con la comunidad”. Se pudo establecer que algunas empresas se involucran socialmente a la población de escasos recursos, a través de jornadas médicas participando responsablemente, y brindando donaciones y medicinas a un bajo costo en forma periódica.

Existe un porcentaje del 14%, de las empresas farmacéuticas que conlleva a ayudar a escuelas y hogares de niños, involucrando a los proveedores, trabajadores y colaborando así con el desarrollo de la comunidad; Esto ayuda a que aquellos se sensibilicen y se pueda expandir las actividades de desarrollo social a niños, adultos y jóvenes.

“La contribución de una organización al desarrollo de la comunidad puede ayudar a promover niveles más elevados dentro de la comunidad, ya que los que la integran se sentirán apoyados que por las empresas colaboran con su salud y su bienestar.

VI. CONCLUSIONES

1. Siendo muy importante que las empresas farmacéuticas de la ciudad de Guatemala se involucren en las siete materias de Responsabilidad Social conforme a las Normas ISO 26000, se concluyó que solamente dos de las trece entrevistadas, las han puesto totalmente en práctica ya que tienen un compromiso serio y responsable, pues por medio de un departamento o encargado que vela por el cumplimiento de estas y con actividades que son programadas durante todo el año, en forma periódica involucran a sus colaboradores para formarles una conciencia social, todo ello para lograr un gran aporte a la sociedad guatemalteca y dejar un precedente para la futuras generaciones. Sin embargo algunas de las once empresas restantes objeto de la presente investigación, realizan actividades de índole social pero les falta estrategias y organización para abarcar todas las materias que conforman dicha responsabilidad.

2. En lo que respecta a la materia de la gobernanza de la organización, la mayoría de las empresas realizan sus actividades en forma ética, cumpliendo con responsabilidad sus obligaciones tributarias y contando con auditorías internas. Además constantemente supervisan a sus trabajadores por medio de evaluaciones de desempeño y con respecto a sus clientes y proveedores mantienen una relación de transparencia en sus negociaciones.

3. Ninguna de las empresas entrevistadas tienen una política establecida para tener en cuenta la equidad de género, ya que algunas al contratar a los colaboradores escogen mujeres o solamente varones, por lo que están violando el derecho de igualdad; de manera que ven solamente los intereses de su propia organización sin tomar en cuenta el perfil del curriculum vitae de las personas que van a contratar, es por ello que es de admirar que solo una empresa, si valora los conocimientos al momento de reclutar el personal. Cabe mencionar que la mayoría de las organizaciones respeta el derecho de antigüedad de los trabajadores incentivándolos en aumentos de sueldos, ascensos y general protegen sus derechos humanos que les corresponde.

4. Con respecto a las prácticas laborales casi en su totalidad las empresas farmacéuticas cumplen eficientemente las buenas prácticas de manufactura, con procedimientos ya establecidos, así como el control de calidad de los productos y por medio de capacitaciones a sus colaboradores implementan el buen manejo de seguridad industrial tales como: la utilización de cascos, uniformes etc. Además las empresas valoran la opinión de sus empleados a través de buzones de sugerencias y reuniones periódicas.

5. Cerca de la mitad de las empresas farmacéuticas que se entrevistaron, tienen como una de las prioridades, la preservación del medio ambiente, a través de medidas como la contratación de empresas externas que reciclan los desechos sólidos y orgánicos, plantas de tratamiento de agua y disminución de la contaminación por medio de la reutilización de materiales. Las demás empresas no le dan la importancia que merece a este importante aspecto de Responsabilidad Social, en virtud de que dentro de sus estrategias no contemplan acciones vitales tendientes a disminuir el cambio climático. Así mismo ninguna de ellas cuentan con programas de educación ambiental para los colaboradores, proveedores y clientes.

6. De acuerdo a las prácticas justas de operación, la mayoría de las empresas en relación con la competencia, los clientes y los proveedores, tienen un comportamiento transparente en sus relaciones comerciales, dando un seguimiento en el control de calidad de sus productos y cumpliendo con el código de ética del farmacéutico. Por medio de visitas a los proveedores, verifican que la materia prima cumpla estándares de calidad, siendo empresas socialmente responsables. A través de capacitaciones inculcan los valores morales en los colaboradores.

7. Con respecto al precio se concluyó, que un porcentaje alto de las empresas cuando realizan negociaciones con los clientes, los controles que utilizan para establecerlo con los medicamentos, es en base a la competencia, el comportamiento del mercado y en relación a los costos directos e indirectos de la materia prima. Sin embargo un porcentaje mínimo de las empresas, si dan un precio accesible a sus consumidores, porque lo importante para ellas es ganar un precio justo.

En relación a la calidad del producto ven muy importante la salud de los consumidores y por ello siguen todos los parámetros establecidos en cuanto a las buenas prácticas de manufactura, como por ejemplo: revisión de colores, textos, grosores y tipos de materiales de acuerdo a certificaciones según la normativa de elaboración del producto.

8. Es mínima la participación activa y el desarrollo de la comunidad que algunas empresas ya que las demás no se involucran en actividades de índole social. De ello se deduce que estas últimas no han adquirido conciencia social para realizar todo tipo de actividades que ayuden a que las comunidades de escasos recursos adquieran medicinas a bajo costo y obtengan donaciones de diversa índole. Son pocas pues, las empresas farmacéuticas que tienen programadas jornadas médicas hacia la comunidad durante todo el año y donaciones de medicinas u otros productos, involucrando a proveedores y colaboradores a dichas actividades de promoción social, donde abarcan sectores de la población tales como niños, jóvenes y adultos. Se dedujo que dos empresas tiene proyección social a escuelas y hogares infantiles, ayudándoles con la alimentación, medicinas y aportes económicos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Las empresas farmacéuticas de la Ciudad de Guatemala, deben poner mayor énfasis en el conocimiento del tema de Responsabilidad Social, para que los colaboradores se den cuenta del papel que juegan en el progreso de nuestro país. Es de vital importancia que ellos acudan a foros, charlas, simposios, seminarios etc., con el objeto de concientizarse responsablemente en el ámbito social y económico; más aún por lo trascendental que son los productos que fabrican son de primera necesidad y que repercuten directamente en la salud del guatemalteco.

2. Que en las directrices de las organizaciones se programen capacitaciones de forma mensual o trimestral, en relación a los gerentes y jefes de área, para se mantengan actualizados en el conocimiento de las leyes tributarias y sus repercusiones legales que se puedan dar en la violación de estas y a todos los colaboradores sobre la transparencia y ética en todos los procesos y funciones que realizan; todo ello encaminado a evitar la corrupción dentro de la empresa y fuera de ellas en las negociaciones con otras organizaciones. Así mismo que las empresas tengan en forma más estricta controles a través de supervisiones periódicas que evalúen el desempeño de aquellos y que al tener los resultados se les de premios e incentivos ya sea económicos o materiales, para estimular al trabajador y que así la empresa tenga un buen prestigio para los consumidores.

3. Las organizaciones deben respetar el derecho de igualdad al reclutar personal, sin hacer ninguna diferencia en cuanto la equidad de género y a raíz que la mayoría no lo cumplen, se recomienda la organización de un congreso donde se de capacitación al personal encargado de la contratación de la empresa. Y con respecto al derecho de antigüedad de los trabajadores tener un registro interno de cada trabajador de los años, meritos y participación a las capacitaciones que ha tenido dentro y fuera de la empresa, para que sea tomado en cuenta en beneficio del colaborador.

4. Deben implementar en la mayoría de las empresas farmacéuticas manuales de procedimientos, para que sean una guía útil y fundamental en los procesos y prácticas de manufactura, que tenga todo lo relativo a controles de calidad de los productos, tiempos de proceso, especificaciones en el empaque y el buen manejo de los implementos de seguridad industrial, etc. Ya que existe una deficiencia administrativa al no tener dichos manuales.

Además es importante que dichas empresas, organicen talleres sobre el buen uso de esos implementos que previenen accidentes de trabajo y también un intercambio de experiencias de los colaboradores para mejorar sus procedimientos de manera eficiente.

5. Implementar programas de educación ambiental a nivel de colaboradores y proveedores, para dar lineamientos específicos acerca de la disminución del cambio climático .y a través de boletines informativos mensuales dar a conocer la importancia de preservar nuestro entorno.

Además se recomienda estrategias puntuales para disminuir la contaminación del medio ambiente, así como el uso de materiales reciclables en el empaque de los productos farmacéuticos, para contrarrestar el impacto que genera. Qué las organizaciones que no utilizan empresas recicladoras externas las contraten de manera urgente para prevenir consecuencias desastrosas por el uso de químicos.

6. Cuando se realicen las visitas a los proveedores para el control de calidad de la materia prima, se lleve un historial para detectar las deficiencias que se encuentren en estos procedimientos, con el objeto de optimizar sus resultados. Y se imprima el código de ética del farmacéutico y así pueda ser divulgado a la totalidad de los colaboradores y proveedores para lo estudien y lo pongan en práctica manteniendo al cien por ciento la transparencia en este importante sector farmacéutico.

7. Qué la totalidad de las empresas farmacéuticas de la Ciudad de Guatemala, se organicen para crear una asociación gremial, con el objeto de enfatizar en la importancia de dar un precio justo a las medicinas, para beneficiar a los consumidores. Es importante organizar cursos para que los colaboradores estén actualizados en las innovaciones tecnológicas del control de calidad de los productos farmacéuticos y además elaborar material impreso para dar a conocer las ventajas de implementar durante todo el proceso de la elaboración del producto farmacéutico las buenas prácticas de manufactura.

8. Crear una campaña de concientización por parte de las direcciones ejecutivas de las empresas farmacéuticas de la Ciudad de Guatemala que realizan actividades de Responsabilidad Social, con

el objeto de involucrar a otras empresas que no lo hacen, teniendo programaciones mensuales o semestrales, para que se lleven a cabo jornadas médicas en las comunidades aledañas de ellas y además donaciones de productos farmacéuticos a hogares de niños, de ancianos, hospitales públicos y a personas de escasos recursos o bien la venta de medicinas a bajo costo.

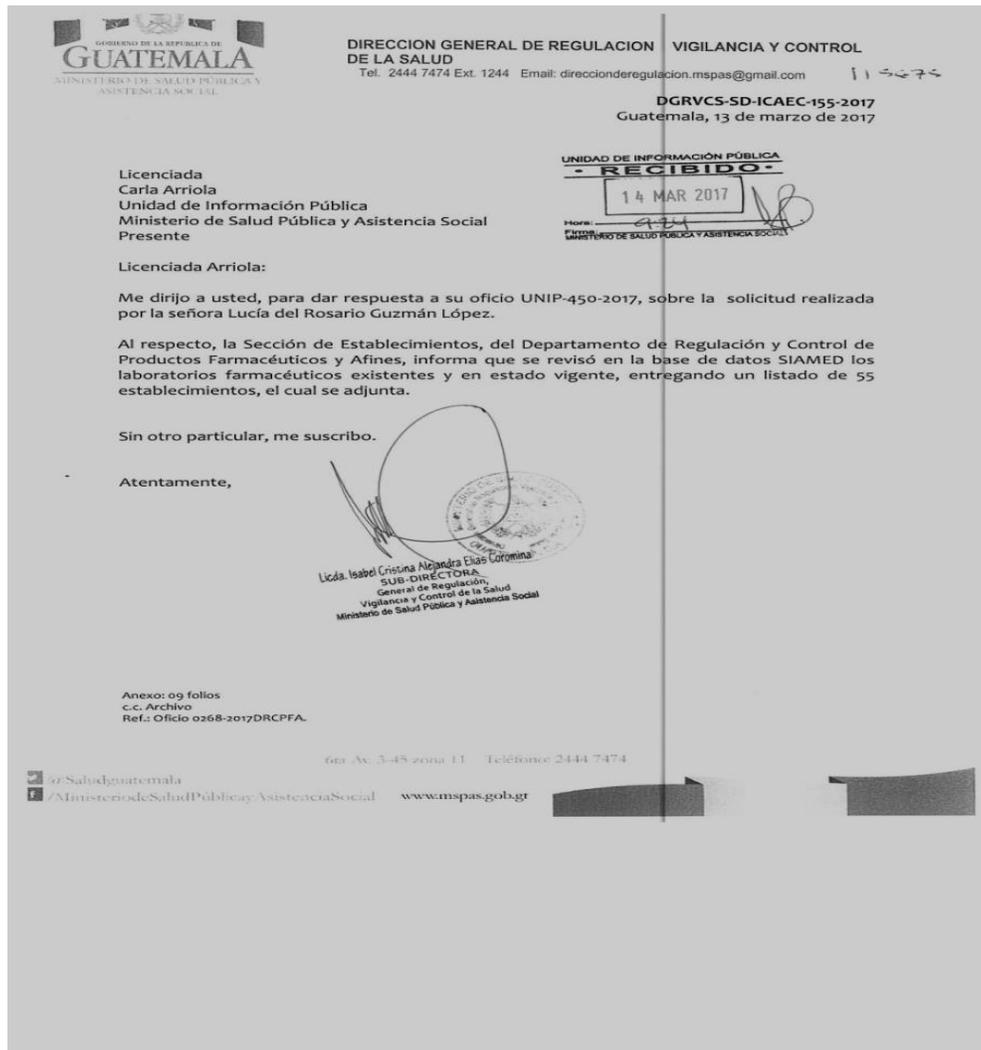
VIII BIBLIOGRAFÍA

1. Arías N. (2009) Título de la Tesis “Análisis Jurídico del Procedimiento para Cubrir Plazas Vacantes en la Legislación Guatemalteca” (pregrado) Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
2. Benjamín, F. (2014). Organizaciones de Empresas, México, McGraw Hill.
3. Centro para la acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala, CENTRARSE. (2007) “Una nueva mirada empresarial”.
4. Correa, J. G. (2007). Evolución histórica de los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social. Del Proyecto de investigación: “Alcances de la Responsabilidad Social Empresarial en las Organizaciones de Servicios del Valle de Alburra”, 87-100. Doi M100; M140; M190; M420.
5. Chesney L. (2008). La concientización de Paulo Freire. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4015700.pdf>
6. Chonay J. (2005) Título de la Tesis “Aplicación de la Planeación Estratégica en un Laboratorio Farmacéutico”, (pregrado) Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
7. Flores, ET AL (2007) Capítulo 1: Responsabilidad Socia Empresaria- Universidad de Palermo. Recuperado de http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/proyectograduación/archivos/704.pdf
8. Guía de Responsabilidad Social. “Norma Internacional ISO 26000 traducción oficial 1era edición 2010-11-01.
9. Hernández R Fernández y Baptista (2014) “Metodología de la investigación” 4ta edición México, Mc Graw Hill.
10. Juárez R. (2014) Titulo de la Tesis ““Guía para la Implementación de Normativas de Buenas Prácticas de Manufactura (bpm) en la Industria Farmacéutica de Guatemala a Nivel de Mediana Empresa”. (postgrado) Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

11. Meléndez Ángel (2017) Entrevista personal para determinar el número de empresas farmacéuticas para la investigación de campo.
12. Meza E. (2005) Título de la Tesis “Procedimientos de Auditoria en el área de cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar en una Empresa Farmacéutica” (pregrado) Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
13. Ministerio de Economía, Mineco, (2015) Acuerdo Gubernativo 211-2015.
14. Ministerio de Salud y Asistencia Social de Guatemala (2016) Acuerdo Ministerial No. 134-2016.
15. Ministerio de Salud “Buenas prácticas de Manufactura” recuperado de <http://medicamentosmpas.gt/index.php/de-interes/capitaciones-y-conferencias>. Módulo I, 8 de Agosto de 2012.
16. Pérez O. (2007) Título de la Tesis “ Análisis del Derecho de Antigüedad en la Legislación Laboral Guatemalteca” (pregrado) Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
17. Robbins, ET AL (2009) “Administración, un empresario competitivo” Custom, México. Editorial Pearson.
18. Ruiz R. (2007) “El Método científico y sus etapas” recuperado de <http://www.index-fcom/lascasas/documentos/lc0256.pdf>

IX. ANEXOS

ANEXO 1 El oficio a través de la Unidad de Información Pública de conformidad con el oficio UNIP-450-2017 de fecha 14 de Marzo del 2017. Se hace la observación que los cuadros ubicados de la paginas 126-129 están todas las Empresas Farmacéuticas ubicadas en el departamento de Guatemala, sin embargo siendo el presente trabajo de investigación cuyo título es **“Responsabilidad Social Empresarial en Empresas Farmacéuticas en la Ciudad de Guatemala”**. Por lo que se refiere únicamente a las ubicadas en la **Ciudad de Guatemala**. Según cuadro referencial son los siguientes numerales (**1, 2, 3, 11, 13, 15, 16, 19, 23, 24, 30, 32, 33, 34, 38, 40, 47, 48**), con excepción del numeral **46**, cuya nomenclatura Municipal corresponde al Municipio de Mixco.



Of. 0268-2017
Lieda. ABC /pf
Guatemala, 09 de Marzo de 2017

Doctora
Zoila Albina Guerra Sazo
Directora General de Regulación, Vigilancia y Control de la Salud
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL
Presente

Estimada Doctora Guerra:

Por medio de la presente me dirijo a usted, en respuesta a NOTA DE TRABAJO No. DGRVCS-191-2017, SIAD 115675, Oficio UNIP-450-2017, en el que solicita brindar información requerida por la señora Lucía del Rosario Guzmán López.

Me permito adjuntar oficio ESTABLECIMIENTOS-OF-17-2017, enviado por la Lieda. María Cristina Menéndez Leiva, Encargada de Sección de Establecimientos, en el que envía lo solicitado.

Sin otro particular quedo de usted,

atentamente,

Lieda. Ana Beatriz Corzo
Jefe del Depto. de Regulación y Control
de Productos Farmacéuticos y Afines

cc: Archivo



Listado de los laboratorios Farmacéuticos ubicados en el departamento de Guatemala según oficio a través de la Unidad de Información Pública UNIP- 450-2017 de fecha 14 de Marzo del 2017.

No.	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO.	CATEGORIA	DIRECCION	ZONA	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
1	ADAMED, S.A.	LABORATORIO FARMACEUTICO	CALZADA ROSSEVELT 5-32 ZONA 7, GUATEMALA	ZONA 7	GUATEMALA	GUATEMALA
2	AFASA	LABORATORIO FARMACEUTICO	19 AVENIDA 0-37 ZONA 11, GUATEMALA	ZONA 11	GUATEMALA	GUATEMALA
3	ALFA FARMACEUTICA, S.A.	LABORATORIO Y BIOQUIMIA	AVENIDA PETAPA 15-77 ZONA 12, GUATEMALA	ZONA 12	GUATEMALA	GUATEMALA
4	ALFER	LABORATORIO FARMACEUTICO	Km. 22.5 CARRETERA A EL SALVADOR Av. BOIGAMPULLIANO No. 13 GRANJA BIENOS AIRES, FRAJANES, GUATEMALA	Km 22.5 CARRETERA A EL SALVADOR	GUATEMALA	FRAJANES
5	ALTIAN PHARMA	LABORATORIO FARMACEUTICO	13 AVENIDA 0-13 ZONA 2 MIXCO CDL LA ESCUADRILLA MIXCO GUATEMALA	ZONA 2	GUATEMALA	MIXCO
6	AMERICAN VITALAB	LABORATORIO FARMACEUTICO	4 CALLE A 2-06. CIUDAD SAN CRISTOBAL, ZONA 8, MIXCO, GUATEMALA	ZONA 8	GUATEMALA	MIXCO
7	BAYER	LABORATORIO FARMACEUTICO	KM. 14.5 CARRETERA BOOSEVELT ZONA 3, MIXCO Y BODEGA CALZADA MATEO FLORES 6-30 ZONA 3 MIXCO, GUATEMALA	ZONA 3	GUATEMALA	MIXCO
8	BONIN	LABORATORIO FARMACEUTICO	1 CALLE KM 15.6. LOTE 26.7 ZONA 2 VILLA NUEVA, GUATEMALA	ZONA 2	GUATEMALA	VILLA NUEVA
9	CHEMILCO INTERNACIONAL S.A. (CHEMINTER)	LABORATORIO FARMACEUTICO	5 AVENIDA 0-75 ZONA 2 MIXCO, COLONIA COTO, GUATEMALA	ZONA 2	GUATEMALA	MIXCO
10	DONDVAN WERBE A.G.S.A.	LABORATORIO FARMACEUTICO	0 Av. 4-24 Zona 1 Colonia El Najarito Villa Nueva, Guatemala	ZONA 1	GUATEMALA	VILLA NUEVA
11	FARCON, S.A.	LABORATORIO FARMACEUTICO	2 Av. 5-32 Zona 18, Residenciales Atlántida, Guatemala	ZONA 18	GUATEMALA	GUATEMALA
12	FARGEL	LABORATORIO FARMACEUTICO	KM. 33 CARRETERA A EL SALVADOR ZONA 9 VILLA CANALES, GUATEMALA	ZONA 9	GUATEMALA	VILLA CANALES
13	FARKOT, S.A.	LABORATORIO FARMACEUTICO	5 Calle 19-46 Zona 11, Guatemala	zona 11	GUATEMALA	GUATEMALA
14	FARMACAPS, S.A.	LABORATORIO FARMACEUTICO	Km. 29.5 Carretera a Antigua Guatemala, Sin lucas Satepequez, Guatemala	Km 29.5 Carretera Antigua	GUATEMALA	SAN LUCAS SACATEPEQUEZ

15	FARMAMEDICA, S.A. GENEMEDIC	LABORATORIO Y DROGUERIA LABORATORIO Y DROGUERIA	2 Calle 24-16 Zona 7, Guatemala 7 Calle 34-78 Tlalil II Zona 7, Guatemala	zona 7 zona 7	GUATEMALA GUATEMALA	GUATEMALA GUATEMALA
17	GLOBAL FARMA, S.A.	LABORATORIO DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS	Planta Km. 7.5 Del Municipio de San José Pinula Carretera que conduce al Municipio de Palencia Del Depto. de Guatemala Of. Blvd. Vista Hermosa 8-300 Zona 10	km 7.5 palencia	GUATEMALA	SAN JOSE PINULA
18	HANZ MARIUS	LABORATORIO FARMACEUTICO	9 avenida 23-24 zona 8 Valle Dorado Ciudad San Cristobal, Mixco, Guatemala	zona 8	GUATEMALA	MIXCO
19	ICA, S.A.	LABORATORIO FARMACEUTICO	30 ave. Y 14 calle final zona 12, guatemala	zona 12	GUATEMALA	GUATEMALA
20	INDUSTRIA FARMACEUTICA, S.A. INFASA	LABORATORIO Y DROGUERIA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y PRODUCTOS NATURALES	Carretera Roosevelt, Km. 15.5 0-80 Zona 2, Mixco, Guatemala	zona 2	GUATEMALA	MIXCO
21	INDUSTRIAS BIOQUIMICAS, S.A.	LABORATORIO FARMACEUTICO	Carretera al El Salvador Km. 27.2 Fraijanes, Guatemala	km 27.2	GUATEMALA	FRAIJANES
22	INPROFAR	LABORATORIO Y DROGUERIA	Bvd. El Caminero 29-03 Zona 6 de Mixco, San José Las Rosas, Guatemala	zona 6	GUATEMALA	MIXCO
23	INTEGFA	LABORATORIO FARMACEUTICO	13 Av. 30-62 Zona 5, Guatemala	zona 5	GUATEMALA	GUATEMALA
24	JOSE GIL	LABORATORIO, DROGUERIA Y FARMACIA	3 Calle 7-32 Zona 1, Guatemala	zona 1	GUATEMALA	GUATEMALA
25	LAFCO	LABORATORIO Y DROGUERIA	11 Calle 6-23 Zona 4, Mixco Fica el Naranjo, Guatemala	zona 4	GUATEMALA	MIXCO
26	LAFOFA, S.A. "LABORATORIO FORMULAS FARMACEUTICAS, S.A."	LABORATORIO DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y COSMETICOS	Km. 16.5 Carretera a San Juan Sacatepéquez Fracción Industrial, Mixco Norte L:148 Mixco, Guatemala	km 16.5 Carretera San Juan Sacatepéquez	GUATEMALA	MIXCO
27	LAMFER	LABORATORIO FARMACEUTICO	Km. 16.5 Carretera a San Juan Sacatepéquez Complejo Industrial, Mixco Norte, Lote No. 22, Guatemala	km 16.5 Carretera San Juan Sacatepéquez	GUATEMALA	SAN JUAN SACATEPEQUEZ
28	LANCASCO, S.A.	LABORATORIO Y DROGUERIA	Km. 15.5 Carretera Roosevelt, Zona 7, Mixco, Guatemala		GUATEMALA	MIXCO
29	LAPRIN- EUOPHARMA	LABORATORIO FARMACEUTICO	Planta y oficinas Km.16.5 Carretera a El Salvador Cruce a Llanos de Arrazole Fraijanes, Guatemala	km 16.5 Carretera al Salvador	GUATEMALA	FRAIJANES
30	LAPROMED	LABORATORIO FARMACEUTICO	6 Av. "A" 2-46 Zona 1, Guatemala	zona 1	GUATEMALA	GUATEMALA
31	MEDIPRODUCTS, S.A.	LABORATORIO FARMACEUTICO	2 Av. 5-92 Los Alamos Zona 6, San Miguel Petapa, Guatemala	zona 6	GUATEMALA	SAN MIGUEL PETAPA
32	METTLER LABORATORIOS, S.A.	LABORATORIO FARMACEUTICO	39 calle 18-63 zona 12	zona 12	GUATEMALA	GUATEMALA

33	NUNZ LABORATORIOS, S.A.	LABORATORIO FARMACEUTICO	48 Calle 16-17 zona 12, Guatemala	zona 12	GUATEMALA	GUATEMALA
34	PHARLAND	LABORATORIO FARMACEUTICO	4 Avenida 0-11, Col. Landivar zona 7, Guatemala	zona 7	GUATEMALA	GUATEMALA
35	PHARMACROSS	LABORATORIO FARMACEUTICO	18 Calle 15-38 Zona 7 Mixco Col. San Ignacio, Guatemala	zona 7	GUATEMALA	MIXCO
36	PHARMADEL	LABORATORIO Y DROGUERIA	Lote 9 Jardines de San Lucas No. 4, San Lucas Sacatepequez		GUATEMALA	SAN LUCAS SACATEPE
37	PHARMALAT	LABORATORIO Y DROGUERIA	0 Av. "C" 2-55 Colonia Najarrito, Zona 6 Villa Nueva, Guatemala	zona 6	GUATEMALA	VILLA NUEVA
38	PHENIEL	LABORATORIO FARMACEUTICO	12 Avenida "A" 11-35 Zona 2, Ciudad Nueva Chimaltenango, Chimaltenango	Zona 2	GUATEMALA	GUATEMALA
39	PIERSAN , CENTROAMERICANA	LABORATORIO FARMACEUTICO	9 Calle 4-11 Quince Los Aposentos, Chimaltenango, Chimaltenango	zona 15	CHIMALTENANGO	CHIMALTENANGO
40	PIERSAN , S.A.	LABORATORIO FARMACEUTICOS	Bvd. Vista Hermosa 14-41 Zona 15, Guatemala		GUATEMALA	GUATEMALA
41	QUALIPHARM	LABORATORIO Y DROGUERIA	Km. 20.5 Carretera a San José Pinula (Drogueria 4 Av. 19-33 Zona 14) Guatemala	km 20.5 Carretera a San Jose Pinula	GUATEMALA	SAN JOSE PINUL
42	QUIFARMA, S.A.	LABORATORIO Y DROGUERIA	Km. 17.5 Carretera a Villa Canales, Los Álamos San Miguel Petapa Guatemala	km 17.5 a Villa Canales	GUATEMALA	VILLA CANALES
43	RICHAM INTERNACIONAL, S.A	LABORATORIO Y DROGUERIA	Carretera a El Salvador Km. 14.5 Carretera Gran Plaza Interior 118 Santa Catarina Pinula Guatemala	km 14.5 carretera a Salvador	GUATEMALA	SANTA CATARINA PI
44	RUPHARMA	LABORATORIO Y DROGUERIA	Oficina Arco 3F 84, Jardines de la Asunción, zona 5 Guatemala, Guatemala, Planta Kilómetro 25.5. Carretera a El Salvador, Villa Canales, Guatemala		GUATEMALA	VILLA CANALES
45	SAN CRISTOBAL	LABORATORIO DE PRODUCTOS NATURALES Y FARMACEUTICOS	Planta Lote 12 Manzana K Sector B2 Ciudad San Cristóbal Zona 8 Mixco, Bodega Lote 10 Manzana K Sector B2 Ciudad San Cristóbal Zona 8 Mixco Guatemala	zona 8	GUATEMALA	MIXCO
46	SANTA FE, S.A.	LABORATORIO Y FARMACIA	15 Av. 2-28 Zona 4 de Mixco Valle del Sol, Guatemala	zona 4	GUATEMALA	GUATEMALA
47	SANTE	LABORATORIO FARMACEUTICO	Km. 9.5 Carretera al Atlántico Zona 18 Guatemala	zona 18	GUATEMALA	GUATEMALA
48	TECHNOVED	LABORATORIO Y DROGUERIA	11 Av. "A" 4-50 Zona 2, Guatemala	zona 2	GUATEMALA	GUATEMALA

49	THERPAM	LABORATORIO Y DROGUERIA	29 Av. 8-50 Finca El Naranjo Zona 4, Mixco, Guatemala	zona 4	GUATEMALA	MIXCO
50	TRINOMED	LABORATORIO	Manzana G Lote 30-31, Los Alamos San Miguel Petapa		GUATEMALA	SAN MIGUEL PETAPA
51	UNIDOS, S.A.	LABORATORIO FARMACEUTICO Y FITOTERAPEUTICOS	Km. 29.7 Carretera a Antigua Guatemala, San Lucas Sacatepéquez, Guatemala	km 29.7 Carretera a Antigua	ANTIGUA GUATEMALA	SAN LUCAS SACATEPEQUEZ
52	UNIPHARM, S.A.	LABORATORIO Y DROGUERIA	Km. 18 Carretera al Pacifico, Villa Nueva, Guatemala		GUATEMALA	VILLA NUEVA
53	UNIPHARM, S.A. MA	LABORATORIO FARMACEUTICO	Lote 33 "A" Avenida monte casino zona 3 aldea Santo Tomas Municipio Santa Lucia Milpas Altas departamento Sacatepéquez Guatemala	zona 3	SACATEPEQUEZ	SANTA LUCIA MILPAS ALTAS
54	VIZCAINO, S.A.	LABORATORIO Y DROGUERIA	3 Calle 2-12 Ciudad San Cristóbal Zona 8 Mixco, Guatemala	zona 8	GUATEMALA	MIXCO
55	WELCO, S.A.	LABORATORIO Y DROGUERIA	Lote 14 Frac. "B" Llanos de Arrazola Frajanes,		GUATEMALA	FRAJANES

ANEXO 2 INSTRUMENTO DE ENTREVISTA # 1

EMPRESA #	
PUESTO:	
FECHA :	

<p>1. ¿Existe en su empresa un departamento o encargado que realice actividades relativas a la Responsabilidad Social? ¿y cuáles son sus funciones?</p> <p>2. Considera usted que la dirección de la empresa está comprometida a promover acciones relativas a la Responsabilidad Social ¿porqué?</p> <p>3. ¿Considera usted que la empresa vela por los derechos humanos de los empleados, ¿porque?</p> <p>4. ¿Cuáles son las prácticas laborales que usted considera más importantes que desarrolla la empresa?</p> <p>5. ¿De qué manera la empresa contribuye a la preservación del medio ambiente?</p> <p>6. ¿Considera usted que es necesario involucrar a los clientes y proveedores de la empresa en las actividades de Responsabilidad Social Empresarial?</p> <p>7. ¿De qué manera la empresa promueve los valores éticos dentro de su organización y en las relaciones con otras empresas?</p> <p>8. ¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial ayuda a que la empresa tenga una buena imagen corporativa?</p>

9. ¿De qué manera la empresa promueve actividades de Responsabilidad Social con la comunidad?

10. ¿De que manera usted podría crear más conciencia en la empresa para desarrollar de mejor manera actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

11. De qué forma la empresa podría contribuir con sus recursos para el beneficio de la sociedad?

12. Mencione alguna estrategia de cómo la empresa podría desarrollar de mejor manera la Responsabilidad Social?

13. ¿Qué beneficios considera usted que la Empresa obtiene al Implementar la Responsabilidad Social?

4.1.5 INSTRUMENTO DE ENTREVISTA # 2 A LAS 5 EMPRESAS FARMACÉUTICAS QUE REALIZAN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

EMPRESA #	
PUESTO:	
FECHA :	

<p>1. ¿Existe responsabilidad en el cumplimiento de las normas internas de la empresa de parte de sus colaboradores? ¿de qué forma lo realizan?</p> <p>2. ¿Cómo evalúa la empresa a los colaboradores si han realizado en forma transparente las funciones asignadas?</p> <p>3. ¿Qué importancia le da la empresa a las leyes tributarias?</p> <p>4. ¿Qué políticas de equidad de género tiene la empresa al momento de reclutar personal?</p> <p>5. ¿Cuál es el procedimiento para implementar en la empresa el derecho de antigüedad de los colaboradores?</p> <p>6. ¿De qué manera se toma en cuenta la opinión de los colaboradores para innovar la Empresa?</p> <p>7. ¿Con qué frecuencia realiza capacitaciones a sus colaboradores?</p> <p>8. ¿Qué tipos de implementos posee la empresa relativos a la seguridad industrial?</p>
--

9. ¿Tiene la empresa algún programa de educación ambiental? ¿explique en qué consiste?
10. ¿Clasifica la empresa los desechos sólidos para ser reciclados posteriormente?
11. ¿Qué opina usted de la importancia de una competencia justa entre las empresas?
12. ¿Qué criterios utilizan como empresa para escoger a sus proveedores?
13. ¿Qué controles utiliza la empresa para que el empaque del producto cumpla con todas las especificaciones?
14. ¿Qué parámetros utiliza la empresa para establecer el precio de los productos farmacéuticos?
15. ¿Cada cuanto tiempo dan apoyo a la comunidad?
16. ¿Las actividades de Responsabilidad Social que la empresa realiza van dirigidas a los niños, jóvenes o adultos?

4.1.1 ENTREVISTAS DE LAS 13 EMPRESAS FARMACÉUTICAS FASE I

EMPRESA # 1	
PUESTO:	Gerente General
FECHA :	28 de Marzo del 2017

1. ¿Existe en su empresa un departamento o encargado que realice actividades relativas a la Responsabilidad Social? ¿Y cuáles son sus funciones?

No directamente, pero tenemos un encargado de personal, que se encarga de actividades de Responsabilidad Social pero que realiza las siguientes funciones: asuntos de préstamos y mejoras de salarios.

2. Considera usted que la dirección de la empresa está comprometida a promover acciones relativas a la Responsabilidad Social ¿por qué?

Si estoy consciente que si hay un compromiso, pero no se ha desarrollado.

La empresa lo quiere hacer porque ha crecido, en 2 empresas hermanas, una que es producción y la otra de distribución que suman 40 empleados. Carecemos del departamento de Responsabilidad Social Empresarial si tenemos pensado en el compromiso de su creación.

3. ¿Considera usted que la empresa vela por los derechos humanos de los empleados, ¿por qué?

Si considero que damos buen trato hacia los empleados respetamos las leyes según el código de trabajo siempre se vela por una buena salud de parte de ellos. Por ejemplo, en un caso de un empleado con buen perfil la empresa sus exámenes médicos en lo privado porque el IGSS no lo cubriría, si se apoya a los empleados, para que haya una afinidad con la empresa una identificación y sean más productivos.

4. ¿Cuáles son las prácticas laborales que usted considera más importantes que desarrolla la empresa?

Horarios un poco más de tiempo para la refacción y almuerzo, no hay impedimentos al momento de dar permisos, por ausentarse en sus labores, no solo de enfermedad sino de otro tipo según la necesidad del empleado por ejemplo en el caso de la fábrica se da apoyo completo dándoles uniforme, zapatos, una ayuda en su refacción. Pronto la empresa también se tendrá en la planta de producción ayuda económica en el almuerzo.

5. ¿De qué manera la empresa contribuye a la preservación del medio ambiente?

Tenemos 2 plantas de tratamiento de agua en la fábrica en San Lucas se hicieron con HIDROTECNIA son Independientes la de desechos sólidos e industriales, la no contaminación lo que es puramente desagües que son los baños ese tipo de aguas se tienen 2 plantas que hay en funcionamiento si se cuida eso no solo cumplir con la licencia sanitaria sino que si lo hacen.

6. ¿Considera usted que es necesario involucrar a los clientes y proveedores de la empresa en las actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Si lo considero importante. Hay un distanciamiento pero no lo hemos aplicado.

7. De qué manera la empresa promueve los valores éticos dentro de su organización y en las relaciones con otras empresas?

Somos cuidadosos ya que la filosofía de la empresa, como estamos en el campo de la medicina es tener medicamentos accesibles para la mayoría de la gente. Y una de las metas sin demeritar la calidad es que la empresa sea una industria limpia. Por la misma razón se tiene el cuidado del medio ambiente, los empleados están conscientes que se debe buscar las mejores materias primas y que el producto realmente cumpla con todas las especificaciones y funciones, por lo que es la primera meta de la empresa como tenemos medicamentos a la venta, todo es ganar ganar, es decir gana la empresa y gana el consumidor.

8. ¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial ayuda a qué la empresa tenga una buena imagen corporativa?

Si definitivo, este Departamento de Responsabilidad Social es importante porque al ver en el futuro cualquier negocio de exportación no solo las instalaciones son importantes sino también ese departamento, los clientes observarán como está organizada la empresa y parte de eso considero que la Responsabilidad Social Empresarial implica tener una buena organización.

9. ¿De qué manera la empresa promueve actividades de Responsabilidad Social con la comunidad?

Se apoya en forma indirecta, la empresa como tal no lo desarrolla. Si se solicitan ayuda consistente en medicinas se las dan a los médicos, para jornadas medicas y a los pequeños hospitales que solicitan.

10. ¿De qué manera usted podría crear más conciencia en la empresa para desarrollar de mejor manera actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

En el apoyo a entidades semi privadas de ayuda social y a las guarderías. Enfocarse en un futuro a entidades que velan por los niños sean privadas o públicas, a través de entrega en forma gratuita de los medicamentos que fabrican. También a los enfermos con padecimientos generales, infecciones y problemas gástricos. Esto se proporcionara en conjunto no se dará en forma individual.

11. ¿De qué forma la empresa podría contribuir con sus recursos para el beneficio de la sociedad?

El cuidado del agua del medio ambiente, se tiene en la planta de producción varios sembradíos de aguacate, se respeto eso, continuar la línea de tener productos innovadores que se consigan ahora por importación y se puedan fabricar localmente. Para tener a un precio más accesible la medicina para la mayoría de personas. Ya que se ha visto que los productos medicinales importados de empresas transnacionales tienen precios muy altos.

12. Mencione alguna estrategia de cómo la empresa podría desarrollar de mejor manera la Responsabilidad Social

Incorporar un equipo de trabajo y tener la gente especializada en el campo de la responsabilidad social y apoyar para crear un departamento de responsabilidad. Es necesario cambiar la cultura de la gente que trabaja para que ellos sepan que esto es ganar ganar no solo generar utilidades para la empresa.

13. ¿Qué beneficios considera usted que la Empresa obtiene al Implementar la Responsabilidad Social?

Directo: lealtad de los empleados y mas productividad. La gente que este bien en su trabajo, contenta produce más .ese el fin: Crecer de una manera sin mayores problemas.

EMPRESA # 2	
PUESTO:	Gerente General
FECHA :	28 de Marzo del 2017

1. ¿Existe en su empresa un departamento o encargado que realice actividades relativas a la Responsabilidad Social? ¿y cuáles son sus funciones?

El departamento de recursos humanos por medio de él se hacen las actividades. Sus funciones son: a todos los empleados facilitarles su estudio, horarios, si se trabaja sábado y el empleado tiene estudio no vienen a trabajar. Se facilitan préstamos sin intereses cuando se necesiten. En la empresa tenemos una guardería desde hace varios años, ya que todos los meses se les dona todos los huevos que los niños comen ahí.

2. Considera usted que la dirección de la empresa está comprometida a promover acciones relativas a la Responsabilidad Social ¿por qué?

Tenemos una conciencia social profunda, sabemos que este país necesita de sus empresarios que puedan colaborar tanto con sus empleados como con su comunidad como con la gente que está cerca.

3. ¿Considera usted que la empresa vela por los derechos humanos de los empleados, ¿por qué?

100%, el ambiente agradable y sano. Se tiene una rotación de personal bajísima. Tal vez los que más rotan son los vendedores que andan en la calle; son por asuntos salariales, y no por asuntos de como a las personas se les trata. En general un ambiente bien agradable. 30 años nunca han tenido un problema con el Ministerio de Trabajo.

4. ¿Cuáles son las prácticas laborales que usted considera más importantes que desarrolla la empresa?

Producción de los medicamentos, todo el proceso desde que se produce, se empaca y hasta que se distribuye; a nivel de operarios, tienen un grupo técnico de profesionales: de control de calidad, jefaturas y la visita médica que está en la empresa. Prestaciones: indemnización universal a cada empleado aunque renuncie se le paga su indemnización. Solo con los visitantes médicos se tiene una excepción de la indemnización ya que rotan demasiado, se les paga a partir de los 2 años.

5. ¿De qué manera la empresa contribuye a la preservación del medio ambiente?

Tienen una empresa que recoge todos los desechos pagamos un servicio de biosfera llegan a recoger todos los desechos sólidos, líquidos, semisólidos de la empresa y ellos lo destruyen de una manera de cómo debe de ser.

6. ¿Considera usted que es necesario involucrar a los clientes y proveedores de la empresa en las actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Difícil. Porque cada quien en este país. Cada quien mira su propio interés ese es el problema, algunos proveedores pero cuesta. Es muy difícil.

7. De qué manera la empresa promueve los valores éticos dentro de su organización y en las relaciones con otras empresas?

Dentro del departamento de Recursos Humanos desde hace 2 años la mitad de la empresa recibe un curso durante un año y medio por medio de John Maxwell de valores. Todavía falta la otra mitad de la empresa. Y actualmente están leyendo otro libro de valores personales a nivel medio con operarios.

8. ¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial ayuda a que la empresa tenga una buena imagen corporativa?

Sí lógico, no se promueve con publicidad. Pero si con nuestros clientes y proveedores ya que se dan cuenta de determinadas situaciones y eso a su vez, es una especie de cadena unos miran y otros aprenden.

9. ¿De qué manera la empresa promueve actividades de Responsabilidad Social con la comunidad?

Cada vez que se necesite se donan medicamentos, cada mes se dona una pasta lassar al hospital Roosevelt 70 pomadas para 70 mamas que han tenido bebes y salen conociendo el producto para que después lo puedan adquirir.

10. ¿De que manera usted podría crear más conciencia en la empresa para desarrollar de mejor manera actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Por medio del departamento de recursos humanos, se implementaran mejores programas incluyendo a todo el personal. El problema principal es el dinero. Se puede tener toda la buena voluntad pero los recursos no son los suficientemente amplios para poder hacerlo. Alguna vez se daba en el desayuno atol vitaminado a los operarios pero se aburrían. Unos les da una cosa y después no quieren es complicado. Además se organizan paseos al Irtra Petapa y de Retalhuleu, actividades recreativas, reconocimientos. De solidaridad no conocen aquí pero en algunas empresas tienen mini mercados en donde se compran cosas a precios bajos porque se compra bastante en esta empresa no sucede eso porque ello requiere un espacio, tiempo y una persona que se haga cargo.

11. ¿De qué forma la empresa podría contribuir con sus recursos para el beneficio de la sociedad?

Con mi hermana queremos ayudar a la escuela de la zona 5 componiendo su sistema de agua para los baños de los sanitarios de los niños. Ya estamos en eso ya se tienen las cotizaciones, queda cerca de la empresa y con un hogar de niños nos estamos comunicamos con el padre de la iglesia. Siempre se puede dar más, pero a veces no se hace.

12. Mencione alguna estrategia de cómo la empresa podría desarrollar de mejor manera la Responsabilidad Social

Por medio de la Licda. de recursos humanos se deben poner programas anuales, bimestrales o semestrales establecidos donde realmente se dé un tipo de colaboración para la educación del empleado hacia el empleado quien quiera estudiar pero en una cosa constante, sino tener programas de entrevistas con ellos necesidades son infinitas, son de puertas abiertas para escuchar a todos los empleados.

13. ¿Qué beneficios considera usted que la Empresa obtiene al Implementar la Responsabilidad Social?

Beneficio que se tiene es que con un granito de arena se mejora Guatemala. A nivel micro se vuelve macro. Si todos colaboran al final Guatemala podría ser un país mejor, que no haya esa diferencia de ricos y pobres eso sería maravilloso. Yo colaboro y esa brecha se cierra si todas las empresas ponen su granito de arena.

EMPRESA # 3	
PUESTO:	Gerente General
FECHA :	30 de Marzo del 2017

1. ¿Existe en su empresa un departamento o encargado que realice actividades relativas a la Responsabilidad Social? ¿Y cuáles son sus funciones?

Si existe. Las funciones: primero motivar a todo el personal interno con capacitación y a los visitantes médicos. Y motivar también a los clientes. Los empleados tienen la obligación de actualizarse sobre la responsabilidad social del producto. Como es medicamento es importante saber administrarlo e indicarles a los clientes para qué enfermedad sirve el medicamento. Es contradictorio porque a los visitantes médicos les interesa vender y a la gente que lo consume se les debe indicar como pueden prevenir la enfermedad. A manera de no tener que estar consumiendo tanto medicamento por que tratan de fabricar una medicina preventiva.

2. Considera usted que la dirección de la empresa está comprometida a promover acciones relativas a la Responsabilidad Social ¿porqué?

Las empresas están en su obligación de hacerlo lamentablemente no se da en la mayoría la responsabilidad de hacerlo, si no que se toma solo como un negocio. No creo que se esté cumpliendo una función, primero debe ser la responsabilidad ante Dios y después con la gente; es cierto que es un negocio, es un comercio, pero la dueña no lo ve desde ese punto de vista. Por lógica hay que ganar lo necesario, pero no es solo un negocio en el que se va lucrar pero la mayoría lo toman como una filosofía.

3. ¿Considera usted que la empresa vela por los derechos humanos de los empleados, ¿por qué?

Lo básico. La mayoría son empleados de mucha antigüedad e incluso hay personas de 54 y de 56 años que se encuentran laborando, no se les despide porque son personas que tenemos que velar por ellos, los tomamos como familia. El empleado que menos tiene tiempo de laborar en la empresa tiene entre 10 u 11 años.

4. ¿Cuáles son las prácticas laborales que usted considera más importantes que desarrolla la empresa?

Lo primero es el control de la calidad y de nuestras instalaciones, además capacitación del personal que tiene que ser constante. En cuanto al salario lo vamos incrementando no solo con lo que el incremento que dispone el gobierno cada año sino que se aumenta según las necesidades de la gente ayudándolos en cualquier momento del año. Hasta la fecha no hay nadie que este inconforme con el salario ni con el horario de 8:00 am a 5:00 pm, ya que si a las 4:00 pm han terminado el lote producido y cerrado, a esa hora se retiran los empleados y se les da la hora gratis.

5. ¿De qué manera la empresa contribuye a la preservación del medio ambiente?

Primero no contaminación del aire y segundo el tratamiento de todas las aguas; lo que va al drenaje va totalmente curado y lo que no se desecha una empresa especializada en desechos gaseosos y sólidos lo viene a recoger.

6. ¿Considera usted que es necesario involucrar a los clientes y proveedores de la empresa en las actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Claro que si, la Licenciada de control de calidad supervisa a los proveedores dos veces por año, va a las instalaciones a ver como se están comportando ellos.

7. De qué manera la empresa promueve los valores éticos dentro de su organización y en las relaciones con otras empresas?

Con capacitaciones ya que la empresa tiene una psicóloga que viene periódicamente a capacitar a los trabajadores y a darles charlas.

La relación con otras empresas en el campo de la medicina es bastante complicada y únicamente tienen la relación necesaria y básica.

8. ¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial ayuda a que la empresa tenga una buena imagen corporativa?

Definitivamente el que no tiene responsabilidad social no debería estar en el medio.

9. ¿De qué manera la empresa promueve actividades de Responsabilidad Social con la comunidad?

En dos épocas del año tratamos de llegar a un lugar a dar pláticas sobre medicina preventiva, a desparasitar a las personas y a vitaminar gratis en el lugar, para que vean la diferencia que es una medicina preventiva y otra curativa. Para ello se escoge una escuelita pequeña y con los maestros tratan de hacer este tipo de actividad donde se les dona el producto.

10. ¿De que manera usted podría crear más conciencia en la empresa para desarrollar de mejor manera actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Con tal de ir creciendo la empresa un poco más, estamos pensando en ampliar el Departamento de Responsabilidad, no solo en el aspecto social sino que también en general ya que la sociedad no solo es de involucrar una sola persona si no a todo el mundo. Tratamos de que sea como una familia, ya que todo el tiempo queremos tener más y más utilidades y lo primero que hay que hacer es crear responsabilidad.

Por otra parte, los vecinos dicen que pesado es el trabajo, pero hay que crearles a ellos la responsabilidad en el trabajo; pero es peor cuando no se tiene responsabilidad. A los trabajadores de la empresa incluso se les capacita para que en su casa implementen normas de limpieza, de higiene y ser preventivos con la familia, y que no estén gastando todo a la hora de tener dinero.

Todos los problemas se refieren a la prevención casi siempre y a la responsabilidad, pero esos son fáciles de no tenerlos, ya que se puede hablar con los empleados, es por ello que difícilmente tienen un catarro al año, porque tienen normas de higiene; por ejemplo la cantidad de veces que tienen que lavarse las manos; Y dentro de las obligaciones que tienen al ingresar al área de producción es que deben bañarse y aquí se les provee de pasta y cepillo de dientes, jabón, shampoo y los uniformes, se lavan en la lavandería de la empresa, ya que no se confía como lo van a cuidar el uniforme afuera, Entonces ellos se dan cuenta que es ponerse un uniforme completamente limpio, en vez de venir con la ropa de cuatro o cinco días sin lavar.

11. De qué forma la empresa podría contribuir con sus recursos para el beneficio de la sociedad?

Dando capacitaciones donde sean necesarias.

12. Mencione alguna estrategia de cómo la empresa podría desarrollar de mejor manera la Responsabilidad Social?

Por medio del Departamento el encargado de realizar dichas actividades con la gente que está aquí; en estos tiempos es un poco delicado realizarlo en el sector, es por ello que lo hacemos cuando se puede en ciertas ocasiones con la licenciada encargada de estas actividades pero ha habido mucho problema. Dichas personas piensan que se les está investigando pero es por falta de cultura de la gente el no tener responsabilidad con su vecino y el entrar a su casa cuesta bastante.

Eso de imponer condiciones a las personas beneficiadas no les parece, por ser una empresa privada y no una institución pública, ya que la responsabilidad social se enseña desde pequeños y usted que me está entrevistando, es de las pocas personas que se oye que esté trabajando en este tema.

La empresa no está para lucrar porque cuando se haga conciencia de una responsabilidad social, hasta los mismos medios de comunicación van a tener que colaborar.

13. ¿Qué beneficios considera usted que la Empresa obtiene al Implementar la Responsabilidad Social?

En lo personal el buen ambiente de trabajo, además el que no se enfermen los empleados por el buen manejo de las buenas prácticas de manufactura por lo que es muy difícil que los empleados pidan permiso al Igss.

No hay problemas de horario, cada quien trata de responder con lo que tiene que hacer, si alguien no viene colabora otro compañero, esto ha hecho que todos sean responsables, desde la vestimenta. Todos los empleados están contentos, no hay problemas internos. Aparte hay normas que están establecidas para la fabricación pero para ellos no son reglas ya que es una constante de la vida para el beneficio de su persona

La felicito a usted porque es necesario hacer mucho énfasis en la Responsabilidad Social, ya que la sociedad somos todos y el Estado son todos, si se tiene responsabilidad todos van a estar bien, tiene que colaborar la sociedad para tener una responsabilidad. El gobierno no ha trabajado un departamento para inculcar valores y la Responsabilidad Social. Si hay que hacer bastante énfasis porque es la primera vez que oigo que se está haciendo un trabajo de Responsabilidad social y la felicito por ello.

El negocio, con un porcentaje que se gane está bien, pero no hay excederse. Por otra parte en esta empresa no se dan bonos porque le ha costado mucho ir creciendo en el mercado, son treinta años y en estos no se ha hecho publicidad, se ha trabajado la responsabilidad y con el amor a Dios, se tiene que solucionar ese problema de la responsabilidad social capacitando al personal, no solamente con salarios;

La palabra responsabilidad es adoc y es un campo bastante grande y nada se escapa es muy complejo y delicado el tema dicho tema.

EMPRESA # 4	
PUESTO:	Gerente de Ventas
FECHA :	30 de Marzo del 2017

1. ¿Existe en su empresa un departamento o encargado que realice actividades relativas a la Responsabilidad Social? ¿ y cuáles son sus funciones?

Si, el Departamento de Recursos Humanos y sus funciones son: promover el compañerismo y prestar servicios de coordinación, citas del igss, apoyo cuando necesiten un permiso, descansos y administración del recurso humano.

2. Considera usted que la dirección de la empresa está comprometida a promover acciones relativas a la Responsabilidad Social ¿por qué?

Si por supuesto, porque si hacemos muchas actividades de responsabilidad social, colaboramos como empresa con la sociedad con, donaciones de productos para jornadas medicas que son gratuitas; Con un equipo de jornada de medica, y consultas en todo el país, sin costo alguno, también en El Salvador, Honduras y Nicaragua. Recientemente se abrió el día martes pasado un gimnasio para ciento veinte personas en la planta de Chimaltenango donde manejamos horarios flexibles.

3. ¿Considera usted que la empresa vela por los derechos humanos de los empleados, ¿por qué?

Si, por supuesto que si porque velamos por alguna situación que tenga un empleado y le damos apoyo.

4. ¿Cuáles son las prácticas laborales que usted considera más importantes que desarrolla la empresa?

El compañerismo y el ambiente laboral en armonía. El organigrama lo tenemos estructurado como trabajo en equipo pero no lo tenemos por cargos, todos trabajamos en equipo y se le reporta a una junta directiva y todos sabemos nuestra responsabilidad. Y así logran producir más para la empresa y beneficios para los demás. Hay un premio para los trabajadores si hay un incremento en la producción y repercute en sus salarios que se establece como incentivo.

5. ¿De qué manera la empresa contribuye a la preservación del medio ambiente?

La empresa posee una planta con un estudio de impacto ambiental, también se recicla el papel utilizando ambos lados, los desechos se van en otro tanque utilizando los servicios de empresa externa, la planta de Chimaltenango tiene un sistema para área de vegetación y toda el agua pluvial se recicla, se utiliza para el riego y no hay necesidad de tomar agua del pozo para el riego.

6. ¿Considera usted que es necesario involucrar a los clientes y proveedores de la empresa en las actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Definitivamente, algunos clientes se han involucrado con las jornadas medicas, en cantones donde no llega ni la luz , involucrando a clientes de los proveedores, llevan todo su medicamento y los clientes llevan la línea de sus productos que no manejan y se apoya a la idea con estrategias de marketing.

7. De qué manera la empresa promueve los valores éticos dentro de su organización y en las relaciones con otras empresas?

No se utilizan letreros para promoverlos pero en el comportamiento de todos los directivos y demás trabajadores se aprecian dichos valores, evitando faltas de respeto, tratándose bien, porque todos somos iguales sin importar el cargo que ocupamos.

8. ¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial ayuda a que la empresa tenga una buena imagen corporativa?

Si definitivamente porque hoy en día la responsabilidad social es un pilar de cualquier empresa, porque si uno no se preocupa por la sociedad, no va poder trabajar por ella.

9. De qué manera la empresa promueve actividades de Responsabilidad Social con la comunidad?

Se organizan jornadas médicas todas las semanas como labor social. A los clientes se les da la consulta gratis y el medicamento lo adquieren a un precio especial. Lo importante es lo social ya que no se cobra la consulta. Se tienen 2 médicos. Además se les hace examen de glucosa, se toma la presión arterial y se da una consulta general básica. Si ya es una enfermedad específica el doctor lo refiere a otro especialista.

10. ¿De qué manera usted podría crear más conciencia en la empresa para desarrollar de mejor manera actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Haciendo un boletín informativo pequeño sobre la responsabilidad social. Hay un departamento de Recursos humanos pero es pequeño, donde se realizan actividades consistentes en una convivencia, patrocinando el bus, la alimentación y la estadía del lugar para que los empleados tengan una recreación y convivencia entre ellos.

11. ¿De qué forma la empresa podría contribuir con sus recursos para el beneficio de la sociedad?

Con las jornadas medicas en el aspecto social. Y en cuanto lo interno de la empresa se pagan buenos salarios a los empleados y constantemente se generan más puestos de trabajo, porque la empresa está creciendo.

12. Mencione alguna estrategia de cómo la empresa podría desarrollar de mejor manera la Responsabilidad Social

Boletín informativo para dar más información.

13. ¿Qué beneficios considera usted que la Empresa obtiene al Implementar la Responsabilidad Social?

Se obtiene idealización de parte de los clientes hacia la empresa porque está se preocupa por la Sociedad dándole valor a la marca.

EMPRESA # 5	
PUESTO:	Jefatura
FECHA :	5 de abril del 2017

1. ¿Existe en su empresa un departamento o encargado que realice actividades relativas a la Responsabilidad Social? ¿Y cuáles son sus funciones?

No hay porque está distribuido en todo el laboratorio.

2. Considera usted que la dirección de la empresa está comprometida a promover acciones relativas a la Responsabilidad Social ¿por qué?

Si porque somos un laboratorio que estamos supervisados por una entidad universitaria que está encargada de atender a la gente es decir a las personas particulares y también a los estudiantes, debemos darnos cuenta de los pacientes que vienen y nos buscan, de la gente que compra medicamentos y de los estudiantes que son nuestros clientes internos para los que tenemos que formar con conciencia social.

3. ¿Considera usted que la empresa vela por los derechos humanos de los empleados, ¿por qué?

Considero que si se velan por los derechos humanos, ya que viéndolo a nivel macro de universidad, nuestros empleados son universitarios en lo administrativo, docentes y de servicio. Todo está resguardado por las políticas universitarias que conllevan el respeto a los derechos humanos.

4. ¿Cuáles son las prácticas laborales que usted considera más importantes que desarrolla la empresa?

La empresa se dedica a formar estudiantes que es la razón por la cual se creó, de dar servicio a los estudiantes, en donde ellos vienen y aprenden a trabajar como en una industria farmacéutica, que equivale a una empresa ya que está registrada legalmente como tal en el Ministerio de Salud y presta los servicios de venta de medicamentos es decir los fabrica y los vende.

5. ¿De qué manera la empresa contribuye a la preservación del medio ambiente?

Estamos iniciando, viendo como poder organizar nuestra basura. Nuestra agua debemos también cuidarla y estamos analizando como hacerlo pero como industria farmacéutica ya que nos interesa aún más tener nuestro producto resguardando su calidad y por ello tenemos que cuidar mucho la calidad del agua.

Principalmente la deposición de basura la tenemos también implementada desde el año pasado y fue la primera vez que los desechos que se generaban en el laboratorio se estaban almacenando de una manera como una política nuestra.

Es por ello que actualmente se desechan con una empresa externa a nivel facultad y nosotros también se los llevamos y se los entregamos dos veces al año en distintas fechas. Ellos los tratan y a través de ello no estamos tirando desechos del laboratorio al basurero, por ejemplo el papel lo juntan y lo separan para venir y cuidar nuestro ambiente.

6.. ¿Considera usted que es necesario involucrar a los clientes y proveedores de la empresa en la actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Si. De hecho están obligados por las normas de buenas prácticas de manufactura a ponerlas a funcionar y de preferencia cuando un proveedor tiene etiqueta verde del medio ambiente. Por ejemplo: el papel donde se empaca el suero oral.

En el Salvador nos comentaban que tienen su planta con paneles solares, de modo que la energía eléctrica es mínima, usan energía generada a base del sol. Este es un gran apoyo al medio ambiente ya que uno sabe que están usando energía eléctrica en la fabricación del papel.

Las Buenas Prácticas de Manufactura: son normas que usan las industrias Farmacéuticas de conformidad con la ley. En Guatemala el Ministerio de Salud las tiene reguladas y son parámetros dentro de los cuales nos podemos mover como industria para fabricar medicamentos.

Por ejemplo: hay que cuidar la vestimenta, usar mascarilla, las bodegas deben estar ordenadas y limpias, por lo que se pasa periódicamente revisando todas las instalaciones si realizan las buenas prácticas.

Además de las buenas prácticas de manufactura tiene que estar escrito todo lo que se realiza y registra, como por ejemplo: Donde se compra la materia prima ya que esto tiene que ver con todo el ciclo de la fabricación del medicamento ya que esto regulado, es ley en Guatemala y el Ministerio de Salud supervisa siempre lo que uno está haciendo.

7. De qué manera la empresa promueve los valores éticos dentro de su organización y en las relaciones con otras empresas?

Tenemos contemplado eso siempre en la inducción de nuestro personal, y estudiantes ya que cada mes van hacer su práctica en los grupos que ingresan y rotan, cada mes siempre se les hacen recomendaciones de su forma de ser éticos por ejemplo que se respeten, que no sean abusivos o utilicen malas palabras o que no hagan bromas pesadas, porque tampoco es saludable en los laboratorios, ya que puede suceder algún accidente por algún descuido.

También lo que queremos implementar es el manual de convivencia social ya que ahorita está en proyecto y se va presentar lo antes posible, donde planteamos valores que tienen que fomentarse aquí en el laboratorio y la gente los tiene que tener presente y en caso contrario los tiene que cultivar porque la mayoría los conoce ya que son obligaciones y deberes que tiene como trabajador universitario de la Universidad.

También se dan cursos sobre la responsabilidad social tomando en cuenta los valores que como universidad debemos cultivar, basado en eso es nuestro manual de Convivencia Social de esta empresa. El laboratorio lo hemos hecho para que todo trabajador que ingrese sepa que tiene que respetar normas éticas y obligaciones o responsabilidades que cumplir. Como Empresa Farmacéutica tenemos profesionales que están a cargo de las diversas áreas donde tenemos el código de ética del Farmacéutico.

En el aspecto de salud hay un código que hay que tener presente y respetarlo. El profesional está siempre íntimamente relacionado con la salud de la población. Es nuestra responsabilidad fabricar para la población medicamentos de buena calidad y que tengan la concentración adecuada, por ejemplo si es un jarabe el que se dispense que sea de acuerdo a ello.

8. ¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial ayuda a que la empresa tenga una buena imagen corporativa?

Si, considero que es muy importante. Lo vemos acá cuando vienen personas de otros países; por ejemplo, de otras universidades o profesionales extranjeros que admiran los programas que como facultad y farmacia tenemos, que son de servicio para la población.

El último visitante que tuvimos ha estado en muchas universidades y manifestó que ninguna Universidad tenía lo que nosotros hacemos es decir lo que se menciona anteriormente. Entonces pienso que es bueno dar el ejemplo, aunque cuesta un poco porque todo tiene que ver con lo económico es decir con los presupuestos porque es muy burocrático, pero la responsabilidad que tenemos es muy grande.

9. ¿De que manera la empresa promueve actividades de Responsabilidad Social con la comunidad?

Lo que hacemos es fabricar sueros orales para el Ministerio de Salud, sales para hidratación, polvos para deshacer en agua, etc. Lo que tratamos de hacer es cumplir con los pedidos que nos hacen y tener el producto disponible cuando el Ministerio de Salud lo requiera, porque sabemos que va llegar a los Centros de Salud de Guatemala y que tenemos cobertura a nivel Nacional.

Es eso lo que nos impulsa a tener cubierta nuestra producción, aunque cuesta por todo lo que es el presupuesto, ley, contrataciones del estado, las leyes de compra y todo lo que tenemos que cubrir a veces nos limita y pero nos sentimos obligados a cumplir con dichos pedidos porque cuando la población necesita el suero oral en una emergencia a nivel nacional con en un Huracán es cuando hay más enfermedades diuréticas el suero oral tiene que estar presente y esta es una de las maneras con la que colaboramos.

10. ¿De qué manera usted podría crear más conciencia en la empresa para desarrollar de mejor manera actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Hemos trabajado a nivel de rectoría cuando necesitamos insumos o extras que no están contempladas. Hacemos una gestión directamente con ellos haciéndoles conciencia que nuestra labor no es solo docente sino que también de responsabilidad es ante la población guatemalteca. La Universidad está directamente involucrada con esto y vamos con las autoridades y con ellos hablamos.

Por aparte el estudiante conoce todo lo que está haciendo y cuando es EPS en los hospitales y hace práctica en el hospital y ve como se hace el suero aquí y que usan los hospitales nacionales y que tiene todos los análisis que requiere el producto. No sale del laboratorio el suero si no está bueno y si no sirve no lo usamos porque es riesgo para la salud.

11. ¿De qué forma la empresa podría contribuir con sus recursos para el beneficio de la sociedad?

El recurso que tenemos lo usamos directamente para la producción del suero, la Universidad paga los sueldos de los trabajadores y ahí es donde nos ha apoyado más en el pago de los salarios y lo que generamos lo utilizamos para la producción de sueros es por eso que el producto que vendemos es dinero que nos regresa para fabricar más.

12. Mencione alguna estrategia de cómo la empresa podría desarrollar de mejor manera la Responsabilidad Social

Como estamos bajo la dirección de la Universidad tal vez en lo que es cuestión económica ahí podríamos solicitar en este momento ampliación de presupuesto para poder tener más cobertura en lo que es la fabricación de medicamentos.

También pienso que hay personas que pueden venir al laboratorio para ayudar y si necesitamos equipo que es carísimo adquirirlo por nosotros mismos pero necesitamos facilidad de compra pero con la universidad cuesta mucho esto.

Para adquirir el equipo se podría utilizar el lising o arrendamiento con opción a compra que tanto se utiliza en la industria farmacéutica pero ahorita no lo podemos hacer por la forma en que la Universidad se maneja, pienso que ahí es donde se tiene oportunidad de crecer y de ampliar la cobertura producir más y tener cierta capacidad y para conseguir más materia prima sería bueno que la partida presupuestaria se amplíe.

13. ¿Qué beneficios considera usted que la Empresa obtiene al Implementar la Responsabilidad Social?

Poder crecer y dar más trabajo porque si se necesitan más colaboradores y cubrir las necesidades de la mas de la población. El fin de la empresa no es económico sino docente es decir el servicio que presta el profesional capacitado para los más necesitados.

EMPRESA # 6	
PUESTO:	JEFE DE PRODUCCIÓN
FECHA :	5 de abril del 2017

1. Existe en su empresa un departamento o encargado que realice actividades relativas a la Responsabilidad Social? ¿Y cuáles son sus funciones?

No, pero ayudamos a escuelas el cual los jóvenes que están por graduarse estudian en la mañana o en la tarde y el resto del tiempo laboran aquí en la empresa lo hacemos por ayudarlos a ellos a darles algún tipo de experiencia laboral, no es obligatorio el pago pero obviamente se les paga las horas que ellos trabajan aquí.

2. Considera usted que la dirección de la empresa está comprometida a promover acciones relativas a la Responsabilidad Social ¿porqué?

Si definitivamente siempre estamos comprometidos con el lugar en el que estamos ubicados en la ciudad de Guatemala, nosotros somos una empresa que trabaja como representante en Guatemala y en C.A. Siempre tratamos de que todo esté aquí en orden, que no tengamos problemas con nadie, que cumplamos con impuestos, con comportamientos internos como externos, que presentemos una buena imagen, que los productos que hagamos sean de calidad obviamente que es lo que nos compete.

Que los pacientes tenga la medicina con que curarse, mantenerse y no algo que los vaya a dañar, que sea para su beneficio. Como fabricamos medicina, que sea de muy buena calidad, para que los pacientes tengan la confianza de usarlos.

3. ¿Considera usted que la empresa vela por los derechos humanos de los empleados, ¿porque?

Sí, porque tratamos de no explotar a las personas, de darles lo que les corresponde, de que estén a gusto en su lugar de trabajo a pesar de que el trabajo hasta cierto punto no ve sentimientos, eso ya lo aplicamos como humanos que estamos en el medio.

4. ¿Cuáles son las prácticas laborales que usted considera más importantes que desarrolla la empresa?

Se les da capacitaciones a la gente tanto de trabajo como de superación personal.

5.¿De qué manera la empresa contribuye a la preservación del medio ambiente?

Por ejemplo en los desechos tratamos de no arrojarlos a los desagües municipales y las sustancias que puedan contaminar como los desechos industriales nosotros lo hacemos por medio de empresas externas.

6.¿Considera usted que es necesario involucrar a los clientes y proveedores de la empresa en las actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Si, es una cadena que debería de estar siempre unida como un eslabón con otros proveedores, fabricantes y clientes para que este funcione.

7. ¿De qué manera la empresa promueve los valores éticos dentro de su organización y en las relaciones con otras empresas?

Definitivamente porque obviamente cuando se hacen bien las cosas es lo que da buena imagen y es un ejemplo para los demás.

8. ¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial ayuda a que la empresa tenga una buena imagen corporativa?

Definitivamente porque obviamente cuando se hacen bien las cosas es lo que da buena imagen y es un ejemplo para los demás.

9. ¿De qué manera la empresa promueve actividades de Responsabilidad Social con la comunidad?

Aparte de ayudar a los estudiantes de las escuelas para que tengan experiencia laboral, donamos jarabes, pastillas a hospitales y nuestro productos es sin costo.

10. ¿De qué manera usted podría crear más conciencia en la empresa para desarrollar de mejor manera actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Tratar de que los empleados divulguen la información que se les da en las capacitaciones a nivel de superación, de conciencia social, de sensibilidad social, de lo que pasa en el país que ellos sean como un efecto multiplicador, de lo que ellos obtienen en sus comunidades, en sus familias para que eso se extienda.

11. ¿De qué forma la empresa podría contribuir con sus recursos para el beneficio de la sociedad?

Con donaciones y de esa manera podemos ayudar nosotros a la sociedad.

12. Mencione alguna estrategia de cómo la empresa podría desarrollar de mejor manera la Responsabilidad Social

Que exista un programa de capacitaciones de concientización social en cada una de las empresas y que la gente lo divulgue en sus comunidades, en sus iglesias, en sus familias.

13. ¿Qué beneficios considera usted que la Empresa obtiene al Implementar la Responsabilidad Social?

La empresa obtendría beneficios existiría la Responsabilidad Social al colaborar todos, es como una cadena, es un ciclo que va volver a nosotros

EMPRESA # 7	
PUESTO:	Gerente de Producción
FECHA :	6 de Abril del 2017

1. ¿Existe en su empresa un departamento o encargado que realice actividades relativas a la Responsabilidad Social? ¿Y cuáles son sus funciones?

No, pero se hace parcialmente no como un departamento, ni como empresa sino como algo individual.

2. Considera usted que la dirección de la empresa está comprometida a promover acciones relativas a la Responsabilidad Social ¿porqué?

Si se hiciera formalmente si porque si es para ayuda para toda la comunidad.

3. Considera usted que la empresa vela por los derechos humanos de los empleados, ¿porque?

Sí, porque se preocupan si alguien se enferma de enviarlo a que vaya al IGSS.

4. ¿Cuáles son las prácticas laborales que usted considera más importantes que desarrolla la empresa?

Se lleva un control completo de todo y lo considero bien importante.

5. ¿De qué manera la empresa contribuye a la preservación del medio ambiente?

Ahí si estamos mal, porque no colaboramos ni si quiera en limpiar nuestros patios pero se trata de que esté lo más limpio posible a los alrededores.

6. ¿Considera usted que es necesario involucrar a los clientes y proveedores de la empresa en las actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Si sería bueno porque así poco a poco va a creciendo la responsabilidad y no se trataría solo de una empresa sino también involucrar a varias y cuando sintamos todo el mundo va estar interesado en esto.

7. ¿De qué manera la empresa promueve los valores éticos dentro de su organización y en las relaciones con otras empresas?

Promoviendo que la gente sea respetuosa amistosa, honrada y así se fomentan los valores.

8. ¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial ayuda a que la empresa tenga una buena imagen corporativa?

Si definitivamente, porque actualmente no la tenemos directamente sino que de forma individual si se está haciendo, ya que como empresa formalmente no se está implementando pero un futuro posiblemente.

9. ¿De qué manera la empresa promueve actividades de Responsabilidad Social con la comunidad?

Si fuera mi decisión y tuviera esa facultad como gerente de producción pues lo haría, pero como eso ya no depende de mí eso ya es cuestión del gerente general del laboratorio.

10. ¿De que manera usted podría crear más conciencia en la empresa para desarrollar de mejor manera actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Para empezar sería aquí cerca, promoviendo la responsabilidad social y así poco a poco se iría expandiendo.

11. ¿De qué forma la empresa podría contribuir con sus recursos para el beneficio de la sociedad?

Para empezar sería aquí cerca, promoviendo la responsabilidad social y así poco a poco se iría expandiendo.

12. Mencione alguna estrategia de cómo la empresa podría desarrollar de mejor manera la Responsabilidad Social

Para empezar designar a una persona, para que se ocupe de eso, sino cada quien se ocupa de sus cosas y no está pensando en todo lo demás, ya que si ya designan a alguien para estas responsabilidades ya es más fácil.

13. ¿Qué beneficios considera usted que la Empresa obtiene al Implementar la Responsabilidad Social?

Ante todo los empleados estaríamos muy contentos, porque si un está trabajando con gusto y sabe que va obtener beneficios se produce más y con más gusto.

EMPRESA # 8	
PUESTO:	Jefe de Control de Calidad
FECHA :	18 de Abril del 2017

1. ¿Existe en su empresa un departamento o encargado que realice actividades relativas a la Responsabilidad Social? ¿y cuáles son sus funciones?

No.

2. Considera usted que la dirección de la empresa está comprometida a promover acciones relativas a la Responsabilidad Social ¿porqué?

Si, inclusive desde el momento en que una empresa que se dedica a realizar o fabricar productos farmacéuticos, tanto a nivel de personas que son profesionales o que son técnicos para la fabricación de estos productos ,tenemos como telar la conciencia de saber que estos productos son para consumo humano.

Por lo que se toman todas las medidas o normas correspondientes para que este producto sea de un beneficio al consumidor y no sea lo contrario, en el cual la persona que lo utiliza pueda mejorar su calidad de vida o su salud, en el momento que le indica un doctor que tiene que consumir tal medicamento o que la persona va buscarlo por iniciativa propia, entonces nosotros tenemos esa conciencia social ante el consumidor.

3. Considera usted que la empresa vela por los derechos humanos de los empleados ¿porque?

Si así es, porque le comento que la empresa ha ido creciendo a distintos niveles administrativos, como también propios de fabricación en la que contamos con una licenciada en el Departamento de Recursos Humanos en la cual estamos indagando y actualizando lo que es la seguridad ocupacional, eso si usted lo ha escuchado no me dejara mentir que tiene que ver con rutas de evacuación, medidas de seguridad, todo lo que tiene que ver con el personal, para que este se encuentre lo más seguro posible, siempre guardando las medidas y las normas que establecen.

Por ejemplo lo que es Conred, eso es a nivel de salud. Y aparte también lo que es con respecto a los pagos todo eso siempre ha habido una ética en cuanto a las normas de proceder y en las acciones siempre han sido la manera más justa, que ellos han podido realizar. Pienso yo que estos dos aspectos son importantes porque cualquier persona que trabaja en una empresa busca eso.

4. ¿Cuáles son las prácticas laborales que usted considera más importantes que desarrolla la empresa?

Lo que son la actualización de las buenas prácticas de manufactura, al igual que velar por el cumplimiento de estas, que son primordiales porque como bien mencionaba son productos que van para el consumo humano. Entonces si tenemos que guardar mucho el cuidado de las buenas prácticas de manufactura.

5. ¿De qué manera la empresa contribuye a la preservación del medio ambiente?

Le comento que se utilizan empresas para reciclar lo que son desechos biológicos, químicos, productos vencidos y siempre cada profesional que contrata la empresa trae un perfil, pues son profesionales que ponen en práctica lo que son los valores éticos, morales y también los que usted menciona que son los que están relacionados con el ecosistema. Por ejemplo no desperdicio de papel que eso también lo manejamos mucho aquí, en el cual utilizamos papel reciclado, eliminamos los productos de una manera que nos exige lo que es el Ministerio de Salud, con el fin de resguardar el Medio Ambiente .

6. ¿Considera usted que es necesario involucrar a los clientes y proveedores de la empresa en las actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Yo pienso que sí, porque es un aspecto importante tanto a nivel personal como a nivel empresarial y no digamos a nivel país que es muy importante.

7. ¿De qué manera la empresa promueve los valores éticos dentro de su organización y en las relaciones con otras empresas?

Por medio de las buenas prácticas de manufactura, que es un valor que va más allá de una norma y le pongo un ejemplo si yo vengo y entro directamente de la calle a lo que es el área donde fabrican un producto de medicina y toco un producto medicinal no estoy cumpliendo con mis valores ,porque yo mismo se que no debo de actuar así y al momento de hacerlo estoy contribuyendo a que un producto no vaya como debe ser al consumidor entonces estoy promoviendo a que vaya contaminado, que pasa si va contaminado el producto la persona se enferma hasta se puede llegar a morir. Entonces esas son las maneras en las que la empresa hace ver todo ese asunto que no debe de pasar nos inculca bastante lo que son las normas de las buenas prácticas de manufactura.

8. ¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial ayuda a que la empresa tenga una buena imagen corporativa?

Sí, porque una de las cosas más importante que hay son nuestros clientes, porque para aquella persona que si ve un producto que está bien presentable que le hace efecto lo vuelve a comprar, de lo contrario no, entonces si es bastante importante la imagen que tiene la empresa ante los clientes para poder salir adelante .

9. ¿De qué manera la empresa promueve actividades de Responsabilidad Social con la comunidad?

Por medio de las jornadas medicas, no le podría decir de qué manera que es el lo que ellos hacen en si específicamente, porque como estoy como Jefe de Control de calidad dentro de la empresa por eso no podría decirle específicamente de que manera el departamento que se encarga de las actividades con la comunidad como es que ellos trabajan esto, pero de que lo hacen lo hacen.

10. ¿De qué manera usted podría crear más conciencia en la empresa para desarrollar de mejor manera actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Yo pienso que si se promoviera a nivel interno y se pudiera consultar con cada de las personas, así como usted lo está haciendo ahorita con esta entrevista de brindar ideas y generar aportes y entonces ya con eso tomar una decisión y ver que tan factible es una con otra para poderla llevar a cabo, más que todo consultar las opiniones y poderlas llevar a cabo.

11. ¿De qué forma la empresa podría contribuir con sus recursos para el beneficio de la sociedad?

Yo pienso que generar algún tipo de evento parecido tal vez a las jornadas medicas, en las cuales se les pueda dar alguna facilidad al cliente o a las personas que llegan ahí, ya sea a los hospitales o a las farmacias y entonces así pues promover una ayuda hacia las personas que son los clientes de la empresa

12. Mencione alguna estrategia de cómo la empresa podría desarrollar de mejor manera la Responsabilidad Social

Yo pienso que con anuncios podría ser o con publicidad de cualquier tipo. Algo que está de moda es el facebook o con la fan page, algo como promover por esa vía cuestiones de responsabilidad laboral o ciudadana podría ayudar bastante.

13. ¿Qué beneficios considera usted que la Empresa obtiene al Implementar la Responsabilidad Social?

Yo pienso que uno de esos factores más importantes no es algo económico, ni físico, pero yo pienso que tal vez las personas en este mi caso que manifestó y llevo una religión pienso yo que alguna cosa importante hacer algo en nombre de el de allá arriba , pienso yo tal vez ya no es otro tipo de ganancia no es económico, no es algo físico con lo que uno va ganar si no gana internamente como persona y son bendiciones esa es la forma en que yo lo miro y a mí me parece es lo mejor en este momento.

EMPRESA # 9	
PUESTO:	Jefatura
FECHA :	18 de Abril del 2017

1. ¿Existe en su empresa un departamento o encargado que realice actividades relativas a la Responsabilidad Social? ¿ y cuáles son sus funciones?

Sí, hay un departamento de Recursos Humanos que se dedica básicamente a una parte legal de casos relacionados con el Ministerio de trabajo y otra parte propiamente a los intereses de la empresa.

También hay un departamento de seguridad industrial por ser una industria farmacéutica y sus funciones son: Prevenir y evaluar un accidente y no esperar a que suceda. Básicamente como industria Farmacéutica la empresa tiene una normativa para evaluar los lugares de máximo riesgo y bajarlos al mínimo, por lo que constantemente se está evaluando si se ha cumplido con eso. Además hay rótulos de evacuación, rótulos de uso de uniformes y capacitación constante por lo menos dos veces al año; Se hace un simulacro de evacuación con los trabajadores donde suena una alarma y si hay un herido como sacarlo y alguno de la empresa se presta para quedar como desmayado.

También hay extinguidores pero no mucho lo saben usar, por lo que entonces una vez al año se usan y se hace un fuego, entonces ellos lo apagan para que tengan la vivencia de que se siente cuando hacen el disparo.

Además como se producen medicamentos, en el caso de nosotros no porque son vitaminas y minerales pero de igual manera pueden tener el contacto directo a tanta sustancia química, entonces puede afectar tanto a la persona, al medio ambiente y por ello se toman medidas de seguridad Industrial. Además ahora el Ministerio de Medio Ambiente nos pide lo que es el Impacto Ambiental.

2. Considera usted que la dirección de la empresa está comprometida a promover acciones relativas a la Responsabilidad Social ¿porqué?

Yo pienso que sí, en el caso de la empresa hay una asociación solidarista que siempre está pendiente con algunas actividades de recreación que el ser humano necesita y a la asociación la apoya la empresa ya que hace excursiones para reunir a las personas y para sacarlos de una rutina continua y si está comprometida.

3. ¿Considera usted que la empresa vela por los derechos humanos de los empleados, ¿ por qué?

Si, en la empresa respetan mucho los derechos de los trabajadores.

De hecho porque la junta directiva está conformada por los socios y ellos están siempre pendientes en el trato a las personas para que tengan todos las medidas de protección y seguridad.

4. ¿Cuáles son las prácticas laborales que usted considera más importantes que desarrolla la empresa?

Se hacen convivios, tardes navideñas, campeonatos de fútbol, aumentos de sueldos, promueven a los trabajadores dependiendo de su puesto y según sus capacidades.

Como industria farmacéutica, el Ministerio de salud pública nos exige capacitación constante a los trabajadores, por lo que hay que demostrar que tema se impartió, donde y cuando se realizó este.

Además se hacen jornadas médicas, jornadas de la vista, todo esto lo hace la empresa como parte de sus prácticas laborales.

5.¿De que manera la empresa contribuye a la preservación del medio ambiente?

Tenemos un estudio de impacto ambiental en el cual nos evaluaron en su momento el Ministerio de Salud Pública y nos exigen el dictamen de estudio de impacto ambiental y entonces tenemos que cumplir con el aspecto industrial que es el aire que se utiliza y que se va lanzar al medio ambiente no puede ser un aire contaminado, la verdad es que hay muchas partículas hay mucho químico como es una industria farmacéutica entonces no podemos lanzar al medio ambiente los productos o subproductos de esa contaminación.

Igual en el caso de frascos que salen dañados o que se rompen, se reciclan, es por ello que tenemos convenios con algunas empresas ya que con dichos materiales se hacen pelotas, guacales, es decir reciclaje. Además se está tratando de optimizar todos los medios para contaminar lo menos posible el medio ambiente; se que existe la carga de carbono, es fuerte al medio ambiente pero se trata de disminuirlo.

6. ¿Considera usted que es necesario involucrar a los clientes y proveedores de la empresa en las actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Si se ha hecho, porque el Ministerio de Salud Pública nos pide calificar y evaluar a los proveedores, y es parte de las buenas prácticas de manufactura de la Industria farmacéutica.

Es una empresa muy especial porque estamos cuidando la salud de los trabajadores y así nos lo solicita el Ministerio de Salud. Con respecto al control de los medicamentos si no lo hacemos no nos dan la Licencia Sanitaria entonces es doble obligación, una porque la ley nos lo pide y otra porque debemos tener la conciencia social de hacerlo.

Por otra parte con respecto a contaminar el medio ambiente doy un ejemplo: Si fui a tomar un café tomo mi vaso de cartón y lo tiro en el bote de basura de reciclaje puede haberlo dejado tirado en el suelo, pero es una obligación de todos en la empresa de no tirar la basura sino llevarlo al bote de basura.

7. De qué manera la empresa promueve los valores éticos dentro de su organización y en las relaciones con otras empresas?

La empresa da cursos y algunas platicas que en el caso de los medicamentos a nosotros nos dicen que debemos guardar la moral y ética, porque por ejemplo cada uno puede elaborar un medicamento que lleva 300 miligramos de vitamina B12 pero si se terminó y se le agrega 100 miligramos, es ahí donde estaríamos atentando contra las personas que compran el medicamento y eso va en contra de la ética y la moral y estaríamos violando la ley porque se estaría ofreciendo un producto de 300 miligramos y solo se le agregaría 100 miligramos eso es fraude y esto nos lo enseñan en esos cursos desde el principio, pero muchas veces confunden la ley, la ética y la moral.

Pero todo va en conjunto porque resulta ser que nosotros les decimos a nuestros empleados que tienen que producir los medicamentos para la persona que más quieren en su vida como un estímulo y que tienen que cumplir con lo que dice la ley de protección al consumidor.

En el caso de los operarios y técnicos que tienen que trabajar bien, tienen que lavarse bien las manos, cumplir con las normas de buenas prácticas de manufactura, porque ese producto va a llegar a muchas personas y ellos esperan la calidad y esa empieza desde el que hace el medicamento hasta el que firma los cheques.

8. ¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial ayuda a que la empresa tenga una buena imagen corporativa?

Pienso que sí, porque la empresa tiene una buena imagen y no es para que todo el mundo vea sino se nota en los trabajadores a quienes les preguntan el tiempo que tienen de laborar aquí y responden diez, quince, veinte, veinticinco años, eso significa estabilidad laboral. En esta empresa no pueden decir que cada dos meses hay rotación o inestabilidad laboral sino todo lo contrario.

9. ¿De qué manera la empresa promueve actividades de Responsabilidad Social con la comunidad?

Aquí funciona una Asociación Solidarista, cuando se enferma o se muere un pariente de un trabajador en línea directa de consanguinidad, la asociación le da una ayuda y entre todos una cuota de Q.10 cada.

De igual manera algún trabajador necesita un préstamo de emergencia, se le otorga el préstamo y lo paga con la quincena o a final de mes. Si se tiene alguna otra situación para que se le pueda ayudar. Si la misma junta directa sabe que alguien está enfermo ellos aportan y el trabajador va a un médico particular. A mí en lo personal me paso, mi esposa se enfermo de cáncer y la junta directiva me ayudo, lo cual yo les agradecí.

10. ¿De qué manera usted podría crear más conciencia en la empresa para desarrollar de mejor manera actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Le comento que no le tengo esa respuesta pero si hay muchas cosas que se pueden hacer. Para mí como profesor que soy, yo puedo tener 5 alumnos pero no los conozco no sé ni sus nombres; es una educación masificada; entonces esto lo voy a trasladar a la empresa: cuando uno tiene muchos empleados y no los conoce sino solo como un número 157 trabajadores, el jefe entonces debe empezar a entenderlos y comprenderlos entonces es de ir conociendo como están, donde viven, que hacen, que tienen, para interactuar con ellos.

11. ¿De qué forma la empresa podría contribuir con sus recursos para el beneficio de la sociedad?

Para la sociedad es difícil pero dentro de la misión se pueden hacer productos de calidad como vitaminas y minerales a precios accesibles para que todos puedan consumirlos ya que esos suplementos o complementos mejoran la calidad de vida. Entonces decimos no nos lavamos las manos adecuadamente, como hay alcohol nos quita todo, pero cuál es la realidad cuando promocionamos los cursos, decimos: lavarse las manos es para que ustedes lo hagan en sus casas, no solo es en la empresa sino en su hogar con su familia.

12. Mencione alguna estrategia de cómo la empresa podría desarrollar de mejor manera la Responsabilidad Social

Lo que se hace es dar los cursos y capacitaciones, por ejemplo una cosa tan simple como lo que es lavarse las manos, como mencione anteriormente.

13. Qué beneficios considera usted que la Empresa obtiene al Implementar la Responsabilidad Social?

Estoy consciente que se pagan los impuestos en esté empresa y esos impuestos pagan la construcción de hospitales y carreteras. Hay que pagarlo porque si no lo pagamos es peor. En este caso no es que sea una empresa ideal. Si cumple al menos hasta donde yo he visto. Si y esto también es parte de involucrarse de un beneficio ganar ganar. Por ejemplo los trabajadores van a las escuelas y promocionan sus productos y al mejor niño lo ayudan con una beca Porque el producto se presta para ese tipo de ayuda de promociones, además traen a un niño a la capital y le pagan las competencias de escuelas y el tipo de producto, es como decirle vamos a promocionar futbol aquí ganan todos es un ganar ganar .

EMPRESA # 10	
PUESTO:	Gerente de Ventas
FECHA :	19 de Abril del 2017

1. Existe en su empresa un departamento o encargado que realice actividades relativas a la Responsabilidad Social y cuáles son sus funciones

No.

2. ¿Considera usted que la dirección de la empresa está comprometida a promover acciones relativas a la Responsabilidad Social ¿porqué?

Sí, porque parte de la misión y visión de la empresa es contribuir a mejorar el medio ambiente y su responsabilidad social ante los empleados esta en dar un aporte de procedimientos para clasificar los desechos.

3. ¿Considera usted que la empresa vela por los derechos humanos de los empleados ¿porque?

Si, como parte integral del laboratorio de esta empresa, se respetan todas las leyes especialmente las del código de trabajo y lo que es con respecto a seguridad industrial, implementando todo lo relacionado a esto.

Parte de una responsabilidad social es importante es el involucrarse en lo que es regulatorio, promoviendo ciertos programas para la capacitación continua para todo el personal.

4. ¿Cuáles son las prácticas laborales que usted considera más importantes que desarrolla la empresa?

El cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura, el apoyo o mejoramiento de la salud y la visita de un medico cada 6 meses a diferentes especialistas.

5.¿De que manera la empresa contribuye a la preservación del medio ambiente?

Tenemos un procedimiento interno donde divulgamos a todos nuestros colaboradores la separación de los distintos desechos, que se generan en el laboratorio. En la oficina todo el papel se recicla, objetos que se puedan quebrar, aguas residuales. Estamos haciendo evaluaciones donde se cambió el sistema de agua más amigable que no daña el medio ambiente.

6. ¿Considera usted que es necesario involucrar a los clientes y proveedores de la empresa en la actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Si porque la responsabilidad social viene siendo un valor que se ha agregado a nuestra sociedad y el resultado tiene que verse en el servicio al cliente, las ventas y como nos miran externamente nuestra reputación.

7. De qué manera la empresa promueve los valores éticos dentro de su organización y en las relaciones con otras empresas?

Se promueven por medio de la inducción al personal, se les indica que el acoso sexual no está permitido, las relaciones amorosas entre los empleados. Además debe haber respeto entre los compañeros, no importando el puesto de trabajo y no hacer diferencia jerárquica.

8. ¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial ayuda a que la empresa tenga una buena imagen corporativa?

Definitivamente que sí, es un beneficio para la empresa con la implementación de mejoramiento en ventas, clientes, empresas externas donde prefieren comprar nuestros productos para el mejoramiento social.

9. ¿De qué manera la empresa promueve actividades de Responsabilidad Social con la comunidad?

Tiene un programa con ONGS es decir entidades sociales no lucrativas, realizando actividades que van desde donaciones en efectivo hasta medicamentos, libros para la comunidades necesitadas.

10. ¿De qué manera usted podría crear más conciencia en la empresa para desarrollar de mejor manera actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Desarrollando un plan e implementarlo como gestión, organizarlo y ponerlo en práctica, creando un departamento de Responsabilidad Social en la Empresa o una persona encargada para su desarrollo.

11. ¿De qué forma la empresa podría contribuir con sus recursos para el beneficio de la sociedad?

Como lo dije anteriormente la empresa tiene relación con ONG`S para desarrollar actividades de Responsabilidad Social.

12. Mencione alguna estrategia de cómo la empresa podría desarrollar de mejor manera la Responsabilidad Social

En tener más presencia en los lugares donde viven personas de escasos recursos, ya que existen muchas necesidades en nuestro país Guatemala y la persona que se designe, deberá seguir las directrices con los recursos de la empresa.

13. ¿Qué beneficios considera usted que la Empresa obtiene al Implementar la Responsabilidad Social?

Mayor venta de los productos de la empresa y se beneficiaría mucho implementarlo porque tendrá una mejor imagen desde el punto de vista social y a nivel de mercadotecnia las empresas que no pagan sus impuestos, no son bien vistas por la sociedad ya que esto es una parte importante el cumplir con todas sus obligaciones, para que las puedan reconocer como una marca y un producto de calidad.

EMPRESA # 11	
PUESTO:	Gerente Financiero
FECHA :	19 de Abril del 2017

1. Existe en su empresa un departamento o encargado que realice actividades relativas a la Responsabilidad Social y cuáles son sus funciones

No.

2. ¿Considera usted que la dirección de la empresa está comprometida a promover acciones relativas a la Responsabilidad Social ¿porqué?

Sí, porque tiene ciertas actividades dentro de las cuales se incluye los objetivos de la empresa, como el de mejorar la calidad de vida de los trabajadores y de los clientes es decir los consumidores finales a quienes proveemos los productos que cumplen con las buenas prácticas de manufactura.

3. ¿Considera usted que la empresa vela por los derechos humanos de los empleados, ¿porque ?

Sí, porque somos prácticamente una empresa familiar y nos mantenemos en contacto con el dueño. Además se ha manejado de tal forma que se integra a todo el grupo de empleados dentro de la empresa respetando sus a cabalidad sus derechos de conformidad con la ley.

Asimismo se cumple con la responsabilidad social del patrono hacia el empleado; Por ejemplo, apoyándolos en cuestiones económicas y a veces en situaciones familiares.

4. ¿Cuáles son las prácticas laborales que usted considera más importantes que desarrolla la empresa?

Tenemos todo lo necesario para que funcione. Hay buenas prácticas laborales y como consecuencia tiene éxito el producto ya que siempre se están innovando.

5. ¿De qué manera la empresa contribuye a la preservación del medio ambiente?

Respetando las normas legales que debemos cumplir con las instituciones encargadas por ser una empresa Farmacéutica.

6. ¿Considera usted que es necesario involucrar a los clientes y proveedores de la empresa en la actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Si es importante porque somos un grupo y nosotros debemos de estar siempre pensando en nuestros proveedores y clientes, llegando a una unión solida podríamos hacer muchas cosas por los que estamos a favor del medio ambiente.

7. ¿De qué manera la empresa promueve los valores éticos dentro de su organización y en las relaciones con otras empresas?

Nosotros hacemos nuestra parte; entonces siempre debemos predicar con el ejemplo, cumpliendo con las normas de ética y motivar a otras a hacerlo con nosotros y a integrarse para poder trabajar en equipo.

8. ¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial ayuda a que la empresa tenga una buena imagen corporativa?

Por supuesto porque siempre va ser importante la Responsabilidad Social desde todo ámbito pues la empresa va tener un lugar en el mercado no solo por el buen desempeño de los empleados, sino también por el cuidado del medio ambiente y esto ayudaría que nuestros clientes tengan una buena imagen de nuestra empresa.

9. ¿De qué manera la empresa promueve actividades de Responsabilidad Social con la comunidad?

Pues con la comunidad no tenemos un plan definido, lo que hemos hecho es por ejemplo actuar cuando ha habido alguna necesidad, por ejemplo cuando fue el huracán Stan así, buscamos la mejor manera de ayudar a la comunidad y como lo mencione lo hemos hecho cuando vemos una necesidad de emergencia.

10. ¿De que manera usted podría crear más conciencia en la empresa para desarrollar de mejor manera actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Pues pudiera ser tal vez concientizando, porque por ahí se empieza tal vez teniendo un plan definido y transmitirlo para que todos los demás sepan hacia dónde vamos y que tomen conciencia que lo debemos realizar.

11. ¿De qué forma la empresa podría contribuir con sus recursos para el beneficio de la sociedad?

Pues se podría llegar a realizar teniendo un fondo para una situación de emergencia o para poder apoyar en ciertas actividades.

Por otra parte, nosotros lo que podríamos hacer es mejorar nuestro para que directamente las personas se vean beneficiadas.

12. Mencione alguna estrategia de cómo la empresa podría desarrollar de mejor manera la Responsabilidad Social

Informándonos bien del tema que tal ves no le ponemos mucho interés entonces debemos de tener una capacitación y ver de qué manera nosotros pudiéramos actuar o participar de manera activa.

13. Qué beneficios considera usted que la Empresa obtiene al Implementar la Responsabilidad Social?

Que las empresas no se vean con un solo interés, ya que en nuestro caso estamos en el área de salud y en mejorar de la calidad de vida de las personas y no solamente lucrar y beneficiarnos.

EMPRESA # 12	
PUESTO:	Dirección Técnica
FECHA :	25 de abril del 2017

1. Existe en su empresa un departamento o encargado que realice actividades relativas a la Responsabilidad Social y cuáles son sus funciones

No hay un departamento específico, ni una persona encargada pero si se realizan prácticas de seguridad industrial en el laboratorio, como por ejemplo usar uniforme y no ropa de calle, y también se les dan todos los implementos necesarios para que puedan realizar su trabajo.

2. ¿Considera usted que la dirección de la empresa está comprometida a promover acciones relativas a la Responsabilidad Social ¿porqué?

Sí, porque nos preocupamos mucho por el personal y por los resultados finales, que es obtener la producción con controles de calidad.

3. ¿Considera usted que la empresa vela por los derechos humanos de los empleados ¿porque?

Sí, siempre tomamos en cuenta las opiniones de los empleados definitivamente los respetamos como personas muy valiosas y si hay problemas tenemos una mente abierta para solucionarlos.

4. ¿Cuáles son las prácticas laborales que usted considera más importantes que desarrolla la empresa?

Tenemos que cumplir con las buenas prácticas de manufactura que implica todo lo que es relacionado con el agua, el aire, la maquinaria industrial, materias primas y el material de empaque.

5. ¿De que manera la empresa contribuye a la preservación del medio ambiente ?

Una empresa externa destruye todos los materiales de empaque y de desechos industriales que se utilizan en la fabricación de las medicinas por encargo de nosotros.

6. ¿Considera usted que es necesario involucrar a los clientes y proveedores de la empresa en las actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Si es necesario involucrarlos porque por ejemplo algunos proveedores despachan el producto y cuando uno lo recibe vienen en unas condiciones no adecuadas entonces suponemos como estará el lugar donde lo tienen guardado, eso nos quiere decir que definitivamente no están colaborando y lógicamente el departamento de control de calidad de nuestra empresa lo rechaza.

Cuando sucede la situación mencionada tomamos la decisión de ir a la empresa personalmente y le decimos la causa del rechazo y ahí es donde nos estamos involucrando con el proveedor para decirle que colabore para que exista responsabilidad social por medio del control de calidad del producto.

7. ¿De qué manera la empresa promueve los valores éticos dentro de su organización y en las relaciones con otras empresas?

Yo creo que con la forma de actuar de cada directivo, los operarios se dan cuenta cómo actúan. Por otra parte se hacen reuniones con el personal y se les indica la manera de actuar de como nosotros deseamos que ellos se comporten.

8. ¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial ayuda a que la empresa tenga una buena imagen corporativa?

Sí, todo trabajador debe ser responsable dentro de la empresa y está se puede proyectar en la sociedad es decir teniendo Responsabilidad Social que son dos palabras que pesan bastante ya que las personas al vernos responsables con la calidad de nuestro producto logramos una buena imagen en los clientes.

9. ¿De qué manera la empresa promueve actividades de Responsabilidad Social con la comunidad?

En este caso como somos fabricantes de medicamentos tenemos la gran responsabilidad de que el medicamento cumpla con todas especificaciones que la ley determina, y que su fin sea curar las enfermedades de una forma técnica y eficiente en este caso entra el control de calidad.

10. ¿De qué manera usted podría crear más conciencia en la empresa para desarrollar de mejor manera actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Lo que hacemos es tener reuniones con el personal tratando de hacerles énfasis que cada persona que trabaja en este laboratorio tiene una gran responsabilidad, por ejemplo: El operario hace las mezclas de materia prima y todo tiene que salir exacto para que el producto final cumpla con las especificaciones.

Como mencioné anteriormente se le debe inculcar responsabilidad a cada operario, desde que ingresa la materia prima hasta que se termina el producto. Por ejemplo si el operario está haciendo un jarabe que es para curar una enfermedad infantil y algo pasó en el camino, porque el operario se le cayó y no dice nada, al final el medicamento se produce pero incumple las especificaciones técnicas.

Así pues si hacemos que el operario tenga responsabilidad, es decir que avise de que se cayó el producto entonces se desecha y ya no sale al mercado, en este último caso se actuó éticamente, cumpliendo con la responsabilidad social.

11. ¿De qué forma la empresa podría contribuir con sus recursos para el beneficio de la sociedad?

Pues yo creo que sería de hacer donaciones de medicamentos a entidades que lo necesiten en su momento.

12. Mencione alguna estrategia de cómo la empresa podría desarrollar de mejor manera la Responsabilidad Social

La estrategia sería de convencer a mi jefe, que es el gerente general de la empresa porque de él depende todo y él podría aceptarlo y responsabilizarse para que pueda brindar los recursos e implementar la Responsabilidad Social. Ya que mi puesto es de Dirección Técnica.

13. Qué beneficios considera usted que la Empresa obtiene al Implementar la Responsabilidad Social?

Mucho, definitivamente el producto se fabrica y se vende cumpliendo con las especificaciones. Si hay responsabilidad en todas las etapas del proceso, el producto final saldrá satisfactoriamente. En el caso de las ventas del producto, también debe haber el elemento de Responsabilidad en los vendedores o visitadores médicos y el beneficio será un incremento en las ventas de la Empresas.

EMPRESA # 13	
PUESTO:	Dirección Técnica
FECHA :	25 de abril de 2017

1. ¿Existe en su empresa un departamento o encargado que realice actividades relativas a la Responsabilidad Social? ¿ y cuáles son sus funciones?

No existe.

2. Considera usted que la dirección de la empresa está comprometida a promover acciones relativas a la Responsabilidad Social ¿por qué?

Si, en primer lugar la dirección de la empresa está comprometida en todo el proceso de producción Es decir la forma en que tomamos las medidas técnicas, no solamente por exigencia sanitaria sino por la responsabilidad.

A parte de esto, la empresa se encarga de producir medicamentos a bajo costo y respetando el medio ambiente. No son fármacos que nos estén haciendo millonarios. Por otra parte todo desecho se recicla pues en esa parte somos responsables con el ecosistema. En efecto, todo lo que sale aquí de hojas de papel y cajas de cartón corrugado, se manda siempre a reciclar en vez de tirarlo a la basura.

3. ¿Considera usted que la empresa vela por los derechos humanos de los empleados, ¿por qué?

Si, viene desde la dirección de la empresa. Incluso tenemos procedimientos para que a los trabajadores se les otorgue permiso en caso de una enfermedad; también nunca se les niega permisos si están enfermos ellos o sus familiares. La empresa está bien comprometida para que el personal tenga un buen ambiente de trabajo, para que el personal se sienta bien.

4. ¿Cuáles son las prácticas laborales que usted considera más importantes que desarrolla la empresa?

Para mí que son todas porque aunque una práctica laboral no se realiza bien le quitaría la buena imagen a la empresa. Si le tuviéramos que dar prioridad a las prácticas laborales, quizás podría ser la más importante la que se refiere a la producción.

5.¿De qué manera la empresa contribuye a la preservación del medio ambiente?

Todos los desechos industriales y químicos los recoge una empresa externa, al igual que el vidrio, el cual se recicla. Esto está regulado por el Ministerio de Salud y la empresa cumple con estas normas; Asimismo los desechos no se echan en los tragantes. Y los empaques de nuestras marcas, aquí se destruyen y también se mandan a reciclar. En realidad la norma dispone que las cajas se destruyan y que se deshagan de ellas.

6. ¿Considera usted que es necesario involucrar a los clientes y proveedores de la empresa en las actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Los clientes y proveedores de la empresa promueven mucho la responsabilidad social empresarial, ya que traen muchas ideas. No es que nosotros los involucremos en esa idea sino que ellos son los que nos ayudan a tomar ideas para involucrarnos en las actividades de Responsabilidad.

7. De qué manera la empresa promueve los valores éticos dentro de su organización y en las relaciones con otras empresas?

Con otras empresas las directrices son claras con respecto a los valores éticos por ejemplo si vamos a trabajar de cierta manera, está establecido desde el inicio por medio de capacitaciones. Reuniones que casi siempre se hacen con proveedores y clientes en el cual se dejan todas las premisas propuestas.

Y las normas se van cumpliendo conforme se van dando los tiempos. Es decir haciendo una programación pero a nivel sanitario. Cada 15 días se imparten capacitaciones en las cuales se les da una parte administrativa y otra hacia dónde va la empresa; Además aspectos referentes a nuestra política de calidad y se les recalca acerca de las buenas prácticas de manufactura.

Se hacen supervisiones periódicas a los trabajadores, porque ellos son los que tienen contacto directo con el producto.

8. ¿Considera que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial ayuda a que la empresa tenga una buena imagen corporativa?

Como empresa todos queremos una buena imagen corporativa y está de moda esto de la responsabilidad social y ecológica. En el marketing también todos los productos biodegradables están de moda y las personas no se enteran de que el objetivo es en beneficio de la sociedad y del planeta.

El hecho de apagar todas las luces, no es para ahorrar sino para hacer conciencia de la protección del medio ambiente. En ese sentido, la empresa tiene un rango que debe cumplir y si estamos por debajo de este rango, la empresa eléctrica nos impone una multa.

9. ¿De qué manera la empresa promueve actividades de Responsabilidad Social con la comunidad?

Es a cargo de otra empresa, que realiza campañas donde se regalan productos farmacéuticos de venta libre. Además se hacen jornadas médicas, llevando el producto farmacéutico y se promociona en los departamentos a nivel de aldeas que van dirigido a los niños.

10. ¿De qué manera usted podría crear más conciencia en la empresa para desarrollar de mejor manera actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

La verdad es que todos estamos innovando día a día, no solo de parte mía sino del equipo que viene con una sugerencia. El hecho de que reciclemos todo no fue idea de nosotros sino de un colaborador. Tomando en cuenta las ideas de todos tenemos una reunión en la que siempre se van aportando ideas y se realizan proyectos. Creo que es la mejor manera en la que podemos colaborar.

11. ¿De qué forma la empresa podría contribuir con sus recursos para el beneficio de la sociedad?

Todos nuestros recursos son aprovechados y siempre utilizamos las hojas de ambos lados. En una industria farmacéutica todo es a base de procedimientos estándares de operaciones, y todos estos deben de ser divulgados. La manera en que divulgamos estos procedimientos es imprimiendo a doble cara de la hoja para aprovechar todos los recursos.

Por ejemplo todo lo que son post it tratamos de no usarlos, ya que reciclamos nuestro papel.

En la planta, es lo mismo, ya que tanto los directivos como los empleados colaboramos en el sentido de que si algo se arruina, tratamos la manera de arreglarlo. Siempre como laboratorio farmacéutico estamos dentro de los parámetros de las buenas prácticas de manufactura.

El agua nunca se deja encendida y es producida en la empresa. Además el agua se cuida mucho y se debe tener altos estándares de calidad. El agua siempre se está recirculando porque si hay agua estancada ya no sirve. Y si está 10 horas el agua estancada ya no se utiliza.

Todas las empresas farmacéuticas que no tengan este sistema de recirculación del agua no están cumpliendo con el control de calidad para evitar que se contamine. Desperdicio de agua de materia prima y de papel no hay

12. Mencione alguna estrategia de cómo la empresa podría desarrollar de mejor manera la Responsabilidad Social

La empresa es pequeña por lo que está en nosotros colaborar e ir generando ideas nuevas.

13. ¿Qué beneficios considera usted que la Empresa obtiene al Implementar la Responsabilidad Social?

Son Infinitos, ya que la misma empresa en los recursos que se ahorran implica menos gastos, a excepción de la luz por ejemplo, pues este no baja ya que no depende de nosotros sino de la empresa Eléctrica. Además es a nivel interno la conciencia de la Responsabilidad Social.

ANEXO 5: ENTREVISTAS DE LAS 5 EMPRESAS FARMACÉUTICAS FASE II

EMPRESA # 1	
PUESTO:	Gerente General
FECHA :	13 de Junio del 2017

1. Existe responsabilidad en el cumplimiento de las normas internas de la empresa de parte de sus colaboradores?

¿de qué forma lo realizan?

Estamos trabajando en eso. Hemos hecho o sea nos mantenemos en una constante capacitación sobre todo porque nosotros tenemos que cumplir la parte del Ministerio de Salud que es buenas prácticas de manufactura. Allí es donde nosotros le damos más importancia al cumplimiento de ese reglamento porque es eso esta columna vertebral. Y trabajamos en eso todo el tiempo.

Es obligatorio tener un programa de capacitación al año, hacer evaluación de las capacitaciones ese es nuestro pan de cada día, aparte de siempre tenemos algo digamos eso es lo que se enfoca mas a la producción, la gente que tiene que ver con producción, con control de calidad, la gente que están relacionados con la producción de medicamentos.

Digamos el resto del personal tiene otro tipo de normas que hasta ahorita estamos terminando de hacer nuestro manual de políticas de la empresa que estamos revisándolo, luego lo vamos a divulgar para que ya digamos que la gente sepa exactamente que sepa cuáles son las consecuencias de no cumplir con las normas de la empresa.

2. ¿Como evalúa la empresa a los colaboradores si han realizado en forma transparente las funciones asignadas?

A ver a ver. Las capacitaciones es muy sencillo porque cada capacitación tiene su evaluación. Pero hay muchas actividades que van puramente con los resultados porque yo que estoy enfocada en la producción, a mi me interesa el rendimiento, a mi me interesa que salga dentro de los márgenes que nos piden los requisitos de cada producto y ahí es donde uno de dan cuenta que se están cumpliendo los procedimientos se da el resultado y tienen supervisiones. Es decir están los operarios tienen supervisores. Los supervisores tienen un jefe del departamento. Y el objeto de eso es que las cosas se hagan como deben de ser.

3. ¿Qué importancia le da a la empresa a las leyes tributarias?

Totalmente en un 100 por ciento. Tenemos contabilidad dentro de la empresa, contadores externos, y yo le diría que cumplimos cien por ciento de las obligaciones.

4. Que políticas de equidad de género tiene la empresa al momento de reclutar personal?

Fijese que ahí nos ha faltado en teoría tener políticas de equidad de género pero nosotros somos muy feministas. La empresa tiene mucho la mitad del personal es mujer y como en la Junta Directiva somos dos mujeres y un hombre digamos a lo que vamos es apoyar digamos que se cumple todo lo que tiene que ver con maternidad, permisos que tiene que ver con hijos, y hasta allí, le damos mucho apoyo a la mujer, pero esto no es política de la empresa sino que es de conciencia que tiene uno ya que la mujer necesita ese apoyo.

Tenemos mujeres en todas las áreas. En jefatura preferimos contratar mujeres, en visita médica, en todo. No hacemos diferencia entre hombre y mujer. Allí falta. Este es un buen momento para implementar políticas. Y eso no lo habíamos tomado en cuenta. Ahorita lo vamos a tomar en cuenta.

5. ¿Cuál es el procedimiento para implementar en la empresa el derecho de antigüedad de los colaboradores?

Derecho de antigüedad. Tener cierto tiempo de estar laborando y son buenos trabajadores. Si tiene 5 años de estar laborando. Para subir de puesto. Digamos tenemos la costumbre de que las personas si es posible crezcan dentro de la empresa. Así es. Pero hay puestos por la capacitación de las personas que no tienen chance de subir. Pero el crecimiento se mantiene. Se mantienen si empezamos desde los operarios que es lo más bajo algunos se les ha logrado se les ayude en estudios para dar esa posibilidad. De hecho ahorita hay dos o tres personas que ya sacaron técnicos que hemos apoyado para que esas personas puedan crecer dentro de la empresa. Lo que tienen son premios cuando cumplen 5 años, 10 años. Son puramente premios económicos.

6. ¿De qué manera se toman en cuenta la opinión de los colaboradores para innovar la empresa?

Eso también estamos en un proceso. El año pasado estuvimos en una capacitación que se llamo la transformación está en mi en donde se hicieron grupos que se trabajo cada semana valores y dentro de esas como mesas redondas en donde tienen el chance de opinar, dar sugerencias por supuesto para ser tomadas en cuenta, tenemos buzos de sugerencias lo más sencillo , se revisa lo que la gente pone no son tan participativos, tal vez porque el nivel en general digamos, nosotros somos 100 personas, 70 están en la planta y de esos 70 tal vez 50 son operarios son personas de una escolaridad baja, tal vez que no tienen la cultura, incluso con el asunto de esas capacitaciones donde se les pregunta y se les quiere hacer participar , la cultura del guatemalteco es un poco retraída, cuesta hacerlos.

7. ¿Con que frecuencias realizan capacitaciones a sus colaboradores?

Mínimo una vez al mes, pero ahorita exactamente comenzaron un curso para supervisores que INTECAP viene a darlo aquí que es un programa de 4 viernes, 4 horas, digamos como intensivo y aparte de eso se mantiene el programa anual siempre, como mínimo anual por lo menos se deben dar 10 capacitaciones y extraordinarias como estas que son intensivas, diría yo que se salen del programa normal y eso si le damos mucha importancia.

8. ¿Qué tipo de implementos posee la empresa relativos a la seguridad industrial?

También tenemos programas de seguridad industrial y la gente tiene todo lo necesario, cascos, cinchos para gente que tiene que ver con bodega, lentes, aquí hay extinguidores, eso también como está ligado a buenas prácticas de manufactura digamos eso es súper estricto, la capacitación relativa al uso extinguidores que los vengamos a revisar, que se hagan simulacros, todo lo que nos obliga las buenas prácticas.

9. ¿Tiene la empresa algún programa de educación ambiental?

Eso si no tenemos ahorita. Eso si aunque no tenemos el programa de educación ambiental, tenemos que ver con desechos eso si destrucción de vencidos que es lo que viene, todos los materiales que sobran todos tienen que ir a destruir a una empresa certificada.

10. ¿Clasifica la empresa los desechos sólidos, primero los clasifica o se los dan todos sin clasificar?

Se van solo pesado pero si tiene que ir ordenado, si en realidad es al final en una bolsa insumos que se deben destruir, envases de plástico, de vidrio, algunas medicinas que ya están vencidas, producto que va en devolución, eso va aunque no está programada la separada, de todos modos así se tiene que ir porque la empresa así lo pide en orden, y bien pesado.

11. ¿Qué opina usted de la competencia justa entre las empresas?

Eso sería nuestro sueño, eso sería lo ideal que este país necesita que seamos éticos, leales, que tengamos valores, Dios mío, en cada persona, en cada empresa, entre empresas. Así es la única manera que este país pues que mejore, salga de donde estamos, en realidad estamos graves. Ahorita de donde yo vengo, aquella cantidad de gente en la calle descalza, con dos o tres niños. De verdad regresa triste de ver como estamos, no solo estamos igual, estamos bajando. Si entonces tendríamos que trabajar mucho en eso. Sobre todo los jóvenes. Y si hay buenos programas.

12. ¿Qué criterios emplea su empresa para escoger a sus proveedores?

Los tenemos que clasificar así también porque las buenas prácticas son las que nos rigen todo y los proveedores son importantísimos, entonces están clasificados y lo principal es la calidad de materia prima, digamos esa es mi parte por supuesto que hay un montón de insumos que nosotros necesitamos pero de mi parte que es producción la calidad de la materia prima es lo primero, el servicio, el precio, pero si la calidad es lo primero.

13. ¿Qué controles utiliza la empresa para que el empaque cumpla con todas las especificaciones?

Aquí se tiene que aprobar todo lo que se refiere al empaque. Todo empaque tiene que pasar por control de calidad, pues colores, textos, grosores, colores de materiales, si no tienen las especificaciones, se rechazan.

14. ¿Qué parámetros utiliza la empresa para determinar el precio de los productos farmacéuticos?

Allí si le voy a fallar porque es más que todo ventas, la competencia es importantísima porque no va a salirse de lo que está dentro del mercado pero no le sabría que decir lo que se toma en cuenta. Yo pienso que si se van al producto, el mercado libre y entonces allí acercarse lo mas que se pueda pero normalmente un producto que es copia, digamos como trabajamos los laboratorios en general pues va más abajo del producto libre.

15. ¿Cada cuanto tiempo dan apoyo a la comunidad?

Tenemos, que le digo, apoyamos varios proyectos, aquí enfrente esta la guardería de bienestar social. Nosotros nos encargamos de proveerles los huevos todo lo que se refiere al desayuno corre a nuestra cuenta. Y aparte hay otros. Se apoya a una fundación que se dedica a jóvenes, a unas monjitas que están a dos cuadras, a una guardería que está más abajo que está en la Colonia Santa Ana. Y los que no vienen a solicitar pues en todo lo que se pueda se colabora.

16. ¿Las actividades de responsabilidad social que la empresa realiza van dirigidas a los niños, jóvenes o adultos?

En este caso van dirigidas a niños, jóvenes y adultos grandes. A todo lo que se pueda.

EMPRESA # 2	
PUESTO:	Gerente General
FECHA :	13 de Junio del 2017

1. ¿Existe responsabilidad en el cumplimiento de las normas internas de la empresa de parte de sus colaboradores?

¿de qué forma lo realizan?

Pues se les llaman la atención cuando no las cumplen de forma verbal o escrita dependiendo de la falta y se le da continuidad a cada caso.

2. ¿Cómo evalúa la empresa a los colaboradores si han realizado en forma transparente las funciones asignadas?

Por medio de procedimientos establecidos a cada función y a cada cargo un cruce de información.

3. ¿Qué importancia le da la empresa a las leyes tributarias?

En un 100% le damos la importancia y cumplimos con todas.

4. ¿Qué políticas de equidad de género tiene la empresa al momento de reclutar personal?

No contamos con una política, sin embargo no hacemos distinción ya que vemos el curriculum y la capacidad.

5. ¿Cuál es el procedimiento para implementar en la empresa el derecho de antigüedad de los colaboradores?

No tenemos un procedimiento establecido. Sin embargo por parte de Junta Directiva se le da prioridad a la antigüedad para crecer dentro de la empresa.

6. ¿De qué manera se toma en cuenta la opinión de los colaboradores para innovar la empresa?

En cada reunión todos pueden poner su granito de arena y darnos la información que quieran compartir.

7. ¿Con que frecuencia realizan capacitaciones a sus colaboradores la empresa?

Bimestrales o trimestrales, en el manejo de ventas capacitaciones en procedimientos en las buenas prácticas.

8. ¿Qué tipos de implementos relativos a seguridad industrial posee la empresa?

Todo tipo de productos, sobre todo en el área de producción, para protección, se cuenta con uniformes especiales, zapatos, hasta para proteger las bocas, etc.

9. ¿Tiene la empresa algún tipo de programa de educación ambiental? ¿explique en qué consiste?

No.

10. ¿Clasifica la empresa los desechos sólidos para ser reciclados posteriormente?

Si.

11. ¿Qué opina usted de la importancia de una competencia justa entre las empresas?

La define el mercado.

12. ¿Qué criterios utilizan como empresa para escoger a sus proveedores?

Afinidad, sobre todo en el tema de las materias primas el criterio lo maneja control de calidad, debiendo mandar certificaciones según una normativa que cumplan con las especificaciones de los productos que pedimos, materiales de empaques y dependiendo del proveedor que cumpla con las especificaciones y de los precios con el margen de competitividad.

13. ¿Qué controles utiliza la empresa para que el empaque del producto cumplan con todas las especificaciones?

Los controles de calidad, si tiene ya las especificaciones, el cartón si tiene el calibre emparra que cumpla.

14. ¿Qué parámetros utiliza la empresa para establecer el precio de los productos farmacéuticos?

El mercado, el comportamiento del mercado. Y obviamente vemos el costo.

15. ¿Cada cuanto tiempo dan apoyo a la comunidad?

Todas las semanas realizan jornadas médicas.

16. ¿Las actividades de responsabilidad social que realiza la empresa va dirigido a niños, jóvenes o adultos?

A todos.

EMPRESA # 3	
PUESTO:	Gerente General
FECHA :	14 de Junio del 2017

1. ¿Existe responsabilidad en el cumplimiento de las normas internas de la empresa de parte de sus colaboradores?

¿de qué forma lo realizan?

Velamos por eso que todos cumplan con su parte. Tenemos un reloj controlador de tiempo de entradas y salidas. Tenemos toda llamada de atención o permisos que se dan al día por escrito. Tratamos que la gente esté siempre en armonía con nosotros. Con entrenamiento y trabajo.

2. ¿Cómo evalúa la empresa a los colaboradores si han realizado en forma transparente las funciones asignadas?

Mediante algunos controles por puestos, Reportes y a veces también entrevistas.

3. ¿Qué importancia le da la empresa a las leyes tributarias?

Prioridad. Tratamos de estar siempre al día con la ley en lo que se refiere al trabajo, pago de impuestos, pago al IGSS, todo lo relacionado a esas cargas.

4. ¿Qué políticas de equidad de género tiene la empresa al momento de reclutar personal?

Si tienen política de hombres y mujeres. Si hay una preferencia.

Para puestos administrativos, de oficina, damos preferencia al sector femenino. Producción o en área de producción, en que hay que estar cargando máquinas, hombres. En área de ventas, hombres. Eso de estar en la calle es peligroso.

5. ¿Cuál es el procedimiento para implementar en la empresa el derecho de antigüedad de los colaboradores?

No lo tenemos establecido el derecho de antigüedad pero por ejemplo si ya tienen 15 o 20 años les están promoviendo de puestos.

6. ¿De qué manera se toma en cuenta la opinión de los colaboradores para innovar la empresa?

Siempre tenemos en realidad unas reuniones quincenales o mensuales, en las cuales se tocan puntos más que todo en innovar el producto, la presentación, se puede decir es con los visitantes médicos que es los que más rotan.

7. ¿Con que frecuencia realizan capacitaciones a sus colaboradores la empresa?

Estamos ahorita en un plan lo que es vendedores prácticamente tenemos un coach de visitantes una vez cada cinco semanas y el personal administrativo y planta tenemos que darle una capacitación frecuente una vez por mes. No hay un programa pero ya se va a implementar.

8. ¿Qué tipos de implementos relativos a seguridad industrial posee la empresa?

Si tenemos en seguridad industrial. Las rutas están bien señalizadas. Tenemos en las áreas más vulnerables extinguidores, en las áreas de bodegas, obligatorio el uso de casco, la gente en planta también tiene zapatos especiales.

9. ¿Tiene la empresa algún tipo de programa de educación ambiental? ¿explique en qué consiste?

No tenemos. Se tiene una práctica de desechos sólidos y orgánicos de producción, pero de tener un programa no.

10. ¿Clasifica la empresa los desechos sólidos para ser reciclados posteriormente?

Tenemos una empresa contratada. Se llama Eco termo que se encarga de los desechos.

11. ¿Qué opina usted de la importancia de una competencia justa entre las empresas?

Para mi es importantísimo que haya ética y se busca el mejor beneficio al consumidor.

12. ¿Qué criterios utilizan como empresa para escoger a sus proveedores?

Criterios tenemos que en el mercado tengan de estar 5 o 10 años ya formados. Nos den los productos con sus certificados. Y también un manejo de crédito adecuado.

13. ¿Qué controles utiliza la empresa para que el empaque del producto cumplan con todas las especificaciones?

Si hay un departamento para eso. Si hay un control, calidad de material, impresión, textos. Si antes de hacer una impresión se da una semana o dos para aprobar antes.

14. ¿Qué parámetros utiliza la empresa para establecer el precio de los productos farmacéuticos?

En base a nuestros costos y también tiene que ver mucho la competencia, como está el precio en el mercado. Quiere decir que tenemos precios más accesibles toda la vida esa ha sido nuestra política.

15. ¿Cada cuanto tiempo dan apoyo a la comunidad?

La verdad cuando lo solicitan. No se da con regularidad. Se da cuando se pide.

16. ¿Las actividades de responsabilidad social que realiza la empresa va dirigido a niños, jóvenes o adultos?

A todos.

EMPRESA # 4	
PUESTO:	Gerente General
FECHA :	15 de Junio del 2017

1. ¿Existe responsabilidad en el cumplimiento de las normas internas de la empresa de parte de sus colaboradores? ¿de qué forma lo realizan?

Si existe pero norma interna por la cantidad de empleados que tenemos no estamos obligados a tener la capacitación pero si las Licenciadas que se encargan de eso saben que es una de sus obligaciones estarles avisando y estarles cada cierto periodo informándoles de como es y cómo se manejan ellos. Pero si lo hay.

2. ¿Cómo evalúa la empresa a los colaboradores si han realizado en forma transparente las funciones asignadas?

Como es un tema nuevo, se está implementando, las licenciadas hacen su mejor esfuerzo posible nos falta bastante, es una empresa pequeña, se están haciendo todos los esfuerzos para estar a la altura.

3. ¿Qué importancia le da la empresa a las leyes tributarias?

Importancia no es la palabra correcta. Obligación es la palabra. Como manejan los impuestos es otro problema. Deber pagar es como pasarse la vía cuando está en rojo.

4. ¿Qué políticas de equidad de género tiene la empresa al momento de reclutar personal?

Yo en lo personal sigo con la política de tener más mujeres que hombres.

5. ¿Cuál es el procedimiento para implementar en la empresa el derecho de antigüedad de los colaboradores?

Primero van ascendiendo de puesto. Se les da más responsabilidad, quitándoles más trabajo formal y obligaciones que van a cumplir y aparte de tener ciertos privilegios, tratamos de ayudarles en lo personal para seguirlos conservando porque no es ninguna gracia estar contratando personal nuevo.

6. ¿De qué manera se toma en cuenta la opinión de los colaboradores para innovar la empresa?

Pues hacemos una reunión cada tres meses con las Licenciadas y allí las ideas que ellos tengan y las inquietudes las platicamos a nivel administrativo y si vale la pena las ponemos en práctica y tratamos de corregirlo.

7. ¿Con que frecuencia realizan capacitaciones a sus colaboradores la empresa?

Aquí por norma hay una capacitación semanal ya sea por buenas prácticas, ya sea por protocolo, por cumplimiento de las normas de medicina, semanalmente y quincenalmente las platicas que se les dan, y se archivan y están guardados.

8. ¿Qué tipos de implementos relativos a seguridad industrial posee la empresa?

Bueno, tenemos lo básico. Primero comencemos por el piso, para que no tengamos problema de deslice, tenemos zapatos, la suela es especial, uniformes, guantes, extinguidores lo principal. Seguridad del empleado, lo tenemos, anteojos, mascarillas normales y especiales, a la hora de hacer un químico, es muy fuerte, los tenemos.

9. ¿Tiene la empresa algún tipo de programa de educación ambiental? ¿explique en qué consiste?

No lo tenemos dentro de los profesionales farmacéuticos es parte primordial los gases al medio ambientes

Sean filtrados, están protegidos tenemos tratamiento de aires, de años, nosotros no contaminar, seguimos normas de este laboratorio.

10. ¿Clasifica la empresa los desechos sólidos para ser reciclados posteriormente?

Programa, no lo tenemos. Lo que si tenemos dentro de los profesionales de administración como parte primordial los gases si van al medio ambiente que sean filtrados; nuestros drenajes están protegidos, tenemos tratamiento, tratamiento de aire, que sean filtrados, eso por norma lo tenemos por años, para no contaminar el medio ambiente, ahora que tengamos un programa nosotros que tengamos que le hagamos conciencia a la gente, platicas muy esporádicas. Lo que si seguimos son normas a la hora de estar laborando.

11. ¿Qué opina usted de la importancia de una competencia justa entre las empresas?

Pues yo creo que eso es lo primero que debería de haber pero que lamentablemente en nuestros medios no lo hay en una forma limpia. No lo debería decir pero se reconoce la empresa grande trata de agachar a la pequeña; las leyes aparentemente son justas y son parejas, pero en la práctica se sufre bastante, cuando la empresa es pequeña que está tratando de salir adelante.

12. ¿Qué criterios utilizan como empresa para escoger a sus proveedores?

Primeros los auditamos en instalaciones, constatamos de donde procede lo que nos suministran y en la forma en que trabajan, dos veces al año les hacemos auditoria en las instalaciones, y de allí las Licenciadas en Farmacia en control de calidad y de producción se encargan de verificar al proveedor.

13. ¿Qué controles utiliza la empresa para que el empaque del producto cumplan con todas las especificaciones?

Que sean 100 por ciento y aparte como es medicina, primero los test que contengan las advertencias y las indicaciones que sean necesarias. Y la clase de material si les ponemos bastante atención, con las normas.

14. ¿Qué parámetros utiliza la empresa para establecer el precio de los productos farmacéuticos?

Le soy honesto esta empresa fue creada con la intención de servir y por lo tanto el parámetro que empleamos es un porcentaje que le permita a la empresa a seguir subsistiendo y no tener grandes utilidades y entonces siempre por lo regular arriba de nuestro costo un porcentaje mínimo en comparación de otros precios del mercado estamos bastante más cómodo. Si porque en nuestro medio es un problema porque la gente dice que por nuestro precio no sirve, nuestra norma ha sido esa y seguiremos así.

15. ¿Cada cuanto tiempo dan apoyo a la comunidad?

Nuestro apoyo a la comunidad es constante porque nuestros viajeros porque van a toda la república entonces colaboramos, el más sencillo de nuestro ejemplo es desparasitación y agarramos una escuela de un municipio, en un pueblo y nosotros llevamos el desparasitante y un frasco suficiente para un mes de multivitaminas si hay necesidad de un antibiótico lo proporcionamos , damos una plática tratamos de que sea de 6 a 10-12 años y cuando hay una institución benéfica que necesiten nuestro producto lo proporcionamos.

16. ¿Las actividades de responsabilidad social que realiza la empresa va dirigido a niños, jóvenes o adultos?

Como le platique la vez pasada, lo que primero tratamos de hacer es concientizar a nuestra gente en el vecindario, la mayoría aquí e irnos expandiendo. Los empleados antiguos ya tienen hijos grandes va dirigido a que ellos manejen ese grupo y nos dirigimos a los niños. Que ellos tengan responsabilidad sobre eso. Debo como le platicaba es una empresa pequeña. Estamos tratando de estar con esa norma, entonces en la calle es poco, aquí si es responsabilidad con la Licenciada Domínguez adultos, mas con el vecindario para que ellos lo vayan implementando y hagan consciencia en cada uno de los sectores.

EMPRESA # 5	
PUESTO:	Gerente General
FECHA :	20 de Junio del 2017

1. ¿Existe responsabilidad en el cumplimiento de las normas internas de la empresa de parte de sus colaboradores?

¿de qué forma lo realizan?

Si. Fíjese que estamos en la parte de la práctica de la manufactura existe la parte de recursos humanos, responsable de cada área y si se vela por el cumplimiento uno dejemos que estén libres, uno en cuanto la filosofía de las buenas prácticas que dan las normas y dan el seguimiento.

2. ¿Cómo evalúa la empresa a los colaboradores si han realizado en forma transparente las funciones asignadas?

En capacitaciones, se les hace exámenes, auditorías internas, hay supervisores que pasan, igual hay llamadas de atención, sino usan las medidas de seguridad,

3. ¿Qué importancia le da la empresa a las leyes tributarias?

Bastante, aquí si es básico lo sanitario y lo tributario. La persona que está a cargo de la auditoria y de la sat, aquí cuando vienen siempre se busca el pago de impuestos y la transparencia.

4. ¿Qué políticas de equidad de género tiene la empresa al momento de reclutar personal?

Fíjese que es indiferente por ejemplo hoy por ejemplo para buscar mecánicos la preferencia es contratar hombres por el tipo de trabajo. Pero aquí hay más mujeres que hombres, por ejemplo en el departamento de empaque el 80 % son mujeres. Y 20 % son hombres y me quedo corto, pero es indiferente.

5. ¿Cuál es el procedimiento para implementar en la empresa el derecho de antigüedad de los colaboradores?

Normalmente se van promocionando, conforme van aprendiendo van ascendiendo, a veces no se puede porque en empaques sólidos por muchísimos años es el jefe y el que tiene más años tiene jerarquía y hay aumento de sueldos anuales.

6. ¿De qué manera se toma en cuenta la opinión de los colaboradores para innovar la empresa?

Fijese que generalmente la Junta Directiva han motivado hasta dando premios para la mejor idea, cuando tenemos problemas de algo se dan soluciones, se dan incentivos, premios, desde bolsas con productos de la empresa hasta en efectivo.

7. ¿Con que frecuencia realizan capacitaciones a sus colaboradores la empresa?

Aquí se dan mensual. Hay un programa que nos lo dan las buenas prácticas de manufactura.

8. ¿Qué tipos de implementos relativos a seguridad industrial posee la empresa?

Cada departamento, dependiendo el área tienen sus cinturones, cascos, por ejemplo ahorita que usted entro si entramos en el área de planta, le dan un instructivo para leer, una bata, una identificación que es visitante, hay guías de seguridad, en las bodegas deben estar con casco, así está reglamentado.

9. ¿Tiene la empresa algún tipo de programa de educación ambiental? ¿explique en qué consiste?

Nosotros aprobamos el estudio de impacto ambiental y tenemos la certificación pero siempre se regula todos los efluentes, como es laboratorio hay empresas que destruye.

10. ¿Clasifica la empresa los desechos sólidos para ser reciclados posteriormente?

Si se clasifica por ejemplo el papel. No todos los materiales se entregan a Eco termo. Por ejemplo lo que son vidrio y plástico, viene una empresa y los destruye, sacan guacales, pelotas, los reciclan, en el día vienen personas para recoger los diferentes tipos de desechos.

11. ¿Qué opina usted de la importancia de una competencia justa entre las empresas?

Competencia justa. Es lo lógico. Cuando se habla de injusto ya la palabra lo dice. Pero bueno una competencia siempre va a existir. Yo lo veo como algo positivo porque cuando hay competencia uno va a mejorar. Tenemos productos que son lidere en el mercado.

12. ¿Qué criterios utilizan como empresa para escoger a sus proveedores?

Fijese que lo tenemos porque lo marca el Ministerio de Salud también que se llama calificación de proveedores, eso lo pide la auditoría a todos los laboratorios, eso se está establecido, se piden auditorias a todos los proveedores por tales y tales cualidades, se les da su nota y se les dice mire están deficientes en esto, en aquello, tal materia prima no la mandan bien, es calificación de proveedores.

13. ¿Qué controles utiliza la empresa para que el empaque del producto cumplan con todas las especificaciones?

Cuando entran, entran en cuarentena y tienen un check list de todas las cualidades, deben venir con su nombre, nombre genérico, el empaque no debe estar roto, fecha de vencimiento, hay un check list grande que se va chequeando, después se muestrea, luego se hace el análisis interno y luego entra como materia prima a bodega.

15. ¿Cada cuanto tiempo dan apoyo a la comunidad?

Bueno, ellos acá, la empresa como tal se proyecta en dos formas, uno por ejemplo mandar productos a Camotan, a diferentes lugares, si lo hace la empresa, generalmente lo hace anónimo, no lo saca en publicidad pero si lo han hecho. Otro en escuelas, el producto también se presta, son para niños, entonces si son de venta libre, se van a las escuelas, se dan lápices, son las promociones, se apoya a los estudiantes que tienen la mejor nota.

16. ¿Las actividades de responsabilidad social que realiza la empresa va dirigido a niños, jóvenes o adultos?

Parejo, a todos.

ANEXO 4 LISTADO DE LABORATORIOS FARMACÉUTICOS EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, CUYOS TELEFONOS FUERON OBTENIDOS EN PAGINAS AMARILLAS DE LA PAGINA WEB.

NO.	NOMBRE	TELEFONO
1.	ADAMED S.A	2471-9919
2.	AFJASA	2475-0775
3.	ALFA FARMACÉUTICA	24129999
4.	FARCÓN , S.A	2256-1542
5.	FARKOT, S.A	2472-8586
6.	FARMAMEDICA S.A	2439-6360
7.	GENEMEDIC	2433-9089
8.	ICA S.A	2473-3901
9.	INTECFA	2331-3656
10.	JOSE GIL	1740
11.	LAPROMED	2253-9167
12.	METTLER LABORATORIOS.A	2477-5278
13.	NUNZ LABORATORIOS S.A	2477-5278
14.	PHARLAND	2217-2300
15.	PHENIEL	2471-4613
16.	PIERSAN S.A	2206-4500
17.	SANTE	2261-6606
18.	TECHNOMED	2254-2159