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

"RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS ASOCIACIONES DE PROPIETARIOS DE MICROBUSES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO DE HUEHUETENANGO ASMISEUH ASTRAURHUE Y AMISUR 15."

TESIS DE GRADO

JOSSELIN ANDREA DÍAZ TELLO
CARNET 21221-13

HUEHUETENANGO, DICIEMBRE DE 2017
CAMPUS "SAN ROQUE GONZÁLEZ DE SANTA CRUZ, S. J." DE HUEHUETENANGO

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

"RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS ASOCIACIONES DE PROPIETARIOS DE MICROBUSES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO DE HUEHUETENANGO ASMISEUH ASTRAURHUE Y AMISUR 15."

TESIS DE GRADO

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

POR
JOSSELIN ANDREA DÍAZ TELLO

PREVIO A CONFERÍRSELE

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

HUEHUETENANGO, DICIEMBRE DE 2017
CAMPUS "SAN ROQUE GONZÁLEZ DE SANTA CRUZ, S. J." DE HUEHUETENANGO

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. ESVIN MAUCELIO RECINOS PALACIOS

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. ALEJANDRINA ELIZABETH MOLINA ALVARADO DE SOSA

MGTR. KEVIN ENRIQUE HERRERA SILVESTRE

LIC. SANDRA ESPERANZA HERNANDEZ PASCUAL DE LOPEZ

Huehuetenango, 07 de julio de 2017

Mgtr. Gloria Zarazúa
Directora del Departamento de Administración
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad Rafael Landivar
Su Despacho

Respetable Directora:

Como asesor del trabajo de tesis titulado: **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS ASOCIACIONES DE PROPIETARIOS DE MICROBUSES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO DE HUEHUETENANGO -ASMISEUH, ASTRAURHUE Y AMISUR 15-,** realizada por la estudiante **JOSSELIN ANDREA DIAZ TELLO,** con carné 2122113, en la carrera de Administración de Empresas a nivel de Licenciatura, me permito informar que ha cumplido con los requisitos de investigación solicitados por la Universidad Rafael Landívar, por lo que se da por finalizado su proceso.

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. Esvin Recinos

Administrador de Empresas

Colegiado No. 11,281

Universidad Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
No. 01409-2017

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante JOSSELIN ANDREA DÍAZ TELLO, Carnet 21221-13 en la carrera LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, del Campus de Huehuetenango, que consta en el Acta No. 01826-2017 de fecha 18 de octubre de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS ASOCIACIONES DE PROPIETARIOS DE MICROBUSES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO DE HUEHUETENANGO ASMISEUH ASTRAURHUE Y AMISUR 15."

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

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 4 días del mes de diciembre del año 2017.

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

DEDICATORIA

A Dios

Por nunca abandonarme y verlo en todo momento de mi vida a través de sus infinitas muestras de amor y bendiciones. Por darme la sabiduría e inteligencia para culminar esta etapa de estudios y ser una profesional exitosa.

A mi madre

Floridalia Tello, por ser el motor de mi vida, por apoyarme y estar siempre conmigo, gracias por creer en mis capacidades y animarme a ser una persona capaz de lograr todo lo que me proponga, no existe manera de agradecer el infinito amor y gratitud que me has dado durante todo este tiempo. Este logro es por ti, te amo mami.

A mi hermano y hermana

José Miguel y Dulce María, por llenar mi vida de amor, felicidad y apoyo incondicional en la lucha por alcanzar mis sueños. Este logro es para ustedes, los amo.

A mi familia en general

Por enseñarme a nunca perder la fe y levantarme para crecer y conseguir mis sueños. Dios los bendiga por apoyarme siempre de una u otra forma, agradezco infinitamente el tener a cada uno de ustedes en mi vida, gracias por el amor que me han demostrado.

A mis amigos

Por la dicha de tener amistades tan sincera y especiales me han acompañado a lo largo de la vida, en los buenos y malos momentos siguen estando conmigo para apoyarme y perseverar en alcanzar mis metas.

A la Universidad Rafael Landívar

Por ser mi casa de estudios. En especial a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales por permitirme ser parte de una generación de triunfadores y profesionales comprometidos con la sociedad y el desarrollo de nuestro país.

RESUMEN

La presente investigación se centra en determinar cuáles son las prácticas de responsabilidad social empresarial que utilizan las asociaciones de propietarios de microbuses del servicio urbano de la cabecera departamental de Huehuetenango, tomando en cuenta como indicadores a los siete ejes aplicados por el Centro de Responsabilidad Social Empresarial –CentraRSE-: gobernabilidad, público interno, proveedores, mercadeo, medio ambiente, comunidad y política pública.

El estudio se realizó solamente en tres de las cinco asociaciones ubicadas en el departamento de Huehuetenango. Los sujetos de estudio fueron: Sujeto uno los propietarios y administradores, quienes brindaron información de aspectos generales y actuales de la empresa por medio de una entrevista conformada por once preguntas. El sujeto dos fueron los choferes y el sujeto tres los ayudantes, quienes a través de un cuestionario de 22 preguntas indicaron las prácticas de RSE que aplican en el área de trabajo.

La investigación fue de tipo descriptiva y de acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó que existen varias debilidades en relación a la administración estratégica, cultura organizacional, atención al cliente, recursos humanos, imagen corporativa y aplicación de responsabilidad social empresarial, los cuales son necesarios para el buen funcionamiento de la empresa y lograr que el servicio sea óptimo.

Por lo que se propone implementar guías administrativas a corto, mediano y largo plazo con el fin de aplicar técnicas, métodos y herramientas asociadas a los siete ejes de la RSE para potencializar el desarrollo económico, social y ambiental, para así contribuir y ampliar el impacto positivo de la empresa.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 8
I. MARCO DE REFERENCIA 10
1.1 Marco contextual 10
1.1.1 Antecedentes 10
1.2 Marco teórico 20
1.2.1 Asociación 20
a. Definición 20
b. El Derecho a la participación y la creación de una asociación. 20
1.2.2 Responsabilidad Social Empresarial 23
a. Definición: 23
b. ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial? 24
c. Evolución histórica de la Responsabilidad Social Empresarial 25
1.2.3. Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala -CentraRSE- 27
1.2.4. Pirámide de RSE 29
a. Dimensión interna 29
b. Dimensión externa 29
1.2.5 Ejes de RSE 31
a. Gobernabilidad 33
b. Público Interno 33
c. Proveedores 34
d. Mercadeo 35
e. Comunidad 35

f. Medio ambiente 36
g. Política Pública 37
1.2.6 Transporte 42
a. Concepto de transporte 42
b. Antecedentes históricos del transporte urbano en Guatemala. 43
c. Modos de transporte 45
d. El trasporte urbano público en Guatemala 46
e. Reglamento para la operación y prestación de servicios en el sistema integrado de transporte público colectivo urbano del municipio de Guatemala y las áreas de influencia. Acuerdo COM-42-2009 47
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 49
2.1 Objetivos 51
2.1.1 Objetivo general 51
2.1.2 Objetivos específicos 51
2.2 Elementos de estudio 52
2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial (RSE) 52
a) Definición Conceptual 52
b) Definición Operacional 52
2.2.2 Indicadores 53
2.3 Alcances y limitaciones 53
2.3.1 Alcances 53
2.3.2 Limitantes 54
2.4 Aporte 54
III. METODOLOGIA 55
3.1 Sujetos 55
3.2 Población y muestra 56

3.3 Instrumentos 56
3.3.1 Instrumento 1: Entrevista 56
3.3.2 Instrumento 2: Cuestionario 56
3.3.3 Instrumento 3: Guía de Observación 57
3.4 Diseño de la investigación 57
3.5 Procedimiento 57
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS 58
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 93
VI. CONCLUSIONES 102
VII. RECOMENDACIONES 104
VIII BIBLIOGRAFÍA 106
ANEXO 1 111
ANEXO 2 115
ANEXO 3 120
ANEXO 4 129
PROPUESTA 129

INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social empresarial es una herramienta que permite a las empresas mejorar la imagen en varios aspectos para desempeñar las actividades empresariales de manera efectiva, beneficiando a los propietarios y todos los entes participantes, debido a que representa una ventaja de oportunidades para la empresa.

El transporte urbano en Huehuetenango, es una de las industrias de mayor actividad, debido a que diariamente los ciudadanos lo utilizan para poder trasladarse de un lugar a otro. De igual modo es una de las actividades fundamentales en la economía por el alto consumo de combustible que necesitan y la generación de empleo que desarrollan. Como efecto negativo se encuentra la contaminación que producen a consecuencia del estado en que se encuentra muchas de las unidades utilizadas, basta con observar nuestro entorno y darnos cuenta de los diferentes tipos de transporte que están a disposición con el fin de brindar un servicio que ayude a acortar distancias y tiempo.

Debido a las exigencias del mercado en calidad de atención y servicio, es relevante una mejora eficiente en el mismo, optimizando los servicios y disminuyendo la contaminación ambiental con el fin de beneficiar a la comunidad, la locomoción, el comercio y población en general.

En la presente investigación, se analizaron tres de las asociaciones del servicio de transporte urbano de Huehuetenango, utilizando como base los siete ejes de las Responsabilidad Social Empresarial establecida por CentraRSE, el análisis se basa en conocer y diagnosticar las prácticas que realizan dichas empresas desde el funcionamiento interno y contribución con su entorno.

Para una mejor comprensión del estudio, se ha dividido por capítulos, los cuales se describen brevemente a continuación

En el primer capítulo se presenta el marco referencial con el fin de establecer la importancia de la RSE en las asociaciones, la investigación se realizó tomando como referencia libros, fuentes electrónicas, artículos, revistas y documentos especializados

en el tema, utilizando la información más relevante para plantear una base apropiada para la elaboración.

En el segundo capítulo se identificó la problemática de investigación y se determinaron los objetivos generales y específicos. Así también se estableció el elemento de estudio, alcances y limitantes, finalmente el aporte y beneficio del estudio.

El tercer capítulo, expone la metodología del estudio descriptivo, sujetos de estudio los cuales fueron propietarios y administradores, pilotos y ayudantes, asimismo los instrumentos y diseño de la investigación.

Los últimos capítulos conllevan a los resultados obtenidos de la investigación y la discusión de los mismos. Ésta información crea la formulación de conclusiones y recomendaciones de la investigación. Finalmente se incluye la propuesta de guías administrativas a corto, mediano y largo plazo con el propósito de introducir las prácticas de RSE y mejorar varios aspectos administrativos en las asociaciones de transporte urbano público de Huehuetenango.

I. MARCO DE REFERENCIA

1.1 Marco contextual

1.1.1 Antecedentes

La responsabilidad social empresarial es un tema que ha tomado auge en los últimos años, debido a que se ha implementado como un aporte activo y voluntario, comprometiendo a la empresa a contribuir con la sociedad para lograr objetivos como: buenas prácticas laborales; cuidado del medio ambiente y desarrollo de la comunidad, por eso es trascendental que el sector de transporte urbano público lo tome en cuenta con el fin de asegurar la resistencia y la sostenibilidad del sector.

Por esa razón se fundamental considerar algunas investigaciones realizadas sobre la temática. En este capítulo se incluye información oportuna a cerca de la RSE y el transporte.

Barrera Vélez, J.C. (2014), responsabilidad social empresarial: aproximación desde la visión de Juan Duns Escoto. Gestión & Sociedad, argumenta:

A pesar de que aún no existe una definición canónica del término responsabilidad social empresarial (RSE), entre los teóricos de esta, se pueden encontrar tematizaciones realizadas desde diversos universos conceptuales de las ciencias humanas y de las ciencias sociales. En este ámbito se clasifican las acciones sociales de la empresa en relación con la responsabilidad en tres niveles: primero responsabilidad social global, alude al acto de asumir la responsabilidad. Segundo la responsabilidad social contextual, es decir, la responsabilidad de reflexionar y tomar decisiones sobre el impacto real que la empresa causa en el entorno social en el que se halla, y tercero la responsabilidad social institucional, alude al rendimiento de cuentas, por parte de la empresa, a la normatividad vigente en el país donde desarrolla las actividades. (p.83)

Salvatore (2013), en su reseña concepto de responsabilidad social, define que:

La responsabilidad social empresarial (RSE) comprende un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que promueven el equilibrio entre las dimensiones: económica, social y ambiental de las organizaciones, públicas y privadas. Se trata de una manera de actuar que significa una mejor y eficaz interrelación entre accionistas, clientes, consumidores, proveedores y trabajadores; y una mejora del funcionamiento interno de las empresas, con especial referencia a los consejos de administración y a los aspectos vinculados a las relaciones laborales, en particular los relativos a la igualdad, al estímulo de la formación profesional continua de los trabajadores, el establecimiento de planes sociales y a la prevención de los riesgos laborales. Se trata de un enfoque que se basa en un conjunto integral de políticas, actuaciones y programas centrados en el respeto por la ética, las personas, los aspectos sociales y el medio ambiente. (p.1)

Organización Internacional de Normalización ISO 26000 (2010), en la guía de responsabilidad social, dice que:

RSE, es la responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades (incluyendo tanto productos como servicios y procesos) en la sociedad. Es un modelo estratégico de gestión, que contempla los impactos económicos, sociales y ambientales asociados al desarrollo de las actividades de las organizaciones. Implica un compromiso renovado con la comunidad, su entorno y los diversos públicos con los que interactúa una organización.

Responsabilidad social significa: Mantener un comportamiento transparente y ético, contribuir al desarrollo sostenible, la salud y el bienestar social. Respetar las leyes, integrar la responsabilidad social en toda la organización y practicar la responsabilidad social en las relaciones con otros actores dentro de su red de actividades. (p.2)

Kliksberg (2014), en el artículo de prensa titulado Responsabilidad social empresarial, más que palabras amables.

Manifiesta que The Economist plantea sobre la responsabilidad social corporativa RSC: En un mundo en donde los ciudadanos exigen Gobiernos éticos, responsables y transparentes, piden al mismo tiempo que las empresas actúen de igual modo. Las expectativas se desplazan cada vez más de las declaraciones a las políticas y acciones, y que rindan cuenta. Por lo cual, concluye al preguntar ¿Pierden las empresas al subir los compromisos de la RSC y la creación de valor social? No parece. 51 de una muestra de 59 dicen que tienen empleados más felices. 45 de los 59, que terminan con mejores empleados como resultado de atraer mejores talentos, o que los programas de RSC ayudaron a desarrollar mejores empleados. (p.2)

Se entrevistó a varios personajes importantes de las asociaciones del servicio de transporte urbano de Huehuetenango para conocer que comprendían por RSE (véase Anexo 1, gráfica 25). Entre estos, Cifuentes (2016), entrevista realizada a la presidenta de la Asociación de propietarios de microbuses del servicio urbano de Huehuetenango -ASMISEUH- menciona que:

Comprende por responsabilidad social empresarial que las compañías deben ser conscientes con la sociedad y el medio ambiente, en las asociaciones de transporte urbano se trata de reducir la contaminación ambiental por medio de revisiones mecánicas a los autobuses. Asimismo los supervisores de cada área están al tanto de que los colaboradores no cometan faltas como tirar basura en lugares prohibidos, no hacerle servicios mecánicos al bus, tratar mal a los usuarios, conducir sin respetar las señales y ley de tránsito. Según la entrevistada, todo lo anterior es parte de la RSE al igual que brindar un mejor servicio a los pasajeros.

La Organización Internacional de Trabajo OIT (2010), define la RSE del siguiente modo:

Es la manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tiene las actividades sobre la sociedad y en la que afirman los principios y valores por los que

se rigen, tanto en principios, métodos y procesos internos como en relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario y que solo depende de la emrpesa, y se refiere a actividades que se considera rebasan el mero cumplimiento de la ley. (p.1)

Fernández (2017), comunicación empresarial y atención al cliente, refiere que:

La responsabilidad social empresarial está vinculada a la contribución o la aceptación de compromisos para realizar acciones asociadas a desarrollos sostenibles en el país o en el entorno en que se ubica la empresa. Se refiere a adoptar medidas que contiene un compromiso social, donde la empresa da a conocer los valores éticos con los que se compromete. En los últimos años han surgido diversas iniciativas que han impulsado que la responsabilidad social empresarial sea otra estrategia empresarial que se utiliza para vincular a las empresas con temas como la defensa del medio ambiente, proyectos humanitarios, proyectos sociales, etcétera. (p.252)

En Guatemala, el Centro para la Acción de Responsabilidad Social en Guatemala -CentraRSE- ha sido una de las organizaciones con mayor influencia en el país, debido a que busca generar el cambio de actitud en el empresariado guatemalteco para convertirlos en empresarios conscientes y proactivos, que contribuyan significativamente al desarrollo de las personas, la competitividad de las empresas y el desarrollo sostenible del país. Por lo tanto, Soy502 (2017), en su artículo participa en el X Foro Nacional de Responsabilidad Social Empresarial:

Denominado -Liderazgo Ético para Transformar Guatemala-, actividad que resaltará la necesidad de actuar y asumir el rol ciudadano, empresario y político para lograr la sostenibilidad del país a largo plazo. El foro estará centrado en el tema de la ética 3D, refiriéndose a las normas morales en tres dimensiones: virtud, justicia y sostenibilidad. En esta ocasión se da paso más allá de solamente la ética empresarial, para incluir la responsabilidad en todos los ámbitos del ejercicio ciudadano. Este foro dará continuidad a la estrategia a largo plazo de crear conciencia de la importancia de la ética y los valores para la sostenibilidad no solo empresarial, sino nacional. (p.1)

Ruíz (2016), según artículo CentraRSE lanza programa de liderazgo ético empresarial publicado en el Periódico, comenta:

La formación de líderes empresariales éticos es el principal objetivo para este año del Centro para la Acción de la Responsabilidad Social en Guatemala -CentraRSE, manifiestan los organizadores del IX Foro Nacional de RSE. La Ética en 3D del filósofo francés señala que -la virtud personal, la justicia pública y la sostenibilidad- deben funcionar al mismo tiempo para garantizar la existencia de un planeta. Artur Brunner, encargado de negocios de la Embajada de Alemania, indicó que una empresa con ética debe ofrecer un servicio justo y preservar el ámbito en el que desarrolla sus actividades, los resultados serán mejores productos y consumidores fieles. (p.1)

Un modo de difundir, dar a conocer y concientizar a las emrpresa, es mediante la elaboración de reglamentos o guías administrativas de fácil acceso, comprensibles y aplicables en materia de RSE, adecuandolas al lenguaje, necesidades y especificaciones del sector al que se dirigen. Brinda a los empresarios una visión de la RSE y cómo aplicarla en las empresas. Se debe realizar con el objetivo de dar a conocer principios y conceptos de la RSE, sensibilizar sobre la importancia de su aplicación en el servicio de tranporte y dar a conocer las prácticas de RSE en las dimensiones social, económica y medioambiental.

Ramírez (2013), en su publicación periódica RSE, hemos aprendido algo, menciona:

Las prácticas de responsabilidad social empresarial de la región se mueven hacia un modelo integrado de sustentabilidad. Qué deben hacer y qué deben evitar las empresas para diseñar programas exitosos. La aplicación de este concepto amplio se ha dado en parte por -efecto imitación- de las prácticas adoptadas en los países desarrollados y que son importadas por las multinacionales, pero también porque hay mayor conciencia empresarial y social sobre la importancia y el sentido de la RSE. No obstante, los consultados coinciden en que aún falta mucho por hacer, principalmente en términos de masificar conocimientos, coordinar esfuerzos y medir resultados. (p.60)

Banco Mundial (2014), en su escrito transporte: resultados del sector, indica:

El transporte es un factor crucial para impulsar el crecimiento económico, reducir la pobreza y lograr los objetivos de desarrollo del milenio. La infraestructura y los servicios de transporte aún necesitan ser más seguros, limpios y accesibles, particularmente en los países en desarrollo. Estos servicios requieren responder a la creciente urbanización y motorización con soluciones que faciliten la movilidad urbana; la pobreza rural con mecanismos de accesibilidad más eficientes y duraderos, y la necesidad de que los países de ingreso mediano bajo sean más competitivos en el mercado mundial. Se logra mayor eficiencia también a través de un enfoque multimodal, tal como mejorar la movilidad de los pasajeros y del transporte de carga. Sin embargo, el mejoramiento de la infraestructura y los servicios de transporte no es suficiente. (p.1)

García-Schilardi (2014), en el artículo Transporte público colectivo: su rol en los procesos de inclusión social, publicado por la Revista Bitácora Urbano Territorial, argumenta que:

El transporte público colectivo facilita la conectividad entre territorios y personas, es un instrumento que promueve la cohesión, la integración y la identidad. Esto asociado a la idea de que los bienes y servicios básicos para la producción y reproducción de la vida de las personas, como son el transporte, la vivienda, la alimentación adecuada, la educación y salud de calidad, son elementos facilitadores para el desarrollo de las capacidades de cada individuo. (p.5)

Cárdenas (2016), de acuerdo al artículo empresas, vehículos y contaminación, publicado por Diario La Hora. Opina que:

En todo el país, se observa a decenas de vehículos, en mayoría, de empresas privadas guatemaltecas y algunas multinacionales con presencia en el país emanando humo negro de sus escapes; contaminando todo el entorno, y sobre todo a nuestros

organismos. En algunos casos también poseen pilotos extremos irrespetuosos de las señales y de las autoridades de tránsito. Es urgente y necesario colaborar en aras de fortalecer la conducta de cuidado hacia nuestro medio ambiente e ir concretizando la responsabilidad social empresarial en Guatemala. Por supuesto que existen empresas privadas y multinacionales que son responsables con este tema. El transporte colectivo, vehículos y motos también contribuyen en la generación de smog a toda hora, en especial en horas pico. Por otro lado, el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales -MARN- debe de crear y/o fortalecer políticas públicas que fomenten el cuidado del medio ambiente; en caso contrario sancionar drásticamente a dichas empresas que contaminan el país que les genera riqueza para sus bolsillos. (p.2)

García (2016), entrevista realizada al Director de la Asociación de propietarios de microbuses del servicio urbano de Huehuetenango -ASMISEUH- comenta:

En las asociaciones de transporte urbano público de Huehuetenango se trata de ser responsables ante cualquier situación, pero debido a la falta de apoyo, interés y conocimiento de lo que implica la RSE no es posible cumplir con las normas que exige. Dentro de la empresa se cuenta con el reglamento interno en donde se detallan todas las actitudes y responsabilidades que debe tener el trabajador, lamentablemente no está bien estructurado por eso la mayoría desconoce del mismo. Los propietarios y administradores llevan a cabo reuniones mensuales para tratar los problemas relevantes y sancionar a todo aquel que no cumpla con las reglas establecidas. Actualmente se gestiona el ser más conscientes ante la sociedad y el medio ambiente.

Dumois (2014), en el artículo Responsabilidad Social Empresarial, publicado en la revista Estrategia & Negocios, comenta:

La responsabilidad social del empresario es un tema que hoy ha cobrado una creciente trascendencia en la sociedad. Los empresarios han fallado. Han sido ineficientes en crear riqueza para la sociedad. Han sido irresponsables en el cumplimiento de otros deberes sociales que tienen. La principal tarea social del empresario es crear riqueza.

Si en eso no es eficiente está faltando a su más elemental compromiso con la sociedad. CentraRSE en Guatemala, y otras instituciones equivalentes en Centroamérica, han planteado siete ejes de acción de la responsabilidad social empresarial. Esas instituciones enriquecen a nuestra sociedad. No podremos crecer democráticamente en Latinoamérica sin instituciones intermedias que permitan desarrollar espíritu y soluciones comunitarias. (p.3)

Kliksberg (2011), Revista académica ECO Edición Especial No. 6 de la Universidad Rafael Landívar, en la entrevista La Responsabilidad Empresarial (RSE) y la participación de los jóvenes en la sociedad guatemalteca menciona:

Las empresas que implementan prácticas que comúnmente se denominan -socialmente responsables- lo hacen en base a valores éticos de directivos y mercado objetivo. Según el marco legal y regulatorio, y el mismo concepto de RSE, las empresas no tienen la -obligación- legal de hacerlo. En vista de estas observaciones, particularmente a la observación que no puede haber responsabilidad sin obligación, ¿cómo responde al argumento que la responsabilidad social empresarial debería de llamarse conciencia social empresarial? (p.7)

Larrota (2010), Responsabilidad social empresarial: compromiso voluntario con el mejoramiento del entorno laboral y ambiental. Gestión & Sociedad argumenta:

Las empresas están cambiando su forma de actuar frente a la realidad; incluso desde la perspectiva de la nueva teoría económica la empresa no es simplemente un negocio, es una comunidad de personas. A partir de esta concepción existen tres pilares fundamentales: humanizar a la empresa considerando al hombre no como un recurso más, sino como su principal valor; preservar el medioambiente entendiendo la obligación social con las futuras generaciones; y defender a la comunidad como herramienta de gestión que permita a las personas que hacen parte vital de las organizaciones tomar decisiones justas y prudentes, frente a situaciones y problemas que se presenten en la comunidad y en el entorno. (p.28-29)

Después de las consideraciones anteriores, es necesario establecer una planeación adecuada, con el fin de obtener resultados esperados mediante las prácticas de RSE, se recomienda a las asociaciones de transporte urbano público la aplicación integral de políticas de RSE y no únicamente en determinados aspectos como las medidas medioambientales, así también dar solución a las problemáticas internas y externas de la empresa. Ya que es importante seguir con las prácticas que se tienen siempre y cuando se apliquen y mejoren con el tiempo.

Zamora (2016), en el artículo las cinco tendencias de RSE del 2016, publicado en la Revista Summa, explica que:

Las nuevas tendencias de Responsabilidad Social Empresarial -RSE- buscan llevarla hacia nuevos caminos; eso sí, caminos más integrales, que involucren estrategias en la parte social, ambiental, de producción, sustentabilidad y transparencia en los procesos, entre otros. La forma de hacer negocios ha cambiado y quienes dirigen empresas deben entender nuevos conceptos, ideas, formas de trabajar y sobre todo, de mejorar a lo interno y contribuir con la sociedad, y esa contribución debe ir más allá de simple filantropía.

Las cinco tendencias de RSE que se están impulsando en el mundo, las cuales sirven para mejorar la producción, generar ingresos, levantar la reputación y credibilidad de las empresas, así como para ser más amigables con el ambiente y contribuir con mejorar la sociedad, y ayudar en el crecimiento económico del país. La primera tendencia en RSE es la energía de pequeña escala, la segunda es la unificación de esfuerzos para crear mejores oportunidades de desarrollo, la tercera es la sostenibilidad de los negocios, la cuarta es transparencia empresarial que es el punto clave en las empresas y la quinta es la huella social. (p.1)

Gonzáles (2012), en el artículo Aporte social empresarial publicado en Prensa Libre dice que:

Esta filosofía empresarial impulsa a las compañías a ser agentes activos en el desarrollo social, además de generar beneficios y empleos. Juan Pablo Morataya, explicó que son siete los ejes en los cuales una empresa puede contribuir. Estos son la gobernabilidad que implica incorporar la ética y los sistemas de gestión, el público interno que vela por las buenas prácticas de trabajo, la gestión ambiental, la relación con los proveedores, las políticas de mercadeo responsable, las comunidades y la política pública. La empresa es vista como un buen ciudadano corporativo. (p.1)

En base a lo anterior, se hace énfasis en los siete ejes de la RSE según CentraRSE. Por eso los propietarios y administradores de las asociaciones consideran que uno de los más importantes es la comunidad, debido a que les crea valor agregado sobre los servicios de la competencia.

La responsabilidad social empresarial abarca varios aspectos a evaluar, como lo es la aportación voluntaria y desarrollo económico, social y ambiental, por ahora las asociaciones de propietarios del servicio urbano de Huehuetenango no cumple a cabalidad; sin embargo se puede ir aplicando y transformando poco a poco, ya que es esencial que la empresa se enfoque en el desarrollo de los aspectos sociales, económicos y ambientales para poder lograr los objetivos.

En el siguiente capítulo se establece el marco teórico como base para comprender mejor el tema de la investigación.

1.2 Marco teórico

1.2.1 Asociación

a. Definición

Grange (2014), explica:

Existe un gran número de definiciones de asociación según las disciplinas y los países. Se considera que la asociación es un grupo de individuos que deciden unirse a fin de cooperar en la solución de problemas, en respuesta a la necesidad o en la realización de un proyecto. En muchos países, el término asociación es definido por la legislación. El derecho de asociación es descrito, por lo general, como derecho que tienen los individuos de reunirse en torno a un interés común a largo plazo. (P.15)

Nistal (2013), interpreta que “las asociaciones son agrupaciones de personas que voluntariamente se relacionan y constituyen para realizar actividades colectivas estables, organizadas con base jurídica democrática, sin ánimo de lucro e independientes, al menos formalmente, del Estado, los partidos políticos y las empresas”. (p.24).

b. El Derecho a la participación y la creación de una asociación.

La constitución política de la República de Guatemala, reconoce y garantiza el derecho de asociación; y que la personalidad Jurídica de las asociaciones civiles es afecto de su inscripción en el Registro Civil del Municipio donde se constituyan.

En la tabla 1 se muestran los principales artículos del Acuerdo Gubernativo número 512-98 de la República de Guatemala, referente al asociacionismo y la participación.

Tabla 1

Derecho a la participación y la creación de una Asociación.

Asociaciones	
Artículo 1. CONSTITUCIÓN:	○ Las asociaciones civiles no lucrativas a que se refiere el artículo 16 del código civil, deberán constituirse en escritura pública.
Artículo 2. DE LA ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN:	1. La comparecencia de un número de asociados mayor el número de los cargos que integran la junta directiva conforman a los estatutos. 2. Declaración expresa de la voluntad de constituir una asociación civil no lucrativa. 3. La aprobación de los estatutos que regirán la actuación y funcionamiento. 4. La elección de la junta directiva.
Artículo 3. DE LOS ESTATUTOS: el cuerpo estatutario que regirá la actuación y funcionamiento de la asociación en su desarrollo deberá dividirse en capitulo que regularan dentro de su articulado, como mínimo los siguientes aspectos:	I. Denominación, naturaleza, objeto, domicilio, plazo y fines. II. De los asociados III. Estructura orgánica IV. Del patrimonio y régimen económico. V. Del régimen disciplinario. VI. De las modificaciones a los estatutos VII. De la disolución y liquidación VIII. Disposiciones Finales

Artículo 4. DE LA INSCRIPCIÓN	1. Solicitud por escrito firmada por el representante legal, 2. Testimonio y duplicado de la escritura pública de constitución.
Artículo 7. REQUISITOS ESPECIALES:	1. Nombres y apellidos de todos los asociados activos presentes. 2. La totalidad de los asociados activos que tiene la asociación. 3. El porcentaje de los asociados activos presentes y representados en relación a la totalidad de los asociados activos de la asociación. 4. El total de los asociados que voten a favor de la aprobación de las modificaciones a los estatutos, y 5. La firma de todos los asociados presentes.
Artículo 9. VIGENCIA:	El presente acuerdo comenzará a regir el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial.

Fuente: elaboración propia, basada en Acuerdo Gubernativo numero 502 Asociaciones (1998)

Por lo tanto, las asociaciones son el grupo voluntario de personas que se unen con el fin de formar una entidad sin ánimo de lucro y gestionada de manera democrática por los socios, con el propósito de desarrollar actividades u objetivos a beneficio de la sociedad. Po eso, es importante que se fomente la RSE proveyendo a las empresas conocimiento y herramientas necesarias para desarrollarse de manera óptima.

1.2.2 Responsabilidad Social Empresarial

a. Definición:

Atahuichi (2015), “responsabilidad social empresarial o corporativa se entiende por el reconocimiento e integración en las operaciones por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales, dando lugar a prácticas empresariales que satisfagan dichas preocupaciones y configuren las relaciones con los interlocutores” (p.37)

Lobato (2010), “La responsabilidad social corporativa es el logro del éxito empresarial respetando los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente” (p.30).

Por lo tanto, la responsabilidad social empresarial son las acciones voluntarias que requieren compromiso de parte de las empresas que deciden brindar mejor desarrollo, dándole prioridad a los ámbitos sociales, medio ambientales y económicos. Con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la empresa y la sociedad.

Para Gilli (2013), el concepto de Responsabilidad Social:

Se ha desarrollado desde el origen mayormente vinculado a las empresas, inserto en la temática que estudia la relación entre la sociedad y los negocios, como una manera de lograr que las organizaciones empresariales se planteen nuevas responsabilidades, más allá de las cuestiones estrictamente relacionadas con maximizar las utilidades o beneficios para los dueños o accionistas de las mismas. (p.13)

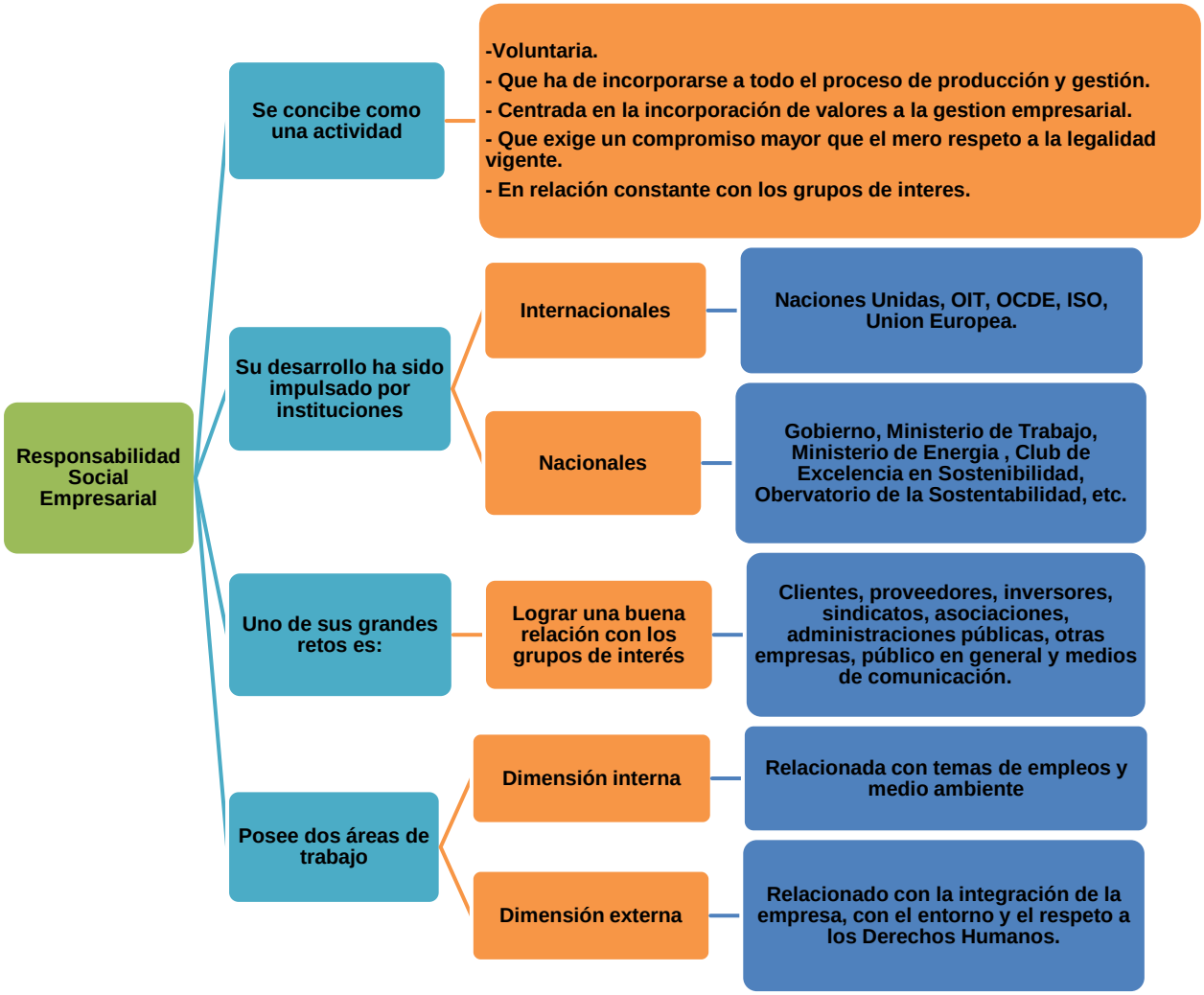
De modo que, la responsabilidad social empresarial para algunos autores es un compromiso, una cultura o una forma de hacer negocios basados en la ejecución de la ley, enfocándose hacia lo interno y externo de la empresa, buscando el bienestar de los colaboradores, familias y comunidades. Por ende puede definirse como el aporte altivo y voluntario al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, con el objetivo de mejorar la situación de la misma.

b. ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial?

En la figura 1 se muestra una síntesis sobre qué es responsabilidad social empresarial, basada en García (2013), quien define lo siguiente:

Figura 1.

¿Qué es la Responsabilidad Social Emprearial?



Fuente: elaboración propia, basado en García, (2013).

De hecho la RSE es un tema extenso de contenidos que a veces no es sencillo comprenderlo, ya que incluye temas muy diversos como la gestión ambiental, el cabio climático, la ética, la innovación, la reputación e imagen corporativa, la transparencia, los derechos humanos, los patrocinios sociales, los grupos de interés, desarrollo sostenible, entre otros temas; lo cual ha hecho que el concepto no sea tan fácil de entender.

A consecuencia de esto se cuestionó a los colaboradores de las asociaciones de transporte urbano público para saber si conocían qué era la RSE, se concluyó que son pocos los que definen el tema y por ende no se práctica como debería ser.

c. Evolución histórica de la Responsabilidad Social Empresarial

Con el paso del tiempo la RSE ha ido involucrándose en las estrategias de las empresas para ser más competitivas, a los estatus de la sociedad que desarrolla cambios y que se preocupa por el bienestar tanto individual como colectivo.

En la tabla 2 según Evia (2014), se presentan algunas fechas y acontecimientos que han sido relevantes para lo que ahora conocemos como Responsabilidad Social Empresarial, asimismo, para un mejor entendimiento del tema se exponen los siguientes:

Tabla 2

Acontecimientos importantes sobre la Responsabilidad Social Empresarial

Año	**Acontecimiento**
1919:	Nace la Organización Mundial del Trabajo (OIT).
1945:	Creación de la ONU.
1947:	Se crea la ISO, Organización Internacional de Estandarización.
1948:	Declaración mundial de los Derechos Humanos (ONU). También

	se crea la unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza y los Recursos Naturales (UICN).
1961:	Se funda Amnistía International y World Wildlife Fund (WWF)
1988:	Entra en vigor el Protocolo de Montreal sobre sustancias que agotan la capa de ozono. También nace CERES (Coalition for Enviromentally Responsible Economies).
1992:	Creación de World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).
1994:	Entra en vigor el Convenio Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático y lanzamiento “Principios de Negocios” de La Mesa Redonda de Caux.
1997:	Nace Global Reporting Initiative (GRI). Conferencia de la ONU “Protocolo de Kyoto”. Se publica la norma SA 8000 de Responsabilidad Social y surge Forum Empresa.
1998:	Nace el Instituto ETHOS.
2000:	Cumbre del Milenio “Metas del Milenio”. Se crea la Iniciativa de The Global Compact de la ONU, UE Libro Blanco sobre Responsabilidad Ambiental, se publica la primera versión de la Guía de GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad, aprobación de la Declaración del Milenio de las Naciones Unidas.
2001:	UE Libro verde sobre RSE, primer Foro Social Mundial celebrado en Brasil, se crea el FTSE4GOOD Index Series.
2010:	Se publica The CERES Road Map to Sustainability. Publica la Guía ISO 26000.
2013:	Se lanza la Guia G4 del GRI.

Fuente: elaboración propia, basado en historial de la RSE, Elvia (2014)

1.2.3. Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala -CentraRSE-

De acuerdo con la información contenida en su página web y otros documentos en el año 1,998 el Banco Mundial y el Consejo de Fundaciones Privadas de Guatemala, plantearon a un grupo de ciudadanos guatemaltecos introducir el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Guatemala, quienes, convencidos de la importancia, aceptaron el reto.

CentraRSE es el Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala fundado en el año 2003, es una organización que cuenta con más de 100 empresas asociadas que pertenecen a más de 20 sectores y subsectores productivos del país y dan empleo a 150,000 familias; convirtiéndose en la coalición de empresas promotoras de la RSE más influyente del país y una de las más importantes a nivel regional.

CentraRSE busca generar cambio de actitud en el empresariado guatemalteco para convertirlos en empresarios conscientes y proactivos, que contribuyan significativamente al desarrollo de las personas, la competitividad de las empresas y el desarrollo sostenible del país.

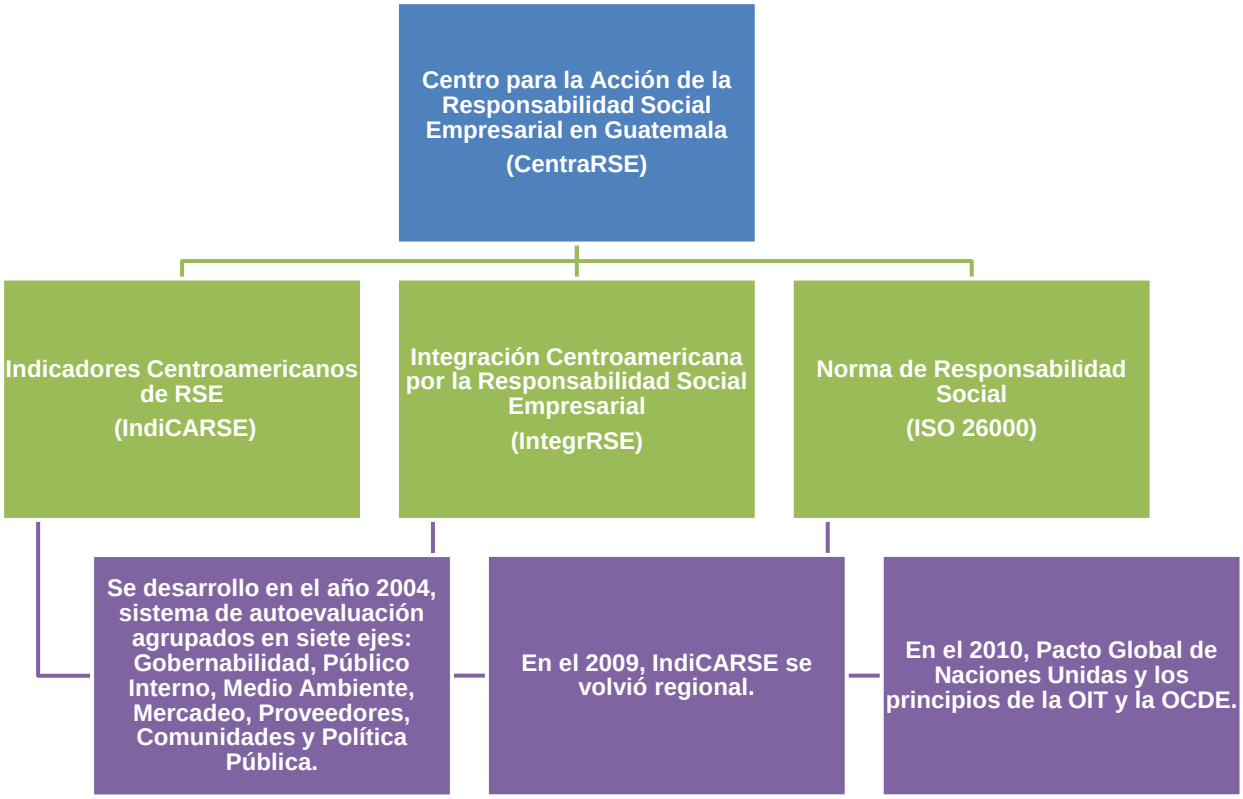
La visión de CentraRSE pretende alcanzar:

-Que Guatemala sea un país con bienestar general, donde el desarrollo sostenible es generado por empresas que operan basadas en una cultura de valores, con apego a la ley y visión de largo plazo-.

En la figura 2 se expone como está formado el Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala y algunas fechas importantes.

Figura 2

Organización CentraRSE



Fuente: elaboración propia, basado en CentraRSE (2013)

En base a lo anterior se puede manifestar que Guatemala tiene una institución importartante la cual ayuda a todos los empresarios interesados en contribuir al crecimiento y desarrollo de la RSE y así se pueda gestionar las prácticas del mismo, impulsando a que las empresas sean más competitivas y contribuyan a la sostenibilidad del pais.

1.2.4. Pirámide de RSE

Cada proceso debe poner en curso cierto seguimiento, es por eso que CentraRSE (2013), indica que existe un orden lógico de intervención que va desde lo más cercano a la empresa hacia lo más lejano a ella (de lo interno a lo externo).

a. Dimensión interna

Primero la empresa debe asegurarse de que está cumpla con la ley y está teniendo una conducta ética guiada por los valores y la transparencia como parte de la responsabilidad moral.

Como siguiente paso, la compañía debe ser responsable con los colaboradores y debe asegurarse que esté desarrollando al máximo el potencial del capital humano que es el que finalmente hace posible el negocio.

Corrales (2011), menciona a los grupos de interés interno:

- Los propietarios.
- El personal trabajador.
- Dirección o gerencia.

b. Dimensión externa

Al salir de la -empresa- debe seguirse una secuencia lógica, de lo más cercano a lo más externo y lejano a ella. Es decir, se debe comenzar a trabajar con aquellos públicos interesados más cercanos a la empresa y su entorno cercano.

Como primer paso, debe pensarse en la proyección a las familias de los colaboradores para luego pensar en las comunidades en donde se encuentran inmersas las empresas y finalmente en relación con el estado.

Grupos de interés externo:

- Clientes.
- Proveedores.
- Competencia.
- Comunidades locales.

En la figura 3 se ilustra la sucesión que debe afrontar la estrategia de RSE, CentraRSE ha desarrollado una Pirámide de RSE. Esta comprende la dimensión interna como la externa.

Figura 3

Pirámide de RSE

Fuente: basado en CentraRSE (2013)

Ambas dimensiones son importantes pero debe respetarse el orden de trabajar siempre -de adentro hacia fuera-, ya que la dimensión interna es crítica para darle credibilidad y

sentido a la estrategia de RSE y a las inversiones sociales y ambientales que se realicen como parte de la dimensión externa.

1.2.5 Ejes de RSE

CentraRSE (2013), la responsabilidad social empresarial es un tema muy extenso que cubre diferentes grupos de interés, considerando la amplitud y diversas prácticas que existen de la RSE, la figura 4 se muestra como se han clasificado los siete ejes.

Figura 4.

Ejes de la Responsabilidad Social Empresarial

Fuente: elaboración propia, basado en CentraRSE. Del autor, Cardona (2012)

A continuación se explican detalladamente los 7 ejes de Responsabilidad Social Empresarial:

a. Gobernabilidad

Fuertes (2011), menciona que:

La gobernabilidad corporativa aspira a hacer de las empresas una entidad confiable para la ciudadanía y leal con los trabajadores y dueños. Se trata de un tema de ética. Ética en los negocios significa el establecimiento de valores y principios compartidos por accionistas, ejecutivos y trabajadores, así como de valores y principios compartidos por grupos de la comunidad vinculada a la empresa. (p.136)

Coti (2010), "América Latina y el Caribe tienen plena conciencia que la resolución de los principales problemas, dentro de los cuales tiene un lugar relevante la gobernabilidad y convivencia democrática, solo será posible si se transita un camino de soluciones cooperativas (p.5)".

Por lo cual, gobernabilidad empresarial es vital en la competitividad y supervivencia de las empresas, ya que se limita el acceso de la información privilegiada y el favoritismo; a la vez es el conjunto de procesos, valores, políticas y normas de las cuales se regirá la empresa con el fin visualizar, planificar, dirigir, ejecutar y controlar que exista mejora en los procesos de la compañía para que se dé el éxito empresarial.

b. Público Interno

González (2010) expresa que:

Para Moore y Canfield, sólo pueden considerarse públicos internos aquellos que pertenecen directamente a la organización, es decir, los empleados, mientras que el resto de los colectivos con los que se relaciona la organización estarían en el grupo de los públicos externos. Sin embargo, autores como Marston presentan una idea mucho más amplia de los públicos internos: El público interno es aquel que consta de personas que ya están conectadas con una organización y con quienes la organización se comunica normalmente en la rutina ordinaria de trabajo Marston. (p.70)

Uno de los activos más valiosos de las empresas es el recurso humano, por eso el público interno son las condiciones óptimas y adecuadas en términos laborales, para lograr mayor productividad y desarrollo personal. Es importante mantener motivados a los colaboradores brindándoles sueldos y salarios justos a cambio de la contribución productiva.

c. Proveedores

Lacalle (2014), “los proveedores son las empresas o profesionales que proporcionan productos o suministros, es decir bienes o servicios” (p.27).

Longenecker (2012), indica ¿Qué mediciones del desempeño del proveedor que importan más?:

Según el modelo de Referencia de Operaciones de la Cadena de Suministro menciona la siguiente lista de factores críticos que proporcionan un punto de inicio útil al evaluar el desempeño del proveedor.

- Confiabilidad: ¿El proveedor proporciona lo que usted necesita y cumple con los pedidos en forma precisa?
- Capacidad de respuesta: ¿El proveedor entrega aportaciones cuando se necesitan?
- Agilidad: ¿El proveedor responde con rapidez a los cambios en el pedido?
- Costos: ¿El proveedor le ayuda a controlar el costo de los bienes vendidos, sus costos de administración de la cadena de suministro y sus costos de devolución y garantía?
- Activos: ¿El proveedor le ayuda a mejorar las eficiencias del ciclo de efectivo, el tiempo de mantenimiento del inventario y la demanda de los activos? (p.632)

Los proveedores son parte fundamental de toda empresa ya que ofrecen productos o servicios a un precio conveniente, por eso es importante tomar muchos aspectos en cuenta antes de negociar con cualquier proveedor.

d. Mercadeo

Céspedes (2010), refiere que según Stanton “es el sistema total de actividades de negocios cuya finalidad es planear, fijar el precio, de promover y distribuir los productos satisfactorios de necesidades entre los mercados meta para alcanzar los objetivos corporativos”. (p.8).

Contreras (2011), explica que: “el mercadeo no se trata sólo de vender, promocionar, distribuir bienes y servicios, sino que también es una disciplina científica que busca el bienestar social, satisfacer necesidades de manera eficiente y asegurar la supervivencia de la empresa en el largo plazo mediante la creación de valor”. (p.11).

Es responsabilidad de la empresa con los usuarios brindarles el mejor servicio, cumpliendo con los estándares, mercadeo responsable y mejor respuesta a las exigencias y necesidades. Esto da mayor lealtad del cliente. Algunas empresas como las asociaciones de transporte urbano público no tienen el éxito esperado, debido a que muchas veces se pierde de vista lo más importante que es el consumidor final.

e. Comunidad

Para Longenecker (2012), en diferentes grados:

Las empresas se han mostrado cada vez más dispuestas a aceptar la responsabilidad ante las comunidades en donde operan. La contribución comienza con la creación de empleos y el pago de impuestos locales, pero muchos emprendedores sienten el deber de devolver incluso más a la comunidad de lo que han recibido, como el apoyo local que disfrutan, en consecuencia las empresas suelen beneficiarse de buena voluntad que esta actitud genera.

Es importante reconocer que las opiniones difieren en cuanto al grado en el que las empresas están obligadas a participar en actividades benéficas para la sociedad, para algunos es importante el ambientalismo, la contratación de minorías o el desarrollo

económico de la región, mientras que otros se enfocan en el voluntariado, la filantropía o las guarderías para los empleados. Así mismo, existen quienes no se preocupan tanto por las cuestiones sociales periféricas. (p.45)

Contribuir con el desarrollo y superación de las comunidades en donde opera la empresa la beneficia en varios aspectos, entre ellos: el incremento de clientes, lograr desarrollo sostenible y reforzar la imagen y reputación de la empresa, logrando la confianza y apoyo por parte de la comunidad. Es una relación ganar-ganar por ambas partes.

f. Medio ambiente

Ruíz, Alcaide, Castro (2012), cita que:

La protección de nuestro medio ambiente es uno de los retos más importantes al que la humanidad ya ha comenzado a hacer frente, debiendo existir un firme compromiso de la sociedad encaminado a la protección de nuestro entorno. Este compromiso debe basarse en el convencimiento de que la única vía para tratar las cuestiones medioambientales es mediante soluciones a escala mundial y mediante un desarrollo, conocido como desarrollo sostenible, donde se consideren no sólo los aspectos económicos, sino también los sociales y ambientales, y que se define como: -Satisfacer las necesidades de la generación actual sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para satisfacer las suyas.-

Para lograr este Desarrollo Sostenible, que consiga prevenir o minimizar los efectos no deseados sobre el medio ambiente, consiguiendo a la vez un óptimo desarrollo económico, es imprescindible realizar una correcta gestión medioambiental.

Las empresas se encuentran actualmente ante la necesidad de incorporar prácticas de gestión medioambiental, como un factor de desarrollo estratégico y de competitividad, si quieren abrirse camino en un mercado cada vez más desarrollado, exigente y preocupado por el entorno. (p.1)

Ovando (2016), menciona a Bateman y Snell, refiriendo que:

En la actualidad, muchas compañías han superado las reglamentaciones que les impone la ley para convertirse en entidades verdaderamente ambientalistas en prácticas y filosofías con el objetivo de alcanzar al unísono las metas de crecimiento ambiental y la calidad en el largo plazo a través de la lucha por el crecimiento sustentable. (p.28)

El respeto y cuidado del medio ambiente, debe ser obligación de toda empresa. Reduciendo las emisiones o residuos, generando mayor eficiencia y produciendo más con menos. Cuidar el medio ambiente es cuidar la vida humana, ya que de esto depende nuestra calidad de vida y la de nuestros sucesores, así como el desarrollo del país. Por eso es importante participar y fomentar la concientización y protección de este ámbito.

g. Política Pública

Ortegón (2015), detalla los siguientes conceptos según la visión de Lasswel, define “las ciencias de la política como -el conjunto de disciplinas que conciernen a la explicación de la producción de las políticas públicas y a la obtención de la información relevante relativa de dichas políticas-“. (p.1).

También menciona que Jenkins define “la política pública como el conjunto de decisiones interrelacionadas adoptadas por un actor o un conjunto de actores políticos respecto a la selección de ciertos objetivos y medios para alcanzarlos en el marco de una situación específica, decisiones que deberán estar dentro del poder de los actores para lograrlos”. (p.16).

Theodoulou (2013), destaca catorce conceptos que de una u otra forma estarían interactuando en la política pública para refregar los factores, dinámicas y tensiones que la afectan, lo mismo que a su proceso de elaboración: efectividad, eficiencia, justicia, derechos, necesidades, poder, autoridad, legitimidad, interés público, representación, naturaleza humana, pluralismo, elitismo público y elitismo privado. (p.1)

En Guatemala toda persona individual o jurídica tiene derechos y obligaciones estipuladas por la ley, garantizando el comportamiento social y el desarrollo de las actividades económicas. Asimismo, López (2015), menciona que "Es importante conocer la normativa guatemalteca para saber cómo está implicada y/o relacionada con la RSE" (p. 35-38).

A continuación, empezamos con la Constitución Política de la República de Guatemala quien como carta magna hace mención de principios que instan a la RSE.

Tabla 4

Constitución Política de la República de Guatemala relacionadas con la RSE

Ley	Artículos	Relación con la RSE
Constitución Política de la República de Guatemala	**Art. 4 Libertad e igualdad.** Todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos, el hombre y mujer tienen iguales oportunidades y responsabilidades.	Eje de gobernabilidad Eje de público interno
	Art. 77 Obligaciones de los propietarios de empresas Los propietarios de las empresas industriales, comerciales están obligados a establecer y mantener, de acuerdo con la ley, escuelas, guarderías, y centros culturales para sus trabajadores y población escolar.	Eje de público interno Eje de comunidad
	Art. 97 Medio ambiente y equilibrio ecológico. Los habitantes están obligados a propiciar el desarrollo social, económico y tecnológico que prevenga la contaminación del ambiente y mantenga el equilibrio ecológico.	Eje de medio ambiente

	Art. 101 Derecho al trabajo El trabajo es un derecho de la persona y una obligación social y se organiza conforme a principios de justicia social.	Eje de público interno
	Art. 102 Derechos sociales mínimos Libre elección de trabajo, trabajo remunerado, igualdad de salario, jornadas de trabajo, vacaciones, aguinaldo, bono 14, protección a la mujer trabajadora, protección para menores de edad.	Eje de público interno
	Art. 135 Deberes y derechos cívicos Son derechos y deberes de los guatemaltecos: cumplir y velar la CPRG; trabajar por el desarrollo cívico, cultural, moral, económico y social; contribuir a los gastos públicos y otros.	Eje de Política pública

Fuente: elaboración propia, basado en la Constitución Política de la República de Guatemala (2014). Del autor López, (2015).

De la misma manera, las leyes tributarias establecen artículos legales que amparan la aplicación de la RSE, los cuales se detallan en la tabla 5:

Tabla 5

Leyes tributarias relacionadas con la RSE

Ley	Artículos	Relación con la RSE
Código Tributario	**Art. 1 Carácter y campo de aplicación.** Las normas de este Código son de derecho público y regirán, las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el Estado.	Eje de política pública
	Art. 10 Clases de tributos Son tributos los impuestos, arbitrios, contribuciones especiales y contribuciones por mejoras.	Eje de política pública
	Art. 11 Impuesto Es el tributo que tiene como hecho generador, una actividad estatal general no relacionada concretamente con el contribuyente.	Eje de política pública
	Art. 12 Arbitrio Impuesto decretado a favor de las municipalidades.	Eje de comunidad Eje de política pública
	Art. 18 Sujeto pasivo de la obligación tributaria. Sujeto pasivo es el obligado al cumplimiento de las prestaciones tributarias, sea en calidad de contribuyentes o de responsable.	Eje de política pública
Ley del ISR	**Art. 38 Renta imponible en el régimen optativo** Inciso s) Las donaciones hacia el Estado, las municipalidades y sus empresas; asociaciones y fundaciones no lucrativas de asistencia, servicio social, científicas y culturales, a las iglesias, universidades podrán ser deducidas de la declaración jurada que no excedan del 5% ni de un monto máximo de quinientos mil quetzales anuales.	Eje de mercadeo Eje de comunidad

Fuente: elaboración propia, basado en Leyes Tributarias (2014). Del autor López, (2015).

La RSE debe llevar a cabo la legislación del país, regulando los derechos y obligaciones de las empresas, patronos y trabajadores, por lo tanto en la tabla 6 se

hace referencia al Código de Comercio y de Trabajo, con el fin de evaluar los artículos relacionados al tema de estudio.

Tabla 6

Otras Códigos relacionadas con la RSE

Ley	Artículos	Relación con la RSE
Código de Comercio	**Art. 1 Aplicabilidad** Todos los negocios jurídicos mercantiles se regirán por este Código.	Eje de gobernabilidad
	Art. 669 Principios filosóficos Los contratos mercantiles se ejecutarán con principios de verdad sabida y buena fe guardada	Eje de gobernabilidad
Código de trabajo	**Art. 1 El presente Código** Regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo, y crea instituciones para resolver sus conflictos	Eje de gobernabilidad Eje de público interno
	Art. 7 Prohibiciones en lugar de trabajo Se prohíbe en las zonas de trabajo la venta o introducción de bebidas o drogas embriagantes o estupefacientes.	Eje de gobernabilidad
	Art. 14 bis. Principio de igualdad Se prohíbe la discriminación por raza, religión, credos políticos y situación económica, en los establecimientos de asistencia social, educación, cultura, diversión o comercio que funcionen para el uso o beneficio de trabajadores.	Eje de público interno

Fuente: elaboración propia, basado en Códigos guatemaltecos (2014). Del autor López, (2015).

El transporte es el sistema de medios para trasladar personas y cosas de un lugar a otro. Los medios de transporte son cruciales para el desarrollo económico del país. Por medio de ellos es factible trasladar todo tipo de mercancías, materias primas y

productos elaborados, así como el traslado de personas. Es por eso que se debe velar por el cumplimiento de la legislación del país, para crear valor, marcar diferenciación y posicionamiento en el mercado. Lamentablemente el apoyo que se les brinda es preocupante, debido a la falta de legislación, perspectiva y visión del futuro. Recomendamos estimular a los poderes políticos a que hagan más inversión en potenciar el transporte público.

1.2.6 Transporte

a. Concepto de transporte

Mendoza (2013), describe varios conceptos básicos sobre el transporte; entre ellos Julio Anaya Tejero lo define como “toda actividad encaminada a trasladar productos desde un punto de origen hasta un punto de destino”. (p.30).

López (2013), “el transporte público es un sistema de transportación que opera con rutas fijas y horarios predeterminados y que pueden ser utilizados por cualquier persona a cambio del pago de una tarifa previamente establecida”. (p.3)

Es por ello que el transporte urbano público ofrece a los ciudadanos el poder desplazarse de un lugar a otro, considerando que las necesidades de trasladarse entre distintos destinos cada vez aumentan y adquiere más importancia. Así que, es trascendental la aplicación de la RSE dentro de este sistema, dado que el transporte a su vez genera altas tasas de contaminación -emisión de gases-, teniendo a su responsabilidad el cambio climático y problemas que se derivan y afectan a los ciudadanos, así también las infraestructuras -unidades- que dañan la calidad de vida de las personas por la contaminación ambiental y acústica que generan.

b. Antecedentes históricos del transporte urbano en Guatemala.

Martínez (2016), en la segunda mitad del siglo XIX lo único que se escuchaba por las calles de la capital era el golpeteo del trote de caballos y carruajes, a los cuales solo tenían acceso las familias pudientes mientras que los demás se trasladaban a pie. En 1882 cuando la modernidad llegó a Guatemala algunos empresarios comenzaron a prestar el servicio de tranvías el cual permitía trasladarse más rápido a las dependencias del gobierno, centros de diversión, religiosos o residencias.

A continuación en la figura 5 se exponen las fechas relevantes de la historia del transporte urbano en Guatemala, basado en Urrutia (2011).

Figura 5

Historia del transporte urbano en Guatemala

1927

Inicia a prestar servicios la Empresa Guatemalteca de Autobuses EGA. este flujo de tráfico de buses, carruajes y taxis dieron origen en este año a la implantación de semáforos

1931

Iniciaron la prestación del servicio de transporte urbano sin contratos pero con algunas franquicias en precio, derecho y trafico . La empresa de Roque Rosito y Cia, con la empresa Aldaz, Rosito y Cia. quien iniciaria la prestación del servicio con 21 buses a un costo de cinco centavos por pasajero en siete rutas.

1940

Se reorganiza el tránsito del transporte urbano en la ciudad capital y se establecen nuevas rutas numeradas que poco a poco se fueron incrementando

1940-1970

Empresas que se encargaban de la mismas entre ellas Alianza, Bolivar, Eureka, La Fe, Ega, Adaza, Morena, Fénix, Audepa , Union, Florida. Se comenzó la mayor crisis del transporte urbano, también se empezó a denunciar los más grandes hechos de corrupción, especialmente en la asignación del subsidio.

1978

Ticket que eran entregados por el piloto del bus al subir y pagar el pasaje el pasaje costo Q.0.05 centavos, posteriormente su valor se incremento a Q.0.10 Centavos luego a Q.0.25 y muy rapido se incremento a Q.1.00 que a durado muchos años.

1990

Se dieron los inicios del transporte Urbano para la ciudad, para estos años habia un transporte que se le llamo ómnibus, cobraba Q0.14 por persona en días laborales y Q0.25 para los días festivos. En 1994 se registro crisis debido a que la municipalidad comenzó su propio servicio de transporte público a través de los Munitrans.

Fuente: elaboración propia, basado en Urrutia (2011).

Casi un siglo después de que Roque Rosito importó los primeros autobuses y dejó atrás el servicio de carruajes, la población continúa a la espera de un adecuado transporte citadino.

c. Modos de transporte

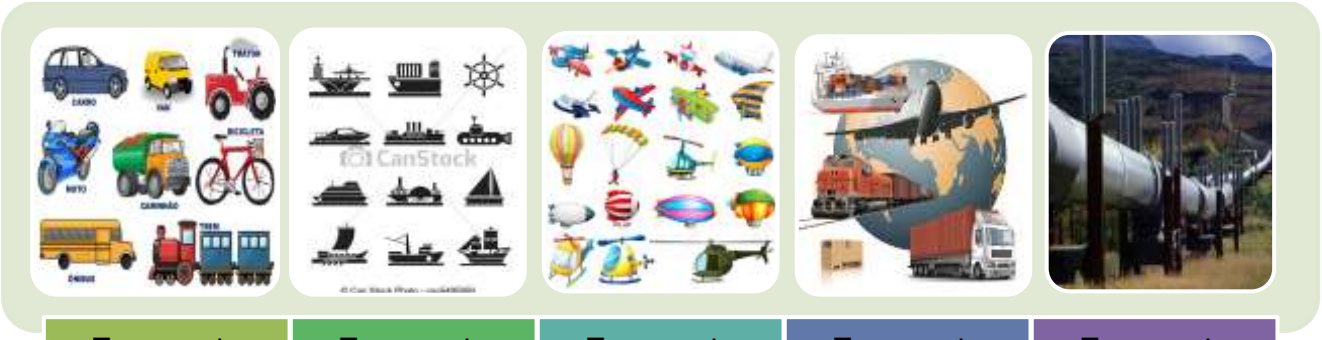
Mendoza (2013), los modos de transporte son:

Combinaciones de redes, vehículos y operaciones. Incluyen los vehículos, la red de carreteras, los ferrocarriles, el transporte fluvial y marítimo (barcos, canales y puertos), el transporte aéreo (aviones, aeropuertos y control del tráfico aéreo), incluso la unión de varios o los tres tipos de transporte. (p.31)

Los modos de transporte se exhiben en la figura 6.

Figura 6

Modos de transporte



Transporte terrestre	Transporte por vías navegables.	Transporte aéreo	Transporte combinado	Transporte por tuberías
Puede ser carretero (por carreteras) y ferroviario (ferrocarriles).	Puede ser marítimo y fluvial.	A través de aeronaves.	Se utilizan varios modos de transporte y la mercancía se transborda de un vehículo a otro.	Los fluidos se impulsan a través de tuberías mediante estaciones de bombeo o de compresión.

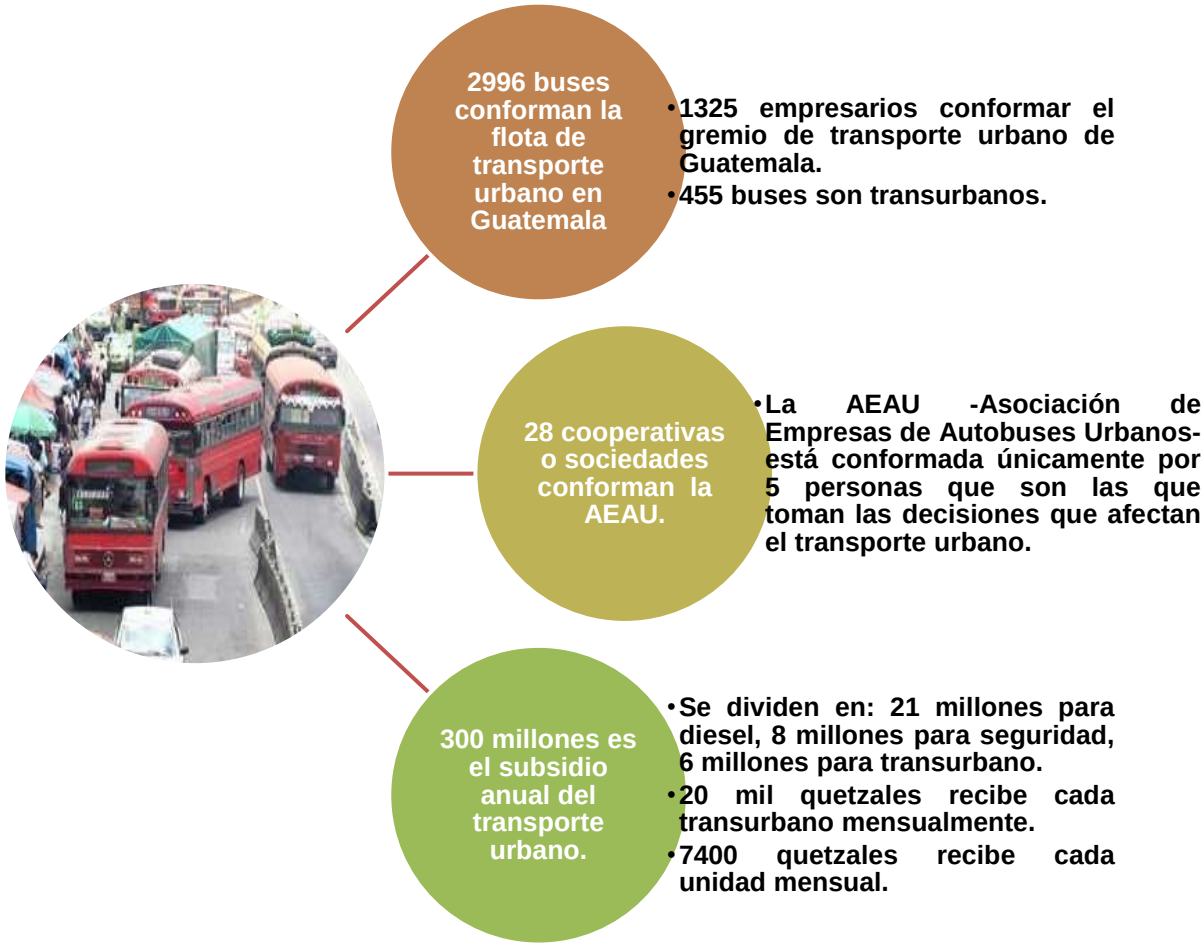
Fuente: elaboración propia, basado en Mendoza (2016)

d. El trasporte urbano público en Guatemala

Velásquez (2013), la problemática del sistema de transporte tradicional en Guatemala, plantea que la pelea del pasaje, los altos costos por la forma de operar, la inseguridad, el tránsito desordenado y lento con paradas en cualquier parte, el maltrato para los usuarios, la falta de capacitación de los pilotos para tratar con las personas, el sistema de cobro que permite fugas monetarias, el incremento de población y el tráfico por el crecimiento territorial de la ciudad debido a la integración de otros municipios, son problemáticas que las autoridades guatemaltecas no han podido solucionar en muchos años.

Figura 6

Cifras numerarias del transporte público en la ciudad de Guatemala.



Fuente: elaboración propia, basado en Mejía (2013)

Definitivamente el transporte urbano público del país es un limitante en el progreso socioeconómico, ya que la imagen que se tiene nos representa mal como país, encima de esto daña la dignidad de la población a causa del mal servicio que se presta, lamentablemente las autoridades del país no le ponen interés para mejorarlo.

Así también, se puede observar que no existen controles ya que siempre se les ve compitiendo por pasajes, lo cual demuestra muchas veces la irresponsabilidad al llenar exageradamente los buses sin importar las vidas que llevan dentro, así también; cabe mencionar la inseguridad que se maneja a diario y por qué el no el acoso sexual, la falta de respeto hacia los adultos mayores y el tráfico que causan en distintos lugares. Del mismo modo, es importante mencionar el mal estado en el que se encuentra muchos de los buses, lo cual es responsabilidad de los propietarios.

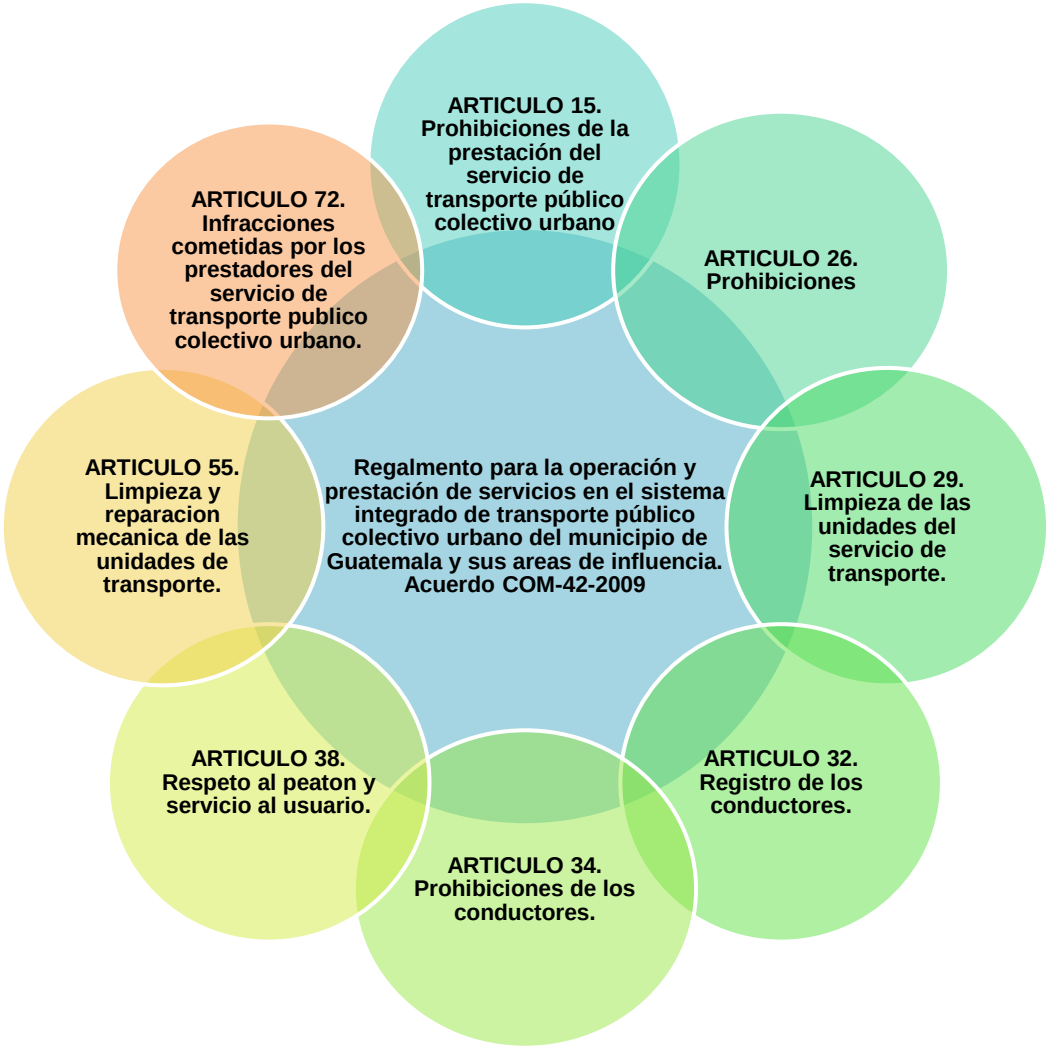
Desafortunadamente esto no perjudica únicamente al usuario sino a toda la población que está expuesta a toparse con estos servicios negligentes. Por eso, es necesario la implementación de RSE en este servicio con el fin de mejorar poco a poco el desarrollo del transporte público. Vale la pena destacar que existen algunos que si brindan servicio de calidad y trabajan apropiadamente.

e. Reglamento para la operación y prestación de servicios en el sistema integrado de transporte público colectivo urbano del municipio de Guatemala y las áreas de influencia. Acuerdo COM-42-2009

El municipio puede promover toda clase de actividades económicas, sociales, culturales, ambientales y prestar los servicios públicos necesarios como el Servicio de Transporte Público Colectivo Urbano, para mejorar la calidad de vida de sus habitantes y satisfacer las necesidades de la población en general. Considerando que el crecimiento del número de vehículos y la concentración de los mismos en el Municipio de Guatemala y sus áreas de influencia urbana, obliga a la Municipalidad de Guatemala a emitir las disposiciones legales que regulen la prestación del Servicio de Transporte Público Colectivo Urbano, buscando el funcionamiento eficiente del mismo, de manera integral. La figura 8 resalta algunos artículos primordiales para el buen funcionamiento.

Figura 8

Artículos de transporte público urbano de Guatemala



Fuente: elaboración propia, basado en Código Municipal de Guatemala (2009)

Se sugiere a las autoridades públicas velar por el control en relación a la calidad de los servicios de transporte urbano público, vigilando con regularidad si se cumplen las leyes y normas que los rigen, ya que afecta a todos como ciudadanos y desgraciadamente nadie hace nada por mejorarlo a pesar de que todos están conscientes que el transporte urbano público de Guatemala refleja el bajo nivel de calidad de vida y la falta de compromiso que asumen las autoridades.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, el sector empresarial ha aumentado la necesidad de aplicar las prácticas responsables debido a la existencia de cambios globalizados, por eso es fundamental que las empresas tengan la capacidad de adaptación e innovación para cumplir las expectativas de los clientes o usuarios. La RSE es un tema que se adapta a las estrategias corporativas contribuyendo al desarrollo empresarial e incentivando a la competitividad, ya que es una manera de gestionar actividades como los valores éticos, la sostenibilidad y el medio ambiente.

De acuerdo al contexto anterior, las asociaciones de transporte urbano público de Huehuetenango, trabajan al margen de lo legal; sin embargo la administración que se tiene es empírica lo cual demuestra las malas condiciones laborales, estructurales y administrativas, careciendo de prácticas responsables, éticas y legales; según lo observado se denota el poco o nulo conocimiento de la RSE pues no se brinda el mejor servicio al usuario, en algunos casos provoca insatisfacción laboral y contamina el medio ambiente por medio de la emisión de gases y la contaminación auditiva. Además es importante señalar que escasea de evaluaciones continuas, indicadores de medición y control administrativo, lo que origina el incumplimiento de funciones, conductas inaceptables y deficiencias administrativas. Todo lo anterior ha sido provocado debido al desconocimiento, la falta de educación y capacitación por parte de los propietarios.

De seguir con las mismas prácticas deficientes, las asociaciones pueden transmitir: la falta de valores éticos y morales, la deficiente imagen corporativa, el incumplimiento de las funciones, normas y leyes; por lo cual no se tendría buena relación con la comunidad, los trabajadores no estarían motivados y no existiría fidelización por parte de los usuarios. Al mismo tiempo existirá un alto nivel de insatisfacción social, económica y medio ambiental.

Las empresas de transporte urbano público son necesarias tanto para las personas como para el desarrollo de cualquier lugar, implementar la responsabilidad social empresarial servirá para fortalecer el buen funcionamiento, mejorar la competitividad, el

bienestar general y la sostenibilidad. Creando oportunidad para obtener un mejor nivel de desarrollo, en consecuencia; aumentaría la atracción de usuarios, se enfocaría en la reducción de la contaminación, contribuiría con el entorno, realizaría operaciones correctas de acuerdo a las normas y leyes guatemaltecas; asimismo ofrecería un servicio de calidad. Por otra parte será necesario capacitar al personal que se desempeña en este tipo de empresas, ya que la mayoría no cuenta con un grado alto de escolaridad por lo cual no es fácil que comprendan el concepto de RSE.

Debido a la necesidad que existe, de iniciar con la práctica de responsabilidad social empresarial en las asociaciones de transporte urbano público, se hace necesario plantear la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las prácticas de responsabilidad social empresarial que utilizan las asociaciones de propietarios de microbuses del servicio urbano de la cabecera departamental de Huehuetenango?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Determinar cuáles son las prácticas de responsabilidad social empresarial que utilizan las asociaciones de propietarios de microbuses del servicio urbano de la cabecera departamental de Huehuetenango.

2.1.2 Objetivos específicos

- Determinar si la asociación de propietarios del servicio urbano de Huehuetenango cuenta con las condiciones adecuadas para el desempeño de las prácticas laborales, promueve los valores y cultura organizacional que permita la identificación de los trabajadores con la empresa.
- Describir las condiciones actuales que ofrece la asociación a los colaboradores en función a la responsabilidad social empresarial.
- Establecer el debido procedimiento de selección de proveedores, analizando las alternativas y posibilidades de compra.
- Identificar las acciones de RSE que práctica la asociación de propietarios del servicio urbano de Huehuetenango con los clientes.
- Determinar las prácticas de RSE que realiza la asociación de propietarios del servicio urbano hacia la comunidad.
- Detallar las acciones de RSE que práctica la asociación de propietarios del servicio urbano de Huehuetenango con relación al medio ambiente.
- Examinar el diseño y ejecución de políticas del Estado y/o municipalidades sobre RSE en la asociación de propietarios del servicio urbano de Huehuetenango

2.2 Elementos de estudio

2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

a) Definición Conceptual

Koontz, Weihrich y Cannice (2012), a principios del siglo XX la misión de las empresas lucrativas fue exclusivamente económica, hoy, en parte por las interdependencias de los muchos grupos que conforman nuestra sociedad, ha aumentado su participación social. En realidad se trata de una cuestión sobre cuál es la responsabilidad social de la empresa, de hecho esta cuestión, originalmente asociada a los negocios, hoy se plantea con creciente frecuencia respecto de gobiernos, universidades, organizaciones sin fines de lucro o de beneficencia y hasta de las iglesias; así, aquí nos referimos a la responsabilidad social y el grado de respuesta social de todas las organizaciones, aun cuando el enfoque de esta discusión está en los negocios. La sociedad, consciente y crítica respecto de la urgencia de los problemas, cuestiona a los gerentes, en especial a los que están en la cima, ¿qué hacen para solventar sus responsabilidades sociales y por qué no hacen más? Responsabilidad social empresarial es -considerar seriamente el efecto de las acciones de la compañía en la sociedad-. (p.45)

b) Definición Operacional

La RSE es un compromiso ético que toda empresa debería cumplir para beneficiar a la sociedad, la economía y al medio ambiente, es decir el ambiente interno y externo en el cual se desempeña la compañía, la RSE se puede utilizar en cualquier tipo de empresa sin importar a que se dedique, cumpliendo éticamente con la sociedad, los colaboradores y el entorno; es vital que cada empresa emplee la RSE no como una estrategia de publicidad sino como una ayuda o beneficio para la comunidad.

2.2.2 Indicadores

Ejes de RSE según CentraRSE

- Gobernabilidad
- Público Interno
- Proveedores
- Clientes y consumidores (Mercadeo)
- Comunidad
- Medio ambiente
- Política Pública (Estado)

2.3 Alcances y limitaciones

2.3.1 Alcances

Se tomó en cuenta geográficamente a la cabecera departamental de Huehuetenango, para el estudio se eligieron las cinco asociaciones activas de buses urbanos y se seleccionó únicamente a tres de las asociaciones para el análisis de la investigación debido a que presentan mayor oferta y demanda.

Se tiene conocimiento que en la ciudad existen diferentes empresas de transporte urbano público, sin embargo la mayoría tienen ciertas carencias de conocimientos técnicos, guías administrativas y falta de interés en el tema; para la investigación se tomó en cuenta a las tres asociaciones del servicio urbano de Huehuetenango –ASMISEUH, ASTRAURHUE y AMISUR 15- con el fin de determinar la importancia, el interés y posibilidades que tienen los transportistas en aplicar la responsabilidad social empresarial.

2.3.2 Limitantes

Una de las principales limitantes fue el poco tiempo que tenían los pilotos y ayudantes para poder contestar a las interrogantes; así también la falta de conocimiento sobre algunos temas y los horarios de los administradores y propietarios el cual era muy reducido.

2.4 Aporte

El aporte de la investigación consiste en generar una propuesta que concientice a los propietarios asociados de las empresas de transporte urbano para que realicen prácticas de responsabilidad social empresarial, ya que esto promueven el desarrollo para la sociedad, los trabajadores, la comunidad y el medio ambiente.

Además, el presente estudio se crea como una fuente de información para empresas de transporte urbano público que no cuenten con un programa o guías prácticas de RSE. Este estudio da a conocer los beneficios, tanto internos como externos de la implementación de RSE en dicha asociación.

Desde el punto de vista académico, aporta al trabajo de investigación que promueve la Universidad Rafael Landívar. La cual brinda como producto final una herramienta de consulta para estudiantes, docentes y profesionales interesados en el tema.

III. METODOLOGIA

3.1 Sujetos

Para obtener mejor percepción de cómo se aplican las prácticas de responsabilidad social empresarial en las empresas de transporte urbano público, se seleccionó a tres de las cinco asociaciones que circulan en la cuidad. Tomando en cuenta a los 90 empleados que conforman las mismas.

Se dividieron en tres sujetos de estudio, a continuación se describe cada uno:

- Sujeto 1: El personal administrativo de las diferentes asociaciones, entre ellos están los propietarios y administradores.
- Sujeto 2: El personal operativo -choferes de autobuses- Nivel 1
- Sujeto 3: Personal operativo -ayudantes de autobuses- Nivel 2

Tabla 1

SUJETOS DE ESTUDIO					
	Sujeto 1		**Sujeto 2**	**Sujeto 3**	
Asociación	**Administradores**	**Propietarios**	**Choferes**	**Ayudantes**	**Total**
ASMISEUH	**3**	**12**	**12**	**12**	**39**
ASTRAURHUE	**3**	**9**	**9**	**9**	**30**
AMISUR 15	**3**	**6**	**6**	**6**	**21**
Total	**9**	**27**	**27**	**27**	**90**

Fuente: Elaboración propia (2017)

3.2 Población y muestra

Para la definición de la muestra se tomó como fundamento las cinco asociaciones que circulan en la ciudad, de estas únicamente se seleccionaron de muestra a -ASMISEUH, ASTRAURHUE Y AMISUR 15-. Las cuales tienen mayor oferta y demanda, cubriendo las diferentes rutas de la cabecera departamental de Huehuetenango.

3.3 Instrumentos

3.3.1 Instrumento 1: Entrevista

Este instrumento se caracteriza por entablar una comunicación interpersonal entre el investigador y el sujeto de estudio, con el fin de obtener información relevante a las preguntas predeterminadas sobre la aplicación de RSE.

Su estructura consta de once preguntas cerradas y abiertas, fue elaborado para los propietarios y administradores de los buses urbanos con el objetivo de recopilar toda la información necesaria de la empresa desde el funcionamiento hasta las actividades que realizan a diario y de esta manera poder validar los resultados que se obtuvieron, de acuerdo a los siete indicadores aplicados por CentraRSE. (ANEXO I)

3.3.2 Instrumento 2: Cuestionario

Este instrumento de investigación se utilizará para responder una serie de preguntas o cuestiones con el propósito de obtener información sobre la aplicación de responsabilidad social empresarial, se usará como referencia para la selección de información mediante un cuestionario de 22 preguntas cerradas, el cual será realizado a pilotos y ayudantes del transporte urbano, examinando algunos de los indicadores aplicados por CentraRSE. (ANEXO II)

3.3.3 Instrumento 3: Guía de Observación

Este instrumento permitirá detectar y asimilar información o tomar registro de determinados hechos a través de la observación, analizando las características importantes de la asociación central por medio de cinco divisiones de evaluación: condiciones del ambiente, condiciones del servicio, generales, actividad laboral y servicios. (ANEXO III)

3.4 Diseño de la investigación

3.5 Procedimiento

- Búsqueda de los probables temas de investigación.
- Investigación preliminar en las empresas de interés.
- Se descubrió el problema para realizar la investigación.
- Permiso aprobado de las empresas para hacer la investigación.
- Selección del tema de tesis.
- Desarrollo del planteamiento del problema.
- Se elaboró el ensayo para la mini defensa de tesis con la cual se evalúo el tema.
- Elaboración del Marco Referencial.
- Desarrollo de la metodología.
- Diseño de instrumentos.
- Tabular y presentar los resultados.
- Análisis e interpretación de resultados.
- Discusión de los resultados obtenidos de las entrevistas y los cuestionarios.
- Se dió a conocer las conclusiones y recomendaciones de la investigación.
- Presentación del informe final de investigación.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

El trabajo de campo que a continuación se presenta se realizó en las tres asociaciones de transporte urbano de la cabecera departamental de Huehuetenango, la información se obtuvo por medio de los instrumentos diseñados para cada sujeto.

4.1 Gráficas de presentación de información de los colaboradores

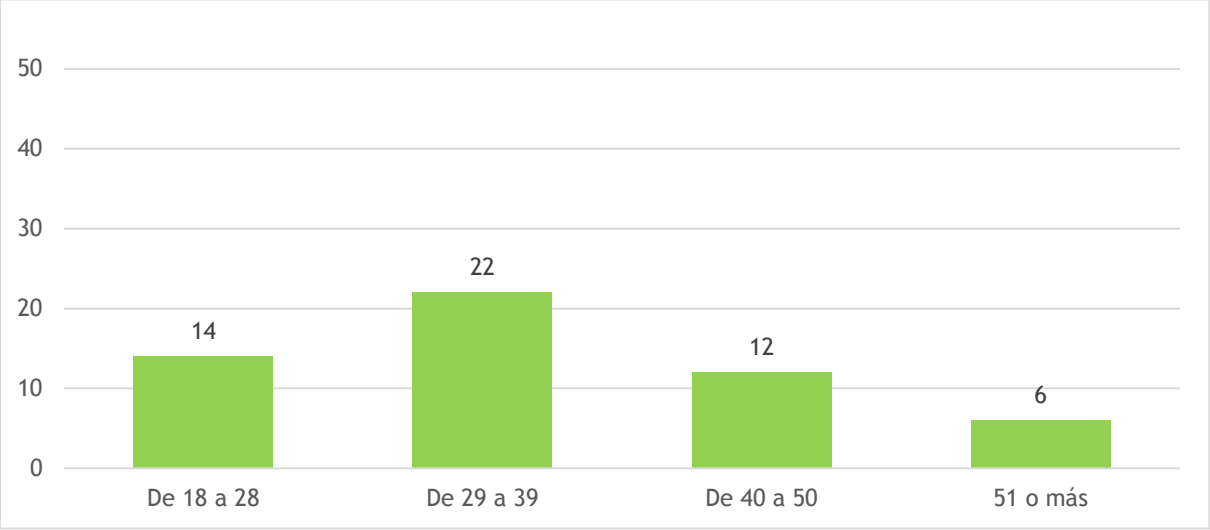
A continuación, se presentan los resultados conseguidos por medio de un cuestionario estructurado que fue respondido por los pilotos y ayudantes de las tres asociaciones de transporte urbano en Huehuetenango.

4.1.1 Generalidades

Pregunta 1

Gráfica 1

Edad de los colaboradores



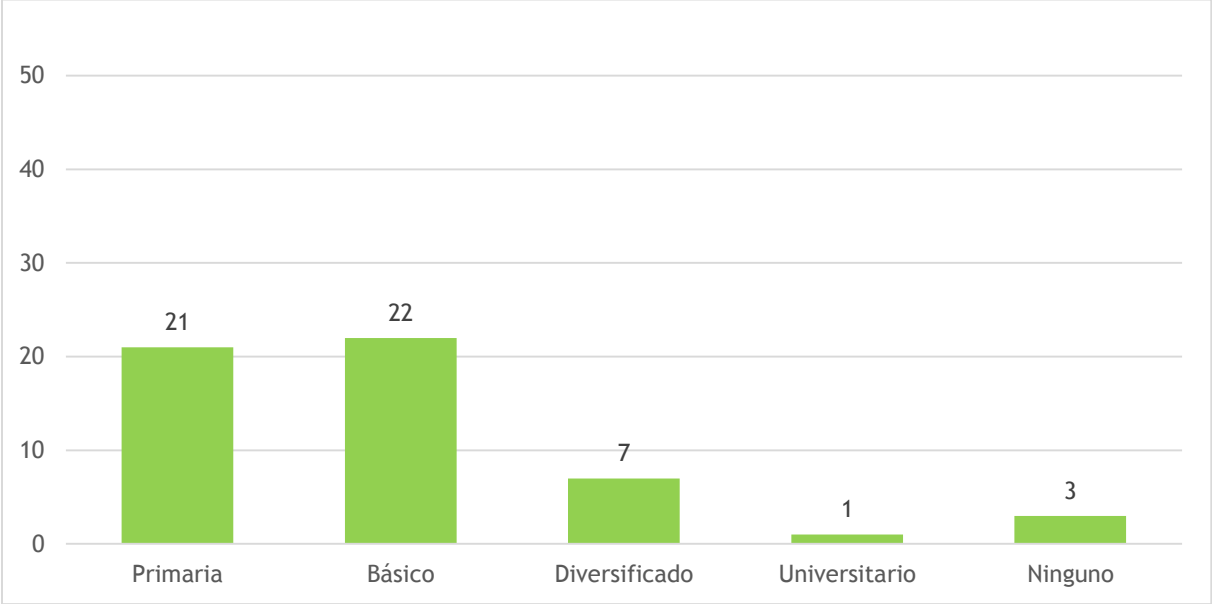
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

El 41% de los trabajadores se encuentran en el rango de los 29 a 39 años de edad lo cual significa que las empresas de transporte urbano cuentan con personal de etapa adulta y responsable debido a la capacidad y habilidades que deben tener para conducir.

Pregunta 2

Gráfica 2

Grado académico de pilotos y ayudantes de microbuses



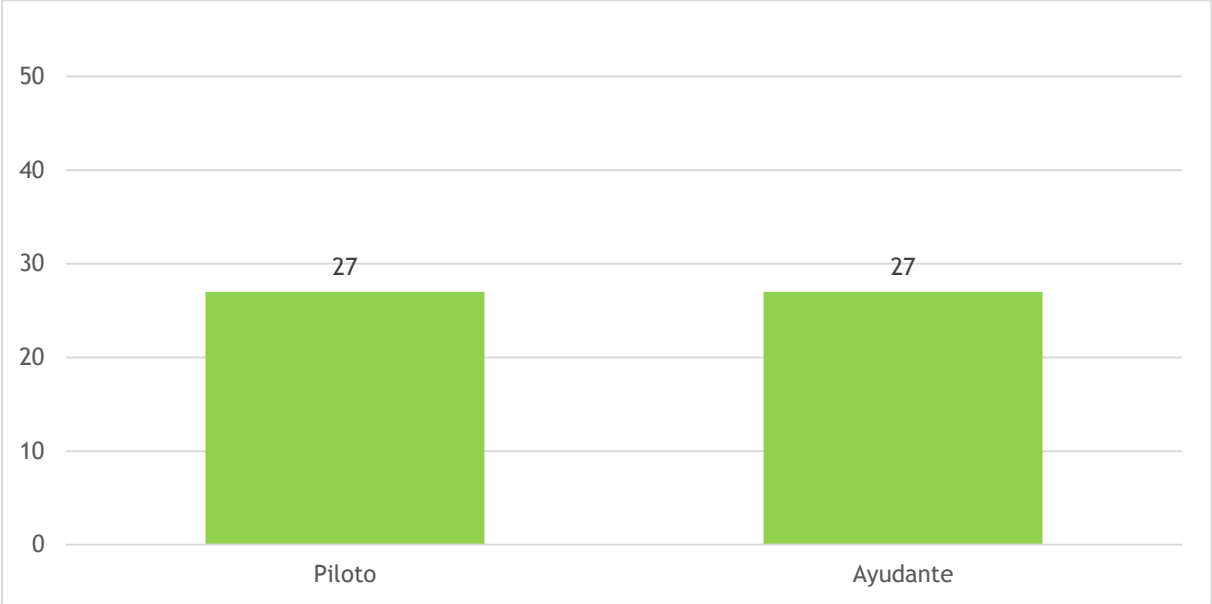
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

En la gráfica 2 podemos apreciar que el 41% de los encuestados cuentan con un nivel básico de escolaridad, posiblemente porque se cree que este tipo de trabajo no necesita mayor grado de conocimiento educativo, lo cual hace que la mayoría de los trabajadores sean poco éticos, no midan las consecuencias de sus actos al conducir sin precaución y desconozcan de temas administrativos básicos que debería tener toda empresa.

Pregunta 3

Gráfica 3

Puesto de los colaboradores



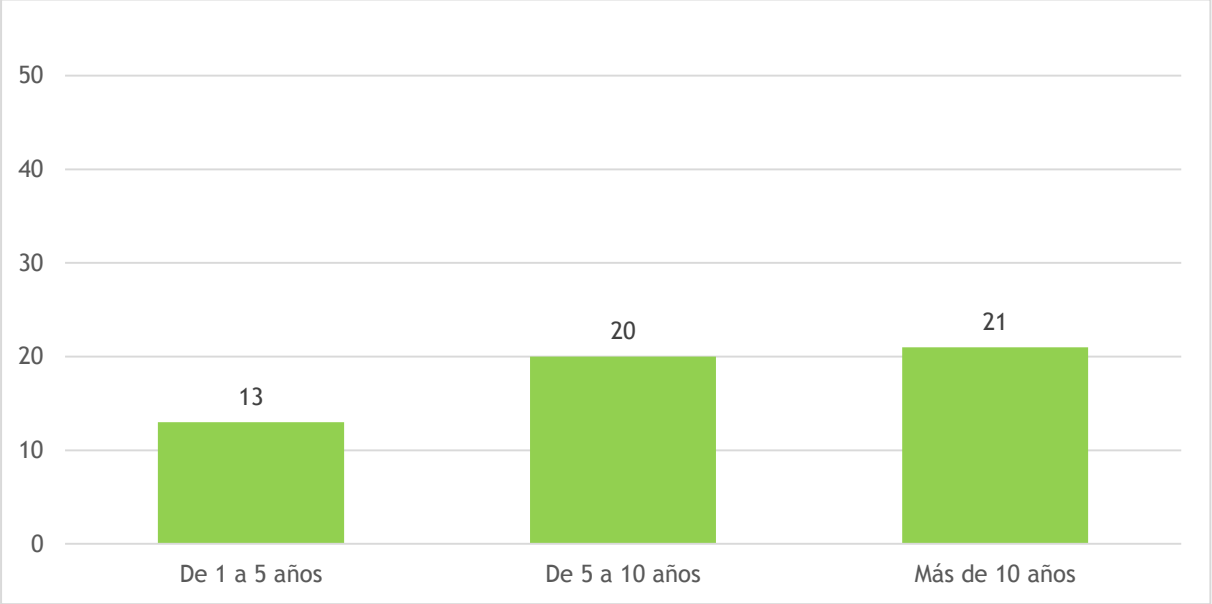
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

Visualizando la gráfica 3 podemos notar que tanto pilotos como ayudantes están divididos con el mismo porcentaje del 50%, ya que cada bus cuenta con un piloto y un ayudante, ambos siendo muy funcionales y complementarios para trabajar de una manera efectiva.

Pregunta 4

Gráfica 3

Antigüedad



Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

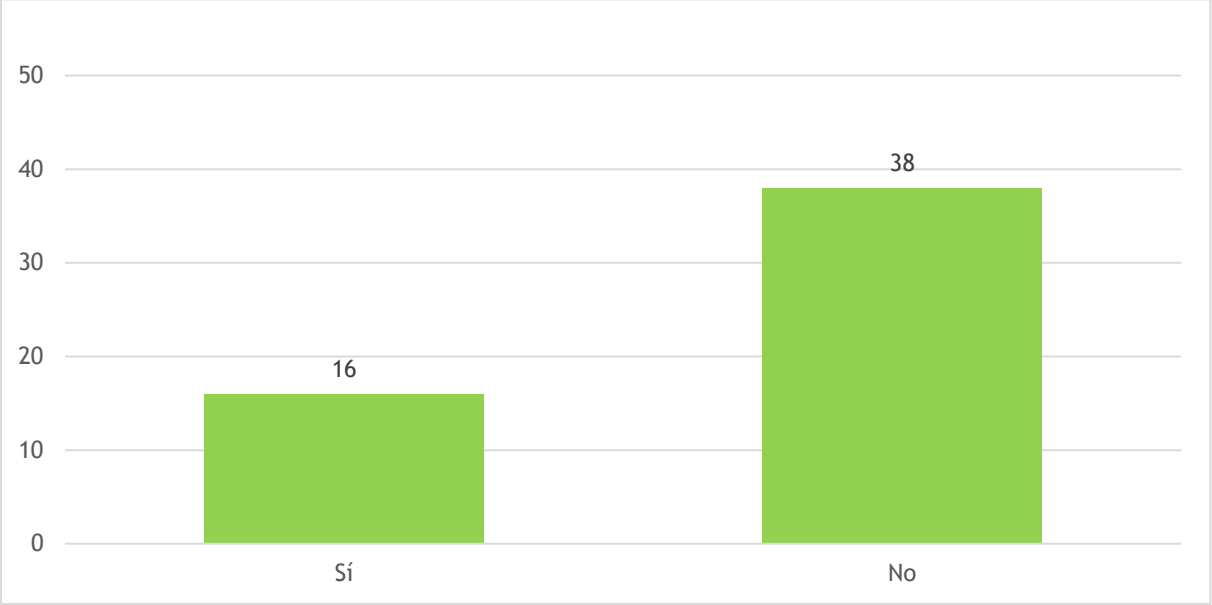
Se contempla que el 39% los trabajadores de las asociaciones de buses de transporte urbano llevan más de 10 años trabajando para la misma empresa, los cual nos indica que existe estabilidad laboral, desarrollando en los trabajadores el sentido de pertenencia, responsabilidad y generando que los usuarios habituales tengan confianza en los pilotos y ayudantes que conducen cada microbús.

4.1.2 Indicadores

Pregunta 5

Gráfica 5

Responsabilidad Social Empresarial



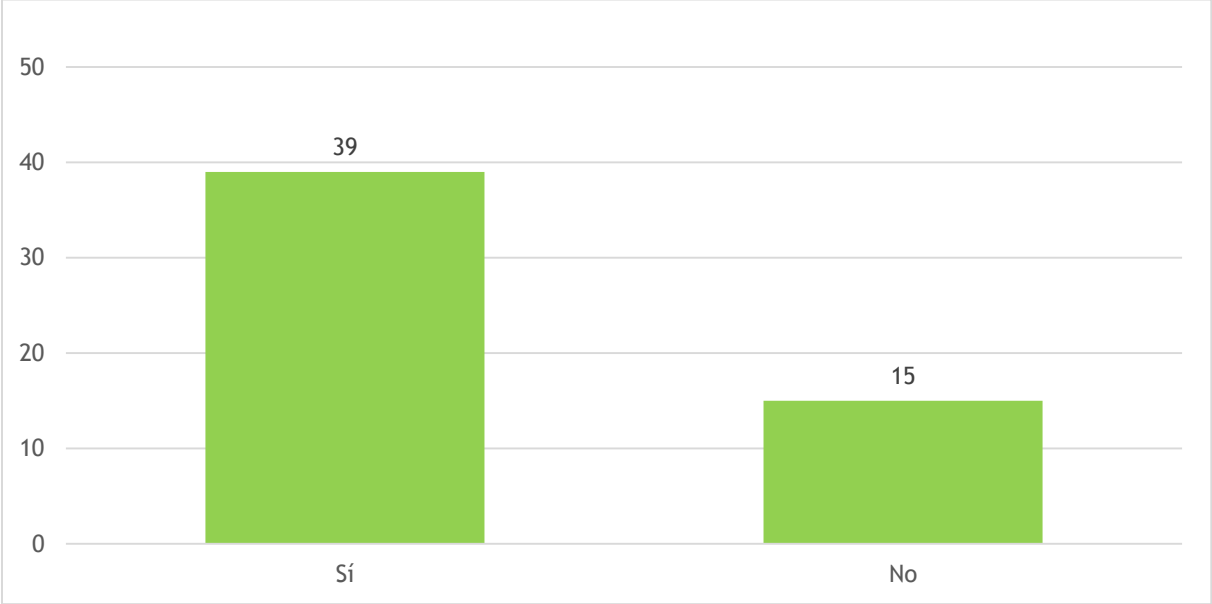
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

El 70% de los encuestados no sabe que es responsabilidad social empresarial, es por eso que la mayoría desconoce del tema y lo etiquetan como un gasto en vez de inversión; asimismo justifican las acciones en la falta de recursos, omitiendo las ventajas que les aportaría si la aplicaran a nivel interno y externo. El resto que es el 30% tiene un concepto indefinido.

Pregunta 6

Gráfica 6

Reglamento interno



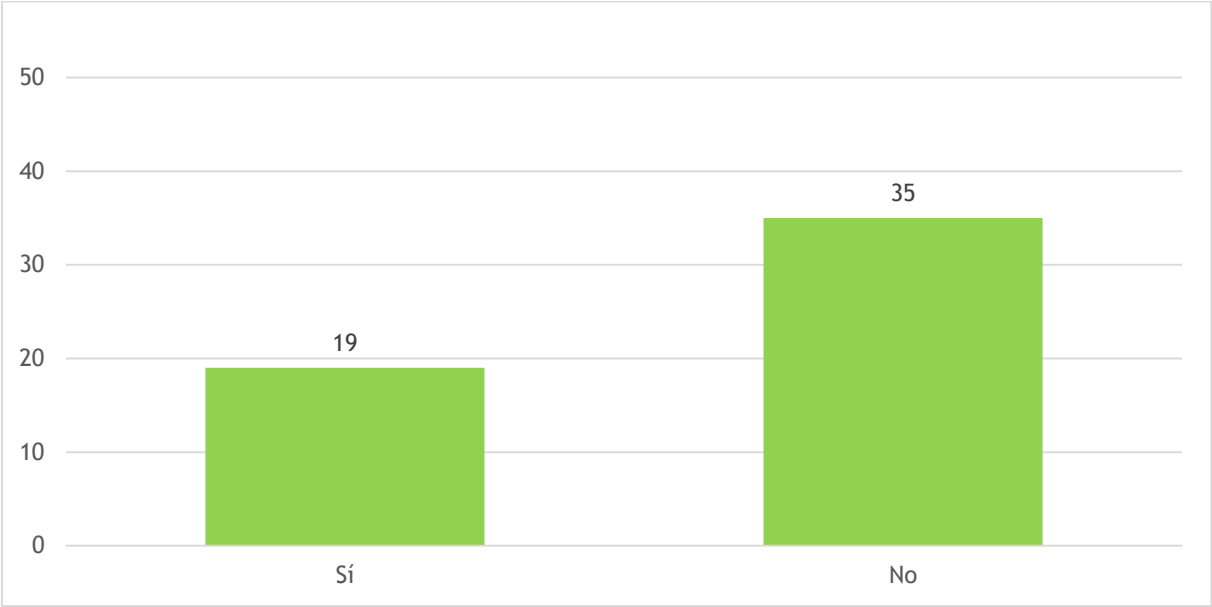
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

El reglamento interno de trabajo es un documento de mucha importancia en cualquier empresa, ya que se convierte en un modelo coordinado de las relaciones internas de la empresa con el colaborador. El 72% de los trabajadores de las asociaciones de transporte urbano si saben que la empresa cuenta con este escrito debido a que en alguna ocasión se les dio a conocer. Lamentablemente no le dan seguimiento, aplicación y no se tiene a la vista de los empleados, es por eso que el 28% opinaron de forma negativa.

Pregunta 7

Gráfica 7

Visión y misión empresarial



Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

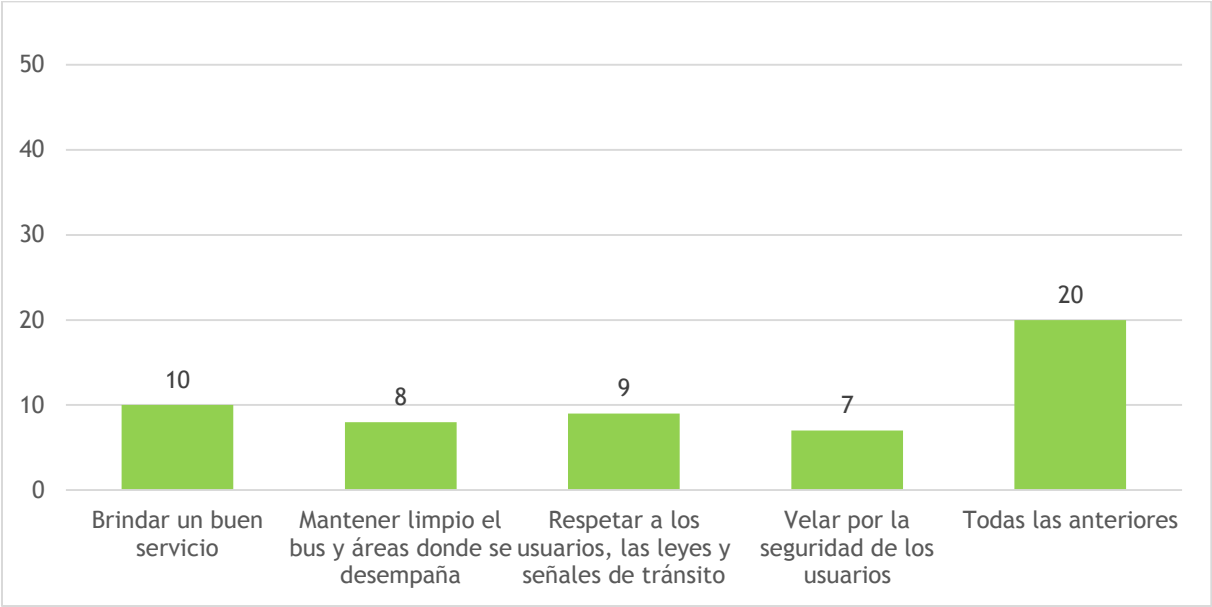
La misión y visión definen la base de una empresa, ya que representa por qué y para qué existe. Observamos que el 65% de los encuestados respondió que la empresa no tiene visión ni misión empresarial, lo que afecta gravemente el rumbo de las sociedades porque no se sabe con certeza qué buscan, qué hacen, para qué lo hacen, cómo son, cómo deberían ser y qué harán en el futuro.

Solo el 35% de los mismos respondió de manera afirmativa a la interrogante lo cual indica que se debe trabajar, definir y desarrollar una planificación estratégica para conseguir las metas.

Pregunta 8

Gráfica 8

Obligaciones de los colaboradores



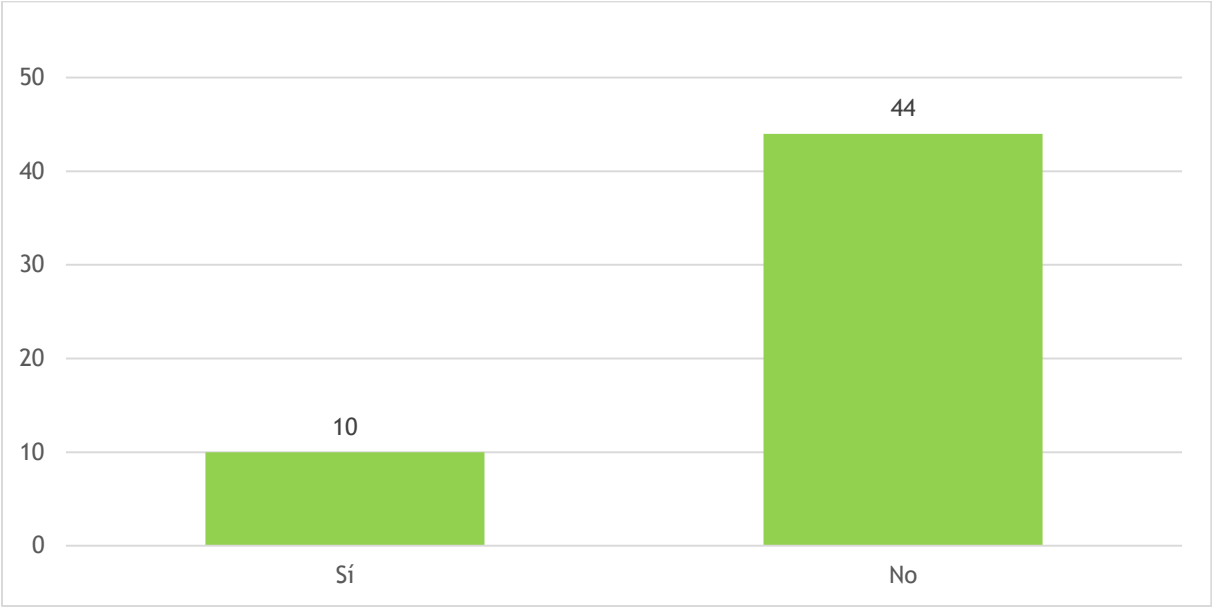
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

El 100% de los colaboradores sabe cuáles son las obligaciones dentro de la empresa, para esto se les brindó varias opciones las cuales resultaron de la siguiente manera; el 15% de los encuestados respondió que es obligación mantener limpio el bus y áreas donde se desempeña, el 18% contestó que era brindar un buen servicio, el otro 17% opinó que es respetar a los usuarios, las leyes y señales de tránsito, asimismo el 13% indicó que era brindarle seguridad y confianza a los clientes y por último el 37% cree que son todas las opciones anteriores debido a que cada uno de ellos es responsable de cumplir las tareas como trabajador de la empresa.

Pregunta 9

Gráfica 9

Prestaciones laborales



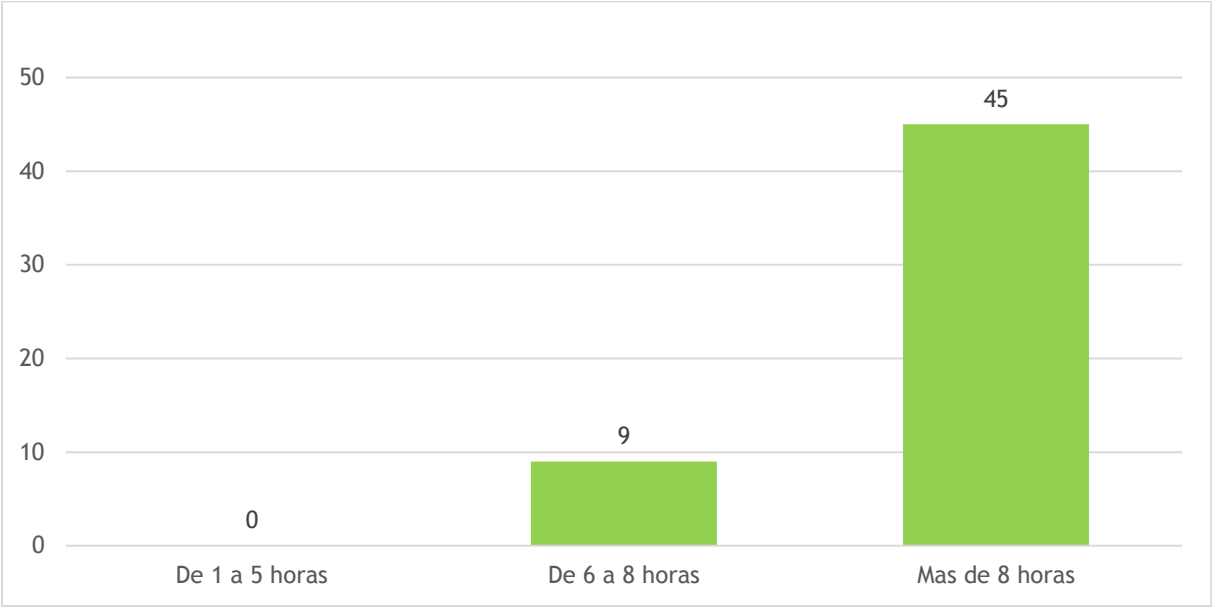
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

Se visualiza que el 81% de los encuestados indicó que no goza de todas las prestaciones laborales de acuerdo a la ley, entre ellas bono 14, aguinaldo y vacaciones debido a que los propietarios no les ofrece este beneficio. Por otro lado el 19% expuso que si goza de ciertos beneficios laborales.

Pregunta 10

Gráfica 10

Horas laborales



Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

Se puede observar que el 83% de los colaboradores trabajan más de 8 horas al día, lo que demuestra que entre más trabajen más oportunidad de ingresos obtienen, solo el 17% respondió que trabaja lo normal de su jornada que es de 6 a 8 horas.

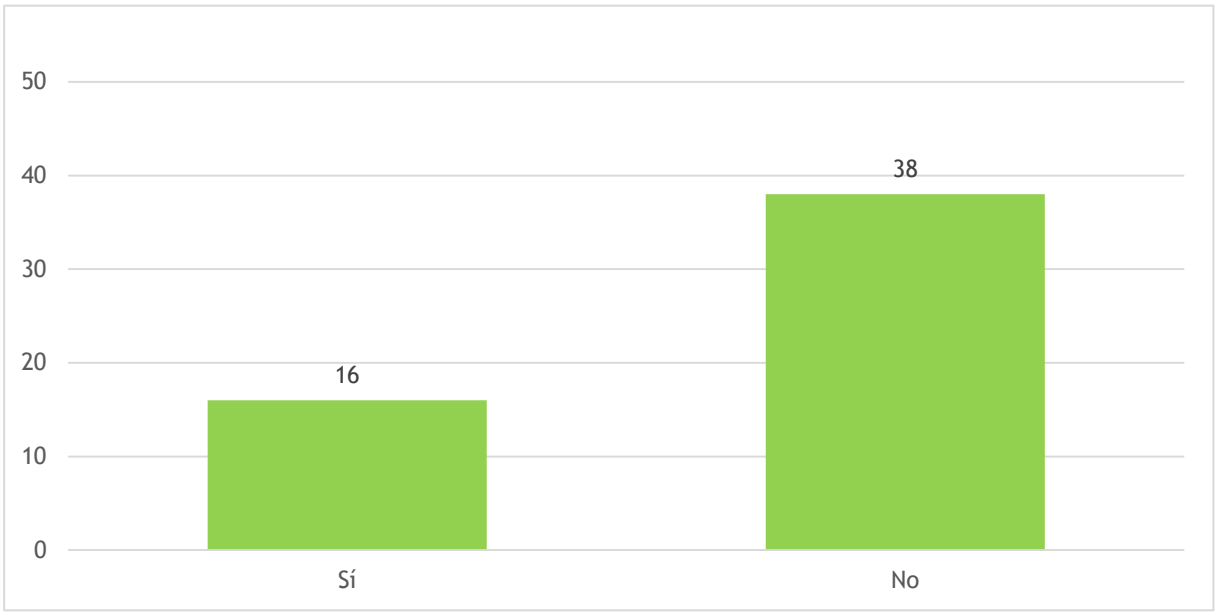
Pregunta 11

En la pregunta 11 el 100% de los encuestados respondió que el salario lo gana a diario, ya que ellos mismos son quienes forman su propio salario para obtener una cuota mensual.

Pregunta 12

Gráfica 11

Incentivos



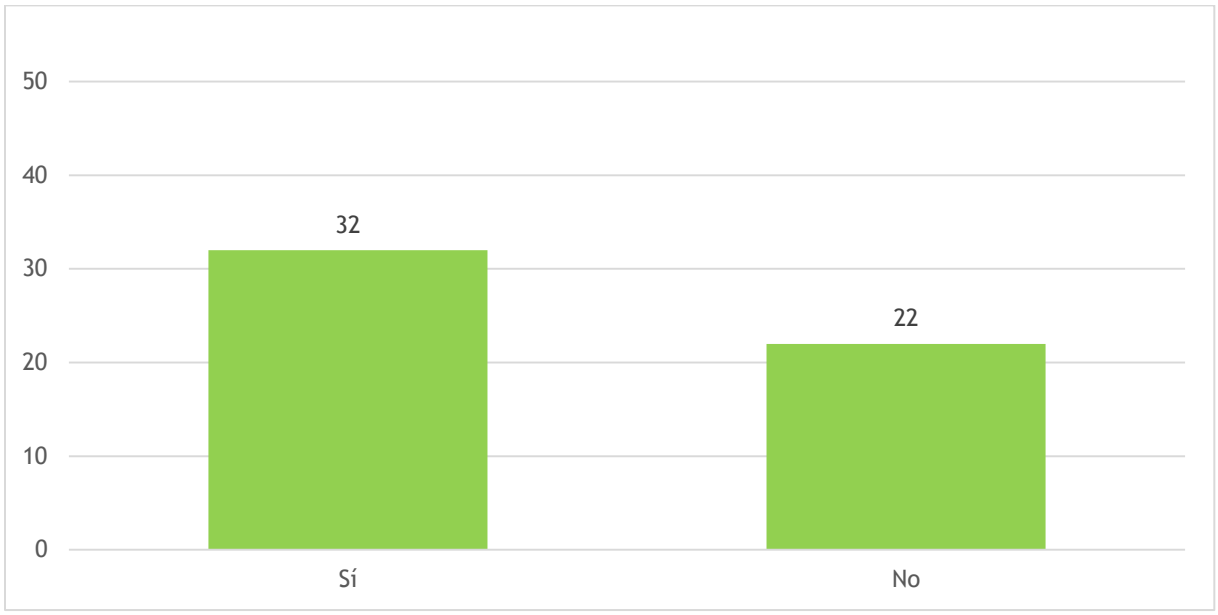
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

La importancia de motivar a los colaboradores con incentivos es que se sientan valorados en la empresa, sintiéndose más a gusto y comprometidos. Motivarlos hace que rindan mejor y trabajen con mayor eficiencia. Desafortunadamente en la gráfica 9 podemos notar que el 70% de los encuestados respondió que no recibe ningún tipo de incentivo o beneficio adicional a la ley mientras que el 30% respondió que sí y el mayor beneficio que reciben es aumento de salario y transporte.

Pregunta 13

Gráfica 12

Cultura organizacional



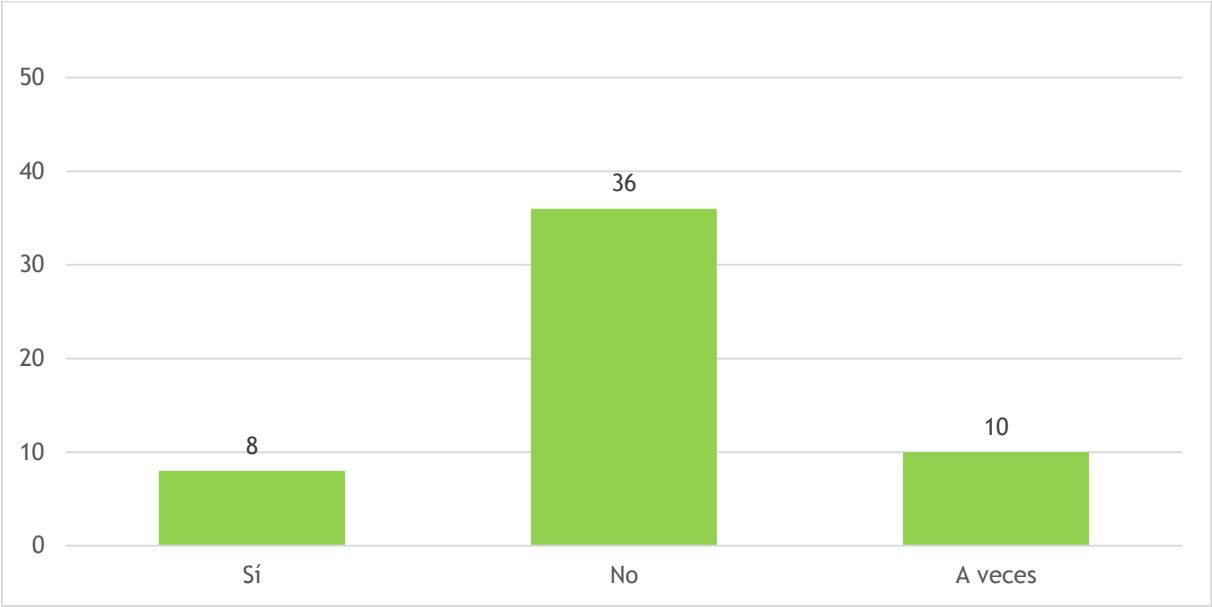
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

El 59% de los encuestados argumentó que si son tomadas las iniciativas, sugerencias y opiniones con el fin de favorecer el ambiente de trabajo. Por ejemplo; mejorar las instalaciones de la empresa, poner dentro del microbús algún tipo de rótulo que indique cuidar el medio ambiente o que los usuarios respeten las paradas autorizadas, entre otras. A la vez el 41% de respondió de manera negativa.

Pregunta 14

Gráfica 13

Capacitaciones



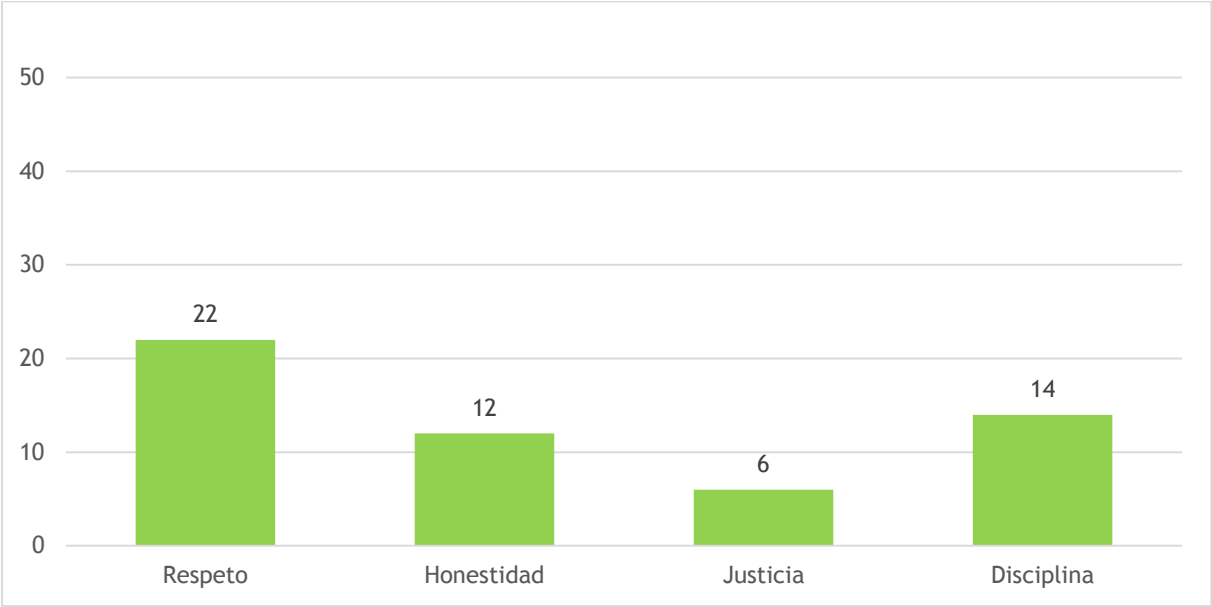
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

La capacitación de personal es de vital importancia para el aprendizaje del empleado, cumple con el objetivo de aumentar conocimientos y cambiar o mejorar actitudes desempeñadas en el trabajo. Por desgracia el 67% contestó que no recibe ningún tipo de capacitación o charlas para mejorar el desempeño dentro de la empresa, mientras que el 18% dijo que a veces recibe y solo el 15% indicó que sí recibía, entre ellas está mejorar el servicio y actualizarse sobre algún tipo de norma o ley de tránsito.

Pregunta 15

Gráfica 14

Valores



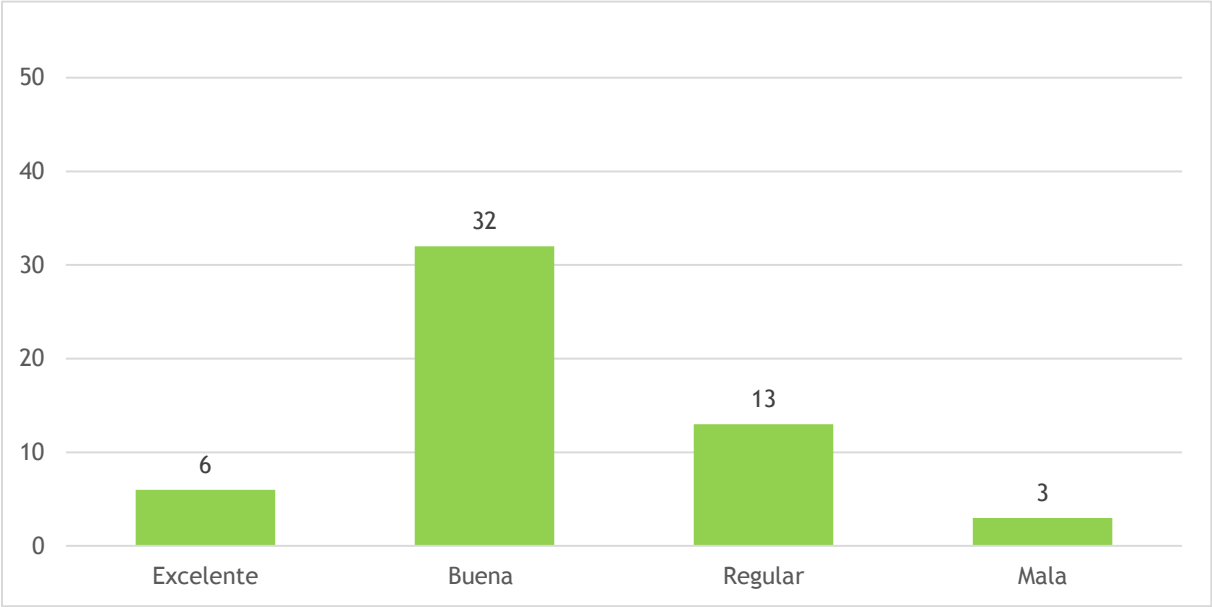
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

Los valores son la base de la empresa, por eso, se debe demostrar que se cuenta con ellos siendo responsables a la hora de mantenerlos, promoverlos y practicarlos a diario. El 41% de los encuestados indica que el respeto es el valor que más se pone en práctica dentro de la empresa, mientras que el 26% considera que es la disciplina, el 22% la honestidad y el 11% la justicia, siendo estos los valores que le dan más importancia.

Pregunta 16

Gráfica 15

Atención al cliente



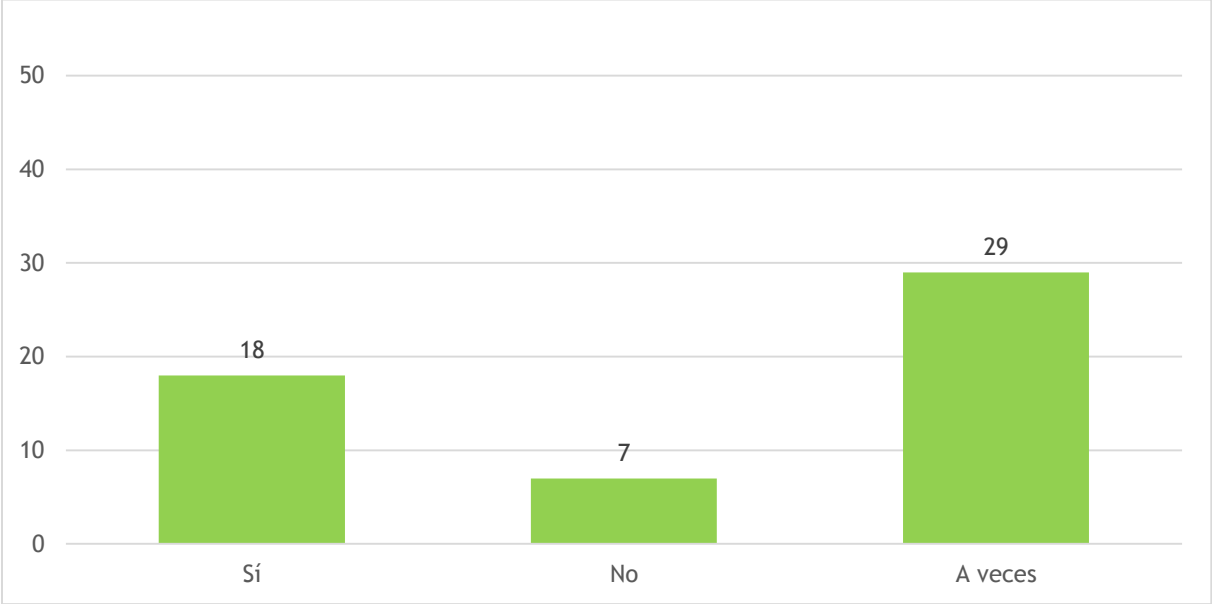
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

La importancia de brindar un buen servicio al usuario radica en varios aspectos, por ejemplo: capacitar al personal, motivar a los colaboradores a brindar un servicio de excelencia y sobre todo tratar amablemente y con cordialidad a todos los usuarios con el fin de que cada uno se sienta bien y aumente la demanda. Autoevaluando la atención que se le brinda al cliente, observamos que el 59% de los encuestados considera que la atención y servicio que brinda a los usuarios de transporte urbano es buena, el 24% manifiesta que es regular, el 11% excelente y por último el 6% estima que es mala.

Pregunta 17

Gráfica 16

Respeto a la ley



Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

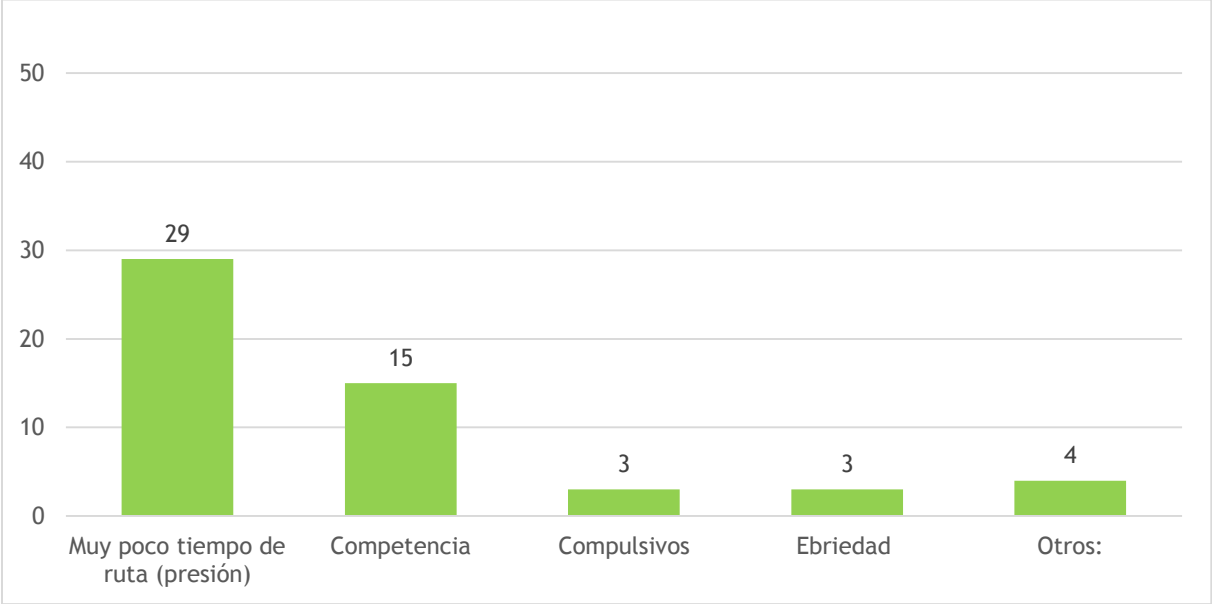
Las leyes de tránsito son sumamente importantes para respetar los derechos y obligaciones en la vía pública. Sin embargo en Guatemala por la falta de educación y control en las carreteras hace que los ciudadanos no cumplan con las cláusulas encaminadas a proteger al peatón.

Conocer y cumplir las leyes y señales de tránsito es un deber que cada ciudadano debe tener, a pesar de eso solo el 54% de los colaboradores encuestados considera que a veces cumple con la ley de tránsito, por otra parte el 33% expuso que sí cumplía y el 13% respondió de manera negativa a la interrogante.

Pregunta 18

Gráfica 17

Irresponsabilidad



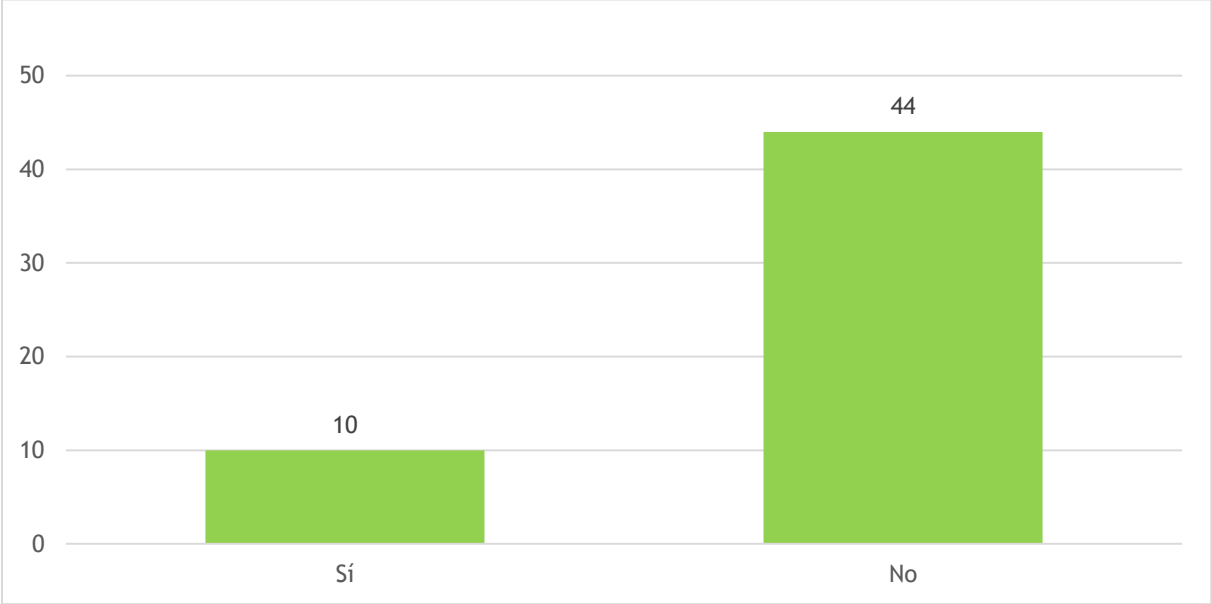
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

El 54% de los encuestados respondió que la causa o razón principal por la que algunos pilotos conducen con exceso de velocidad es porque tiene muy poco tiempo de ruta la cual se trabaja bajo presión, la ruta debe ser completada entre 30 o 40 minutos máximos. El 29% contestó que es por competencia entre buses no autorizados, taxistas y pickups. El 5% concluyeron que era por compulsivos y ebriedad.

Pregunta 19

Gráfica 18

Participación respecto al cuidado del medio ambiente



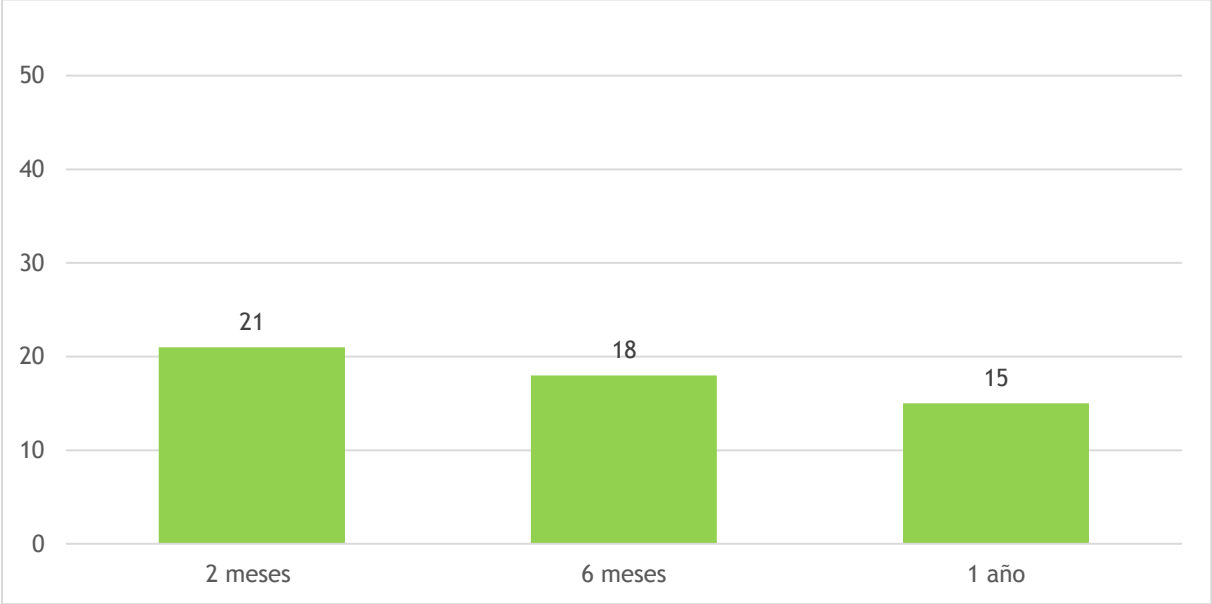
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

Hoy en día es importarte que las empresas tengan participación en la conservación y cuidado del medio ambiente, dado que esto ayuda a educar, concientizar y resolver problemas ambientales en la comunidad. Desafortunadamente en Huehuetenango pocas empresas se dedican a fomentar el cuidado del medio ambiente y participación ciudadana; es por eso que el 81% de los encuestados respondió de forma negativa a la interrogante y solo el 19% respondió positivamente.

Pregunta 20

Gráfica 19

Mantenimiento



Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

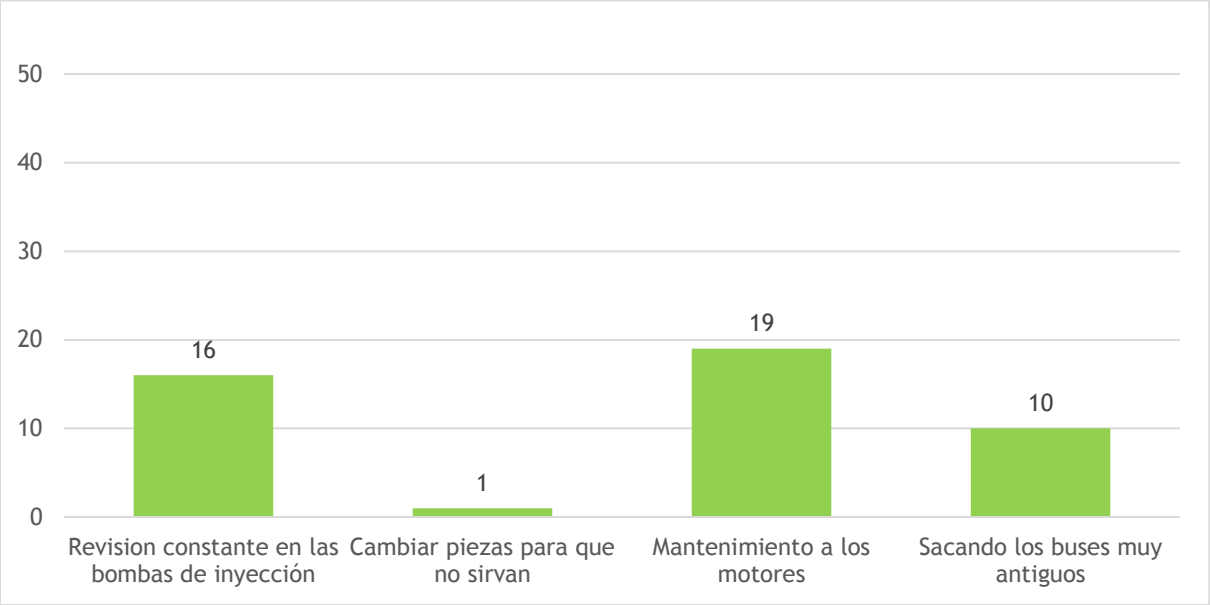
Existen diferencias entre algunos microbuses debido a que la mayoría de ellos están deteriorados y necesitan más atención, por eso el 39% de los encuestados contestó que se le realiza servicio de manteamiento preventivo a cada dos meses con el fin de mejorar el servicio y reducir la contaminación; mientras que los más recientes usan aditivos diferentes, por ello el 33% respondió que a cada 6 meses y el 28% a cada año.

Pregunta 21

El 100% de los encuestados expusieron que sí están conscientes de dicha situación, debido a que la mayoría de buses tienen desperfectos mecánicos y esto afecta al medio ambiente y la salud de quienes lo aspiran.

Gráfica 20

De qué forma considera que se puede evitar la expulsión de humo



Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

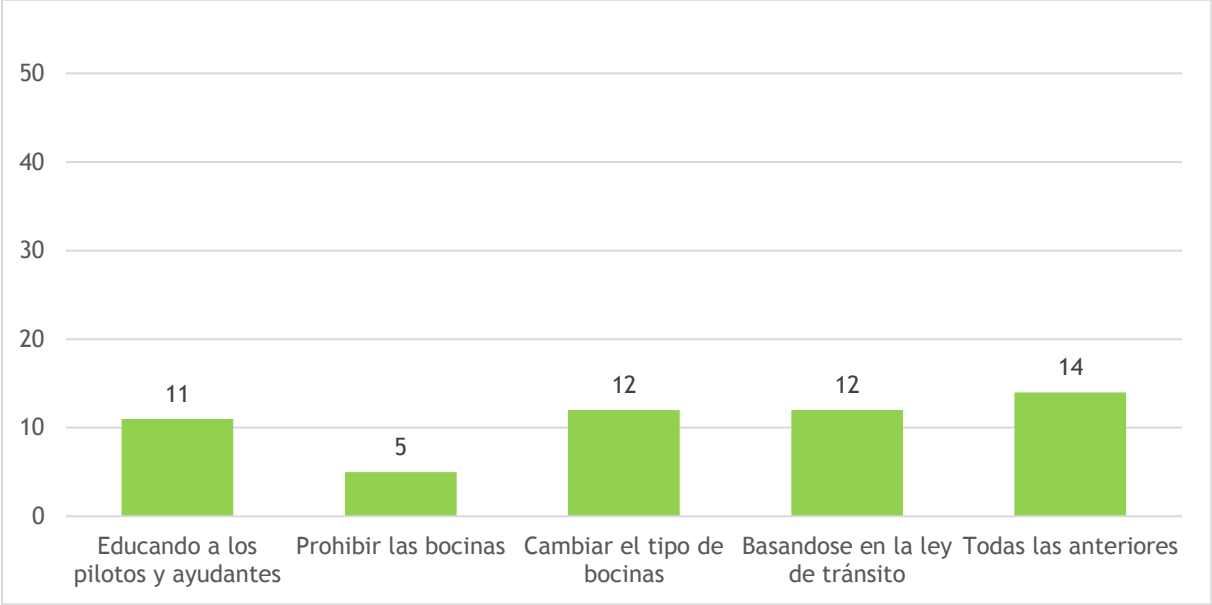
Uno de los componentes más importantes en la vida del ser humano y todo ser vivo es el aire debido a que necesitamos de el para vivir; por eso es fundamental que esté limpio y se contribuya a purificarlo. Debido a esto el 35% los colaboradores de las asociaciones de transporte urbano le realiza mantenimiento a los motores con el fin disminuir la contaminación del aire, de igual manera el 30% mantiene una revisión constante en las bombas de inyección. El 18% cree que la mejor forma de contribuir a la reducción de la contaminación es sacando los buses antiguos y el 15% aplicando todas las anteriores.

Pregunta 22

El 100% de los encuestados respondió de forma afirmativa a la interrogante. Debido a que la mayoría de buses cuenta con bocinas que no están permitidas por la ley de tránsito y perjudica la salud de las personas.

Gráfica 21

De qué forma considera que se puede mejorar la contaminación auditiva



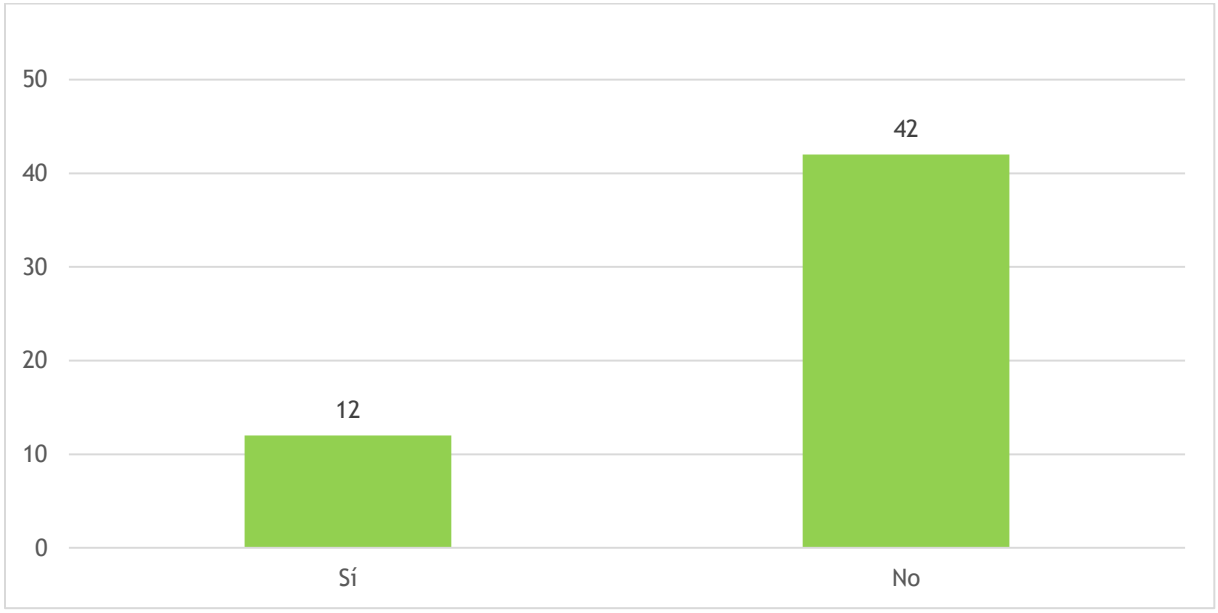
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

La contaminación acústica ambiental se ha trasformado en un gran problema de salud en las zonas urbanas y el medioambiente. Una de las principales fuentes de contaminación es el medio de transporte debido al ruido que crea en el territorio en donde se encuentra, para evitar este tipo de contaminación el 10% de los encuestados de las asociaciones considera que una de las formas para evitar el abuso excesivo de sonido es prohibir las bocinas, el 20% educando a los pilotos y ayudantes, el 22% en cambiar el tipo de bocinas y el otro 22% basándose en la ley de tránsito respecto a lo que se prohíbe, por último el 26% concluyó que todas las anteriores sería lo ideal.

Pregunta 23

Gráfica 22

Iniciativas



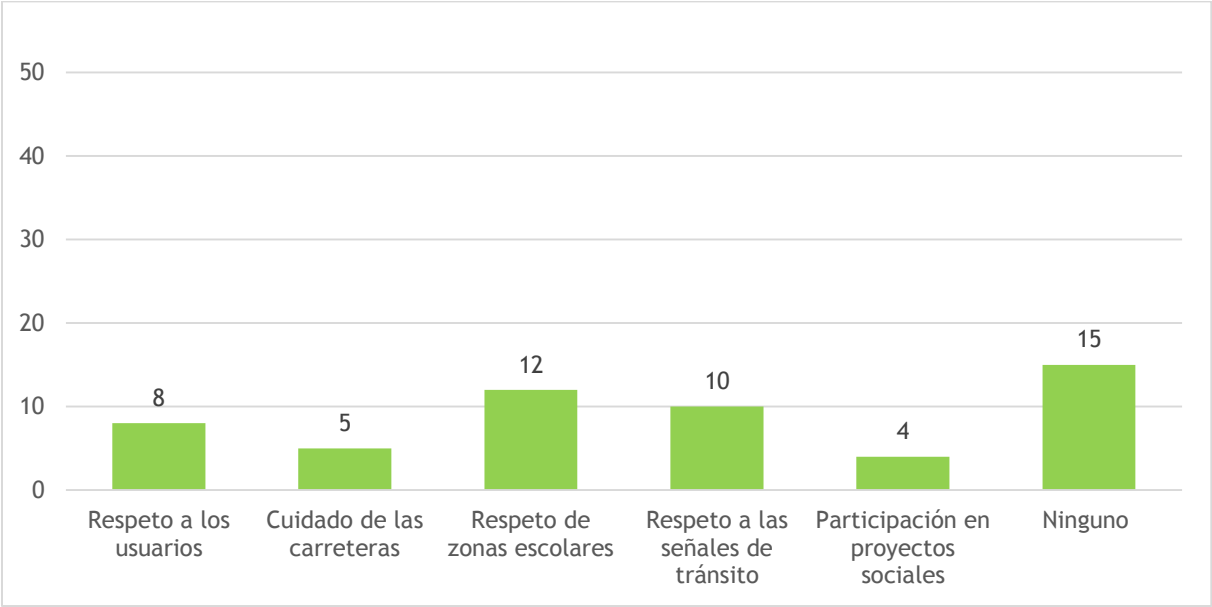
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

El 78% de los encuestados contestó que la empresa no toma en cuenta ningún tipo de acción preventiva con respecto al medio ambiente. Es esencial que toda empresa tenga participación social y fomente una cultura ambiental, principios y valores con el fin de evitar problemas a la sociedad. Existen acciones simples y sencillas que pueden realizar impacto positivo en la sostenibilidad ambiental, en este caso el 22% menciona que contribuían colocando botes de basura en las paradas, buses y parqueos. Lamentablemente debido a la delincuencia algunos se los robaban y otros los destruían, por eso se dejó de accionar.

Pregunta 24

Gráfica 23

Desarrollo sostenible



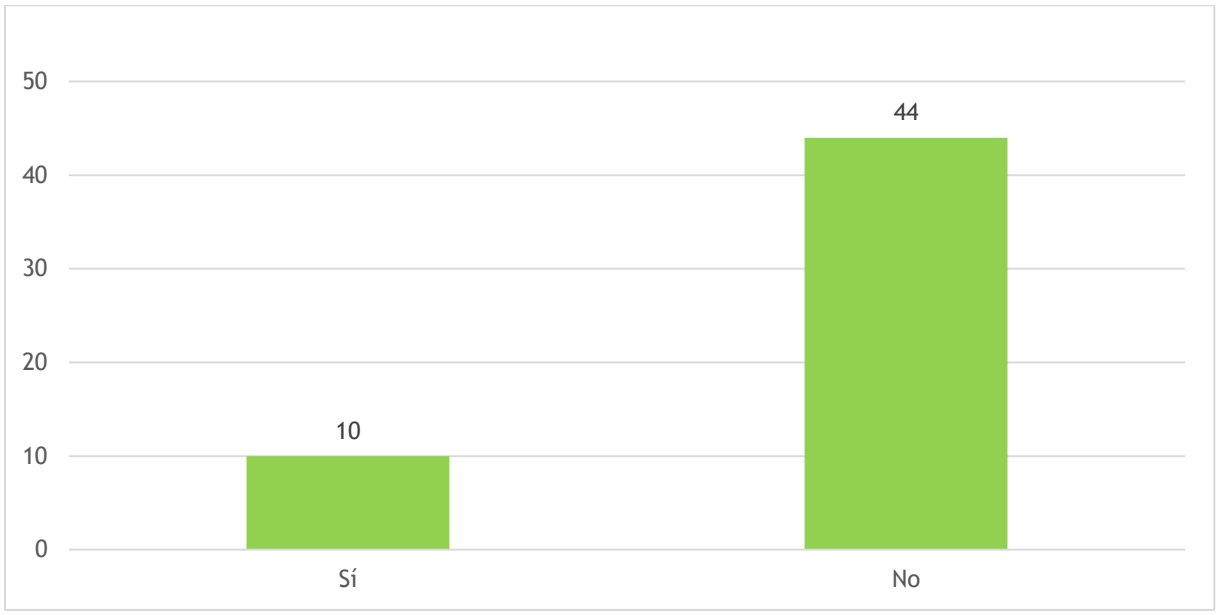
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

Algunas de las asociaciones de transporte urbano de Huehuetenango aportan de distintas maneras a la comunidad con el fin de promover el desarrollo sostenible, comprometiéndose a crear una sociedad que respete a todo ser humano. Por ello el 22% indicó que participa respetando las zonas escolares a diario, el 19% respetando las señales de tránsito, el 15% respetando a los usuarios y el 9% cuidando la vía pública.

Pregunta 25

Gráfica 24

Política pública



Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

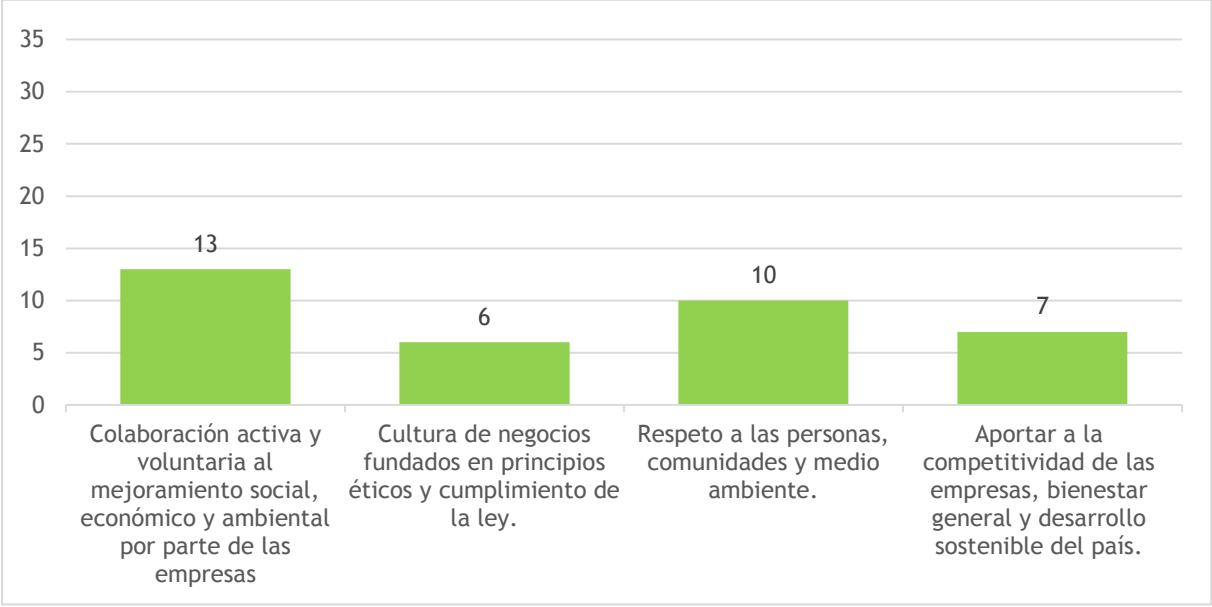
Contemplamos que el 81% de los encuestados respondió de forma negativa a la interrogante. Por otro lado el 19% contestó que sí recibe algún tipo de apoyo por parte de la municipalidad y/o el Estado. La mayoría de los acuerdos que conocen son los municipales, los cuales son convenios entre administradores con el alcalde municipal para brindarles supervisores de tránsito y algunos policías municipales de tránsito.

A continuación se presentan los resultados de las 36 entrevistas realizadas a los administradores y propietarios de las asociaciones de transporte urbano de Huehuetenango.

Pregunta 1

Gráfica 25

Responsabilidad Social Empresarial



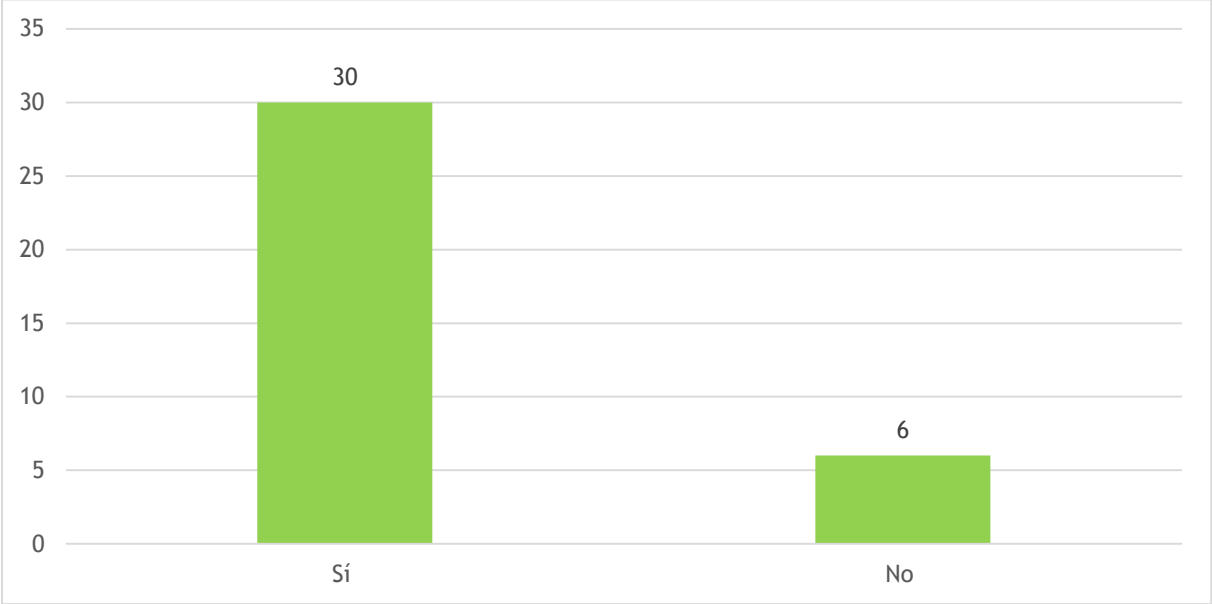
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

Es fundamental que los propietarios y administradores de las asociaciones de transporte urbano tengan una idea sobre qué es RSE, por esa razón se les brindó ciertos conceptos los cuales definen a grandes rasgos el tema, el 36% opinó que es la colaboración activa y voluntaria al mejoramiento social, económico, y ambiental por parte de las empresas, el 28% cree que es el respeto a las personas, comunidades y medio ambiente. Por último el 17% consideró que es la cultura de negocios fundados en principios éticos y cumplimiento de la ley.

Pregunta 2

Gráfica 26

Reglamento interno



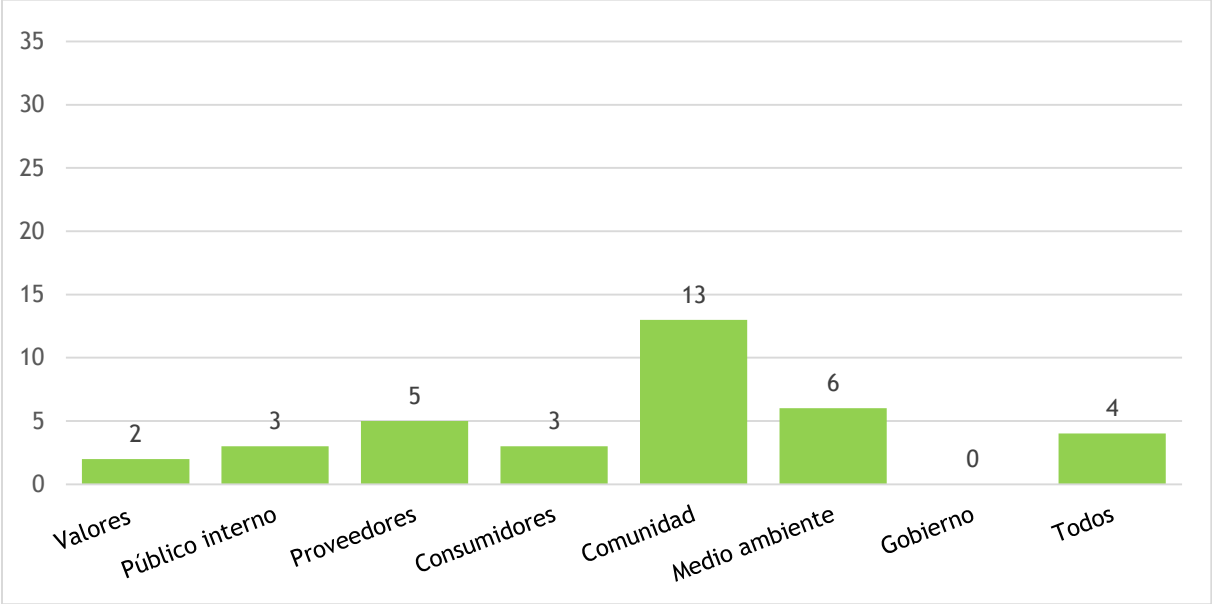
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

El reglamento interno es primordial para la buena administración de la empresa, considerando que se evitan malos entendidos con los colaboradores. De acuerdo a la opinión de los entrevistados se aprecia que el 83% tiene conocimiento que la empresa sí cuenta con reglamento interno de trabajo; sin embargo la mayoría no lo domina a profundidad y tampoco se cumple al 100% ya que no se retroalimentativa. Por otra parte el 17% dijo que no contaba con reglamento y desconocían del mismo.

Pregunta 3

Gráfica 27

Ejes de RSE



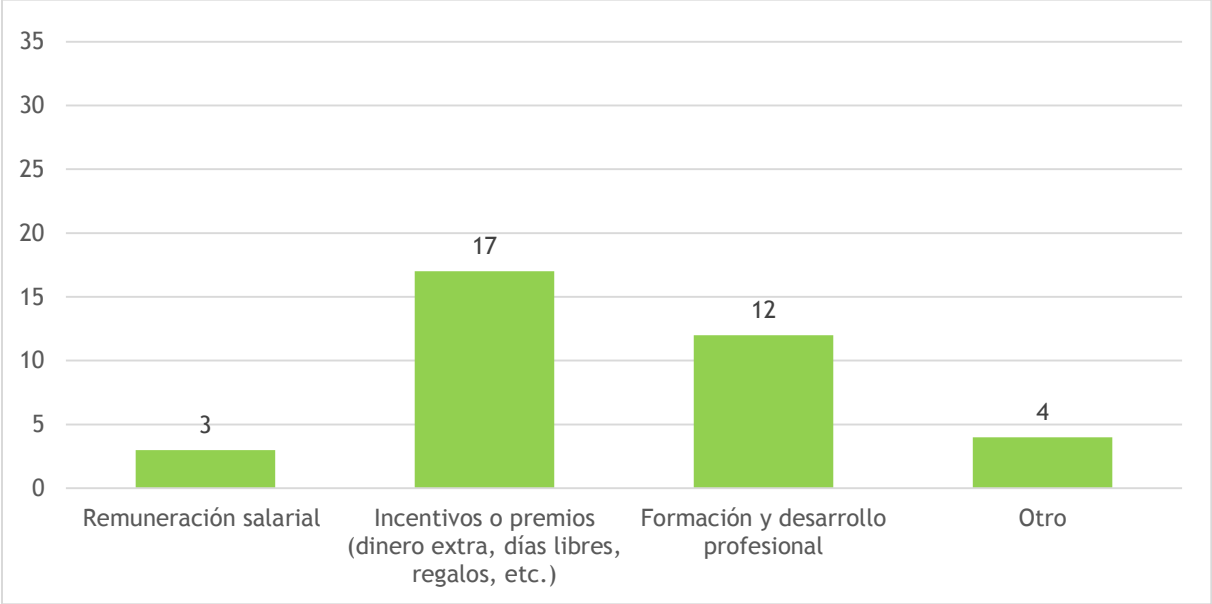
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

Con el fin de evaluar la relevancia que le dan a los siete ejes que involucra la responsabilidad social empresarial concluimos que la prioridad para los propietarios y administradores de las distintas asociaciones es la comunidad, ya que se mantiene una relación a diario y sin ellos no fuera posible, el 16% respondió que los colaboradores son el motor de la empresa, el 17% dijo que el medio ambiente teniendo en cuenta que por el tipo de servicio que brindan deben ser éticos y responsables, seguido el 6% los valores y transparencia, el 11% los clientes y finalmente con el 14% todas las anteriores.

Pregunta 4

Gráfica 28

Motivación



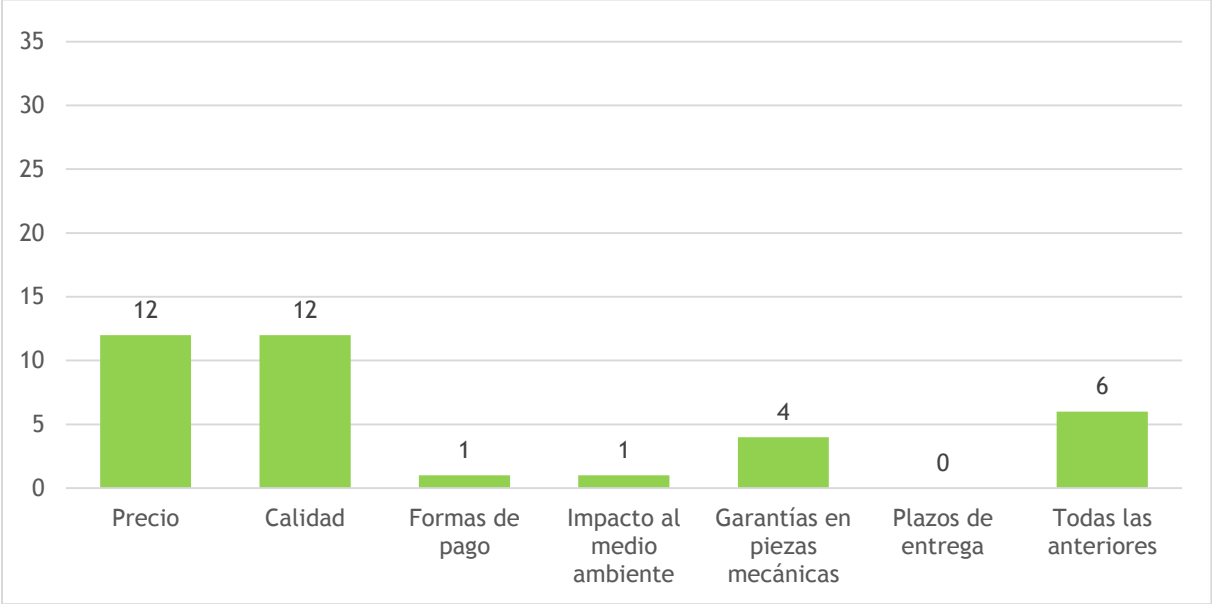
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

El 44% de los entrevistados comentó que la empresa de transporte urbano tiene como motivación principal los incentivos que son dinero extra, días libres, regalos, entre otros. Esto hace que los trabajadores de la empresa se desempeñen de una manera más eficiente, el 31% impulsa la formación y desarrollo profesional lo que significa que la empresa es flexible y quiere tener personal apto para cada asociación y por último con el 8% está la remuneración salarial.

Pregunta 5

Gráfica 29

Proveedores



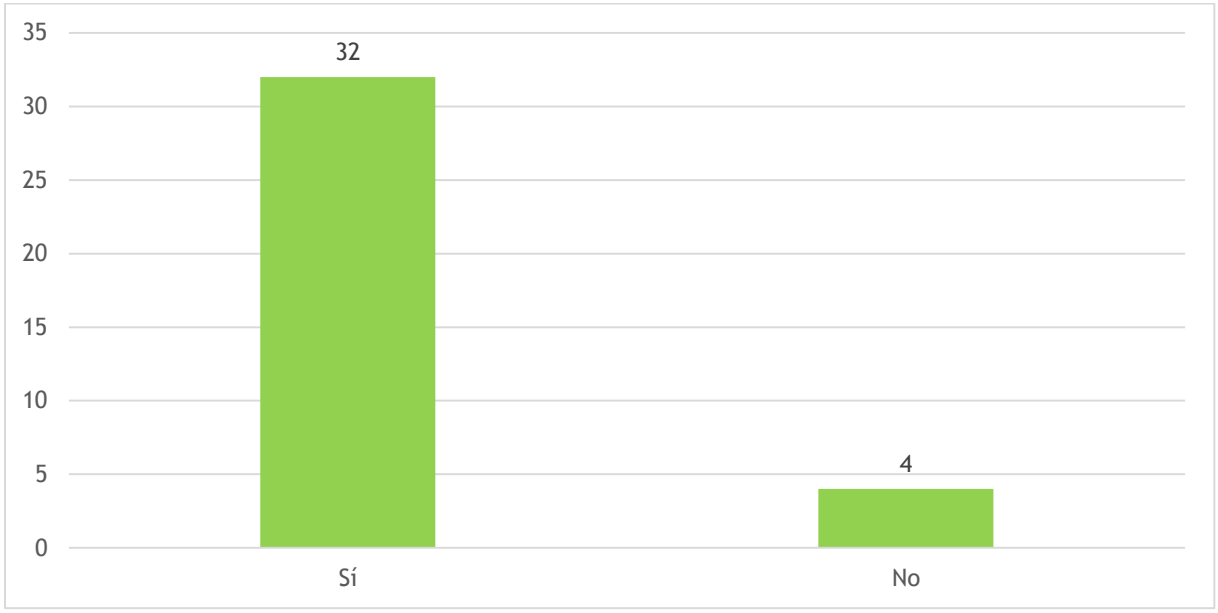
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

Es importante la buena selección de proveedores ya que repercuten en los resultados financieros de la empresa. El más significativo para los propietarios y administradores es el precio y la calidad, dado que muchas veces necesitan tener más de una sola pieza mecánica para todos los buses y por lo menos adquirirla dos veces al año, con el 11% las garantías, así mismo concuerdan con el 3% las formas de pago y el impacto ambiental, para finalizar el 17% opina que son todas las antes mencionadas.

Pregunta 6

Gráfica 30

Innovación



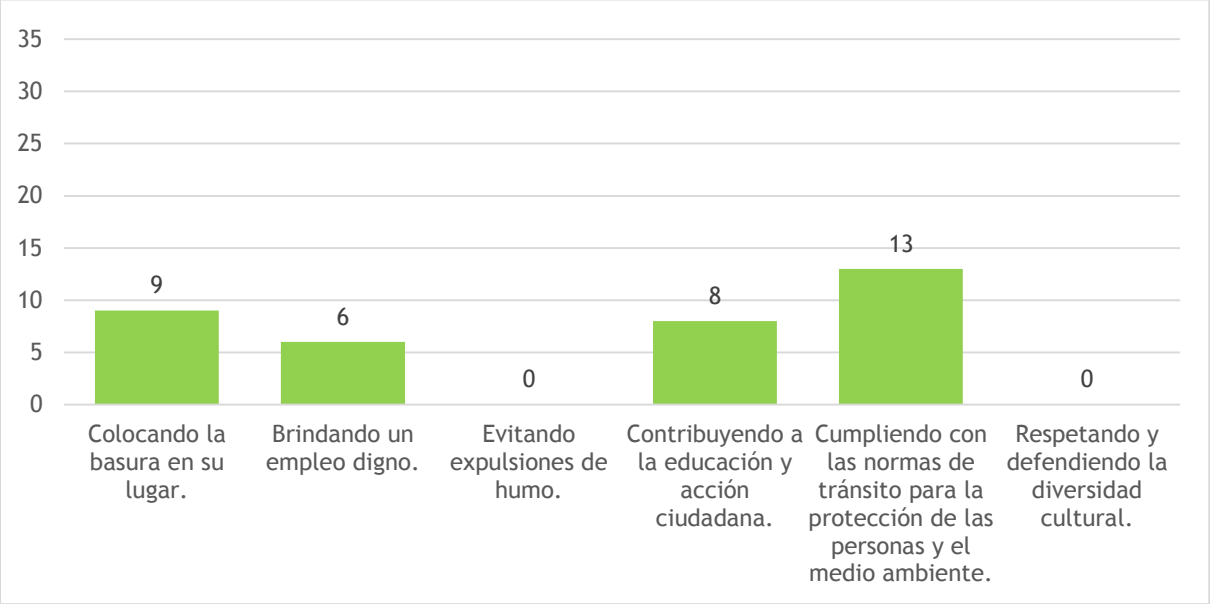
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

El 89% respondió de manera afirmativa a la pregunta, a causa de que la mayoría de buses están deteriorados y dan más problemas de lo normal, por otra parte esto sería innovador para cada asociación y beneficiaria mucho la afluencia de vehículos al igual que a la comunidad donde se encuentran, es por eso que la mayoría estaría de acuerdo en algún futuro. Solo el 11% no está de acuerdo.

Pregunta 7

Gráfica 31

Desarrollo



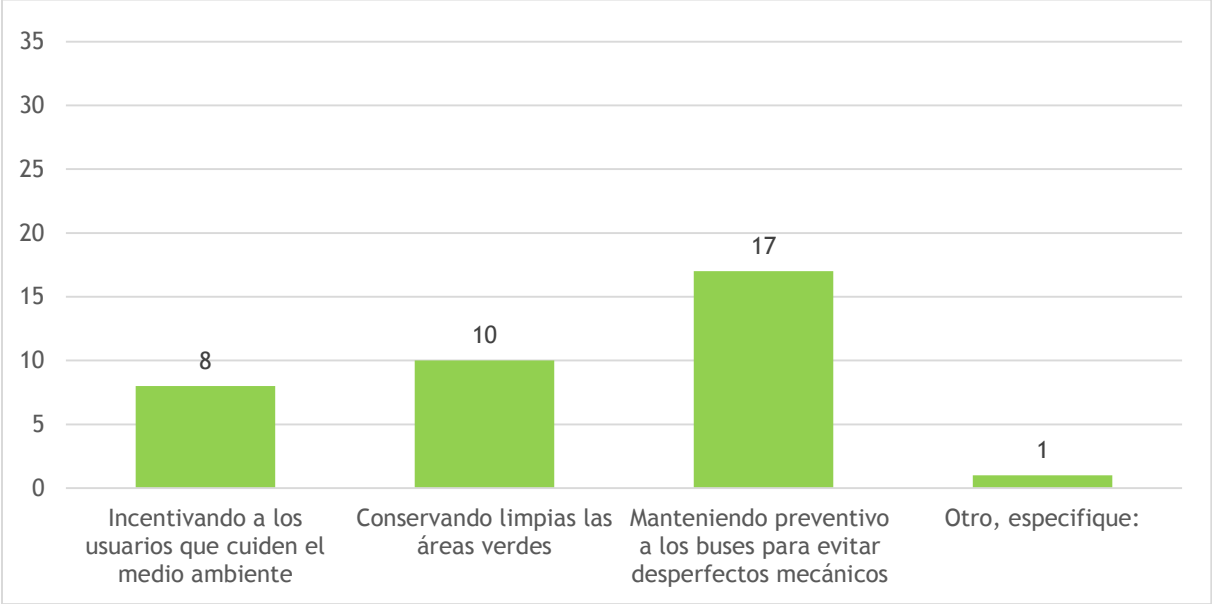
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

Según el 36% los entrevistados considera que la manera en que contribuye al desarrollo comunitario es por medio del cumplimiento de las normas de tránsito para la protección de las personas y el medio ambiente porque beneficia al usuario y los transportistas, el 25% apoya colocando botes de basura en los autobuses y en el parqueo en donde se estaciona, puesto que se contribuye al respeto del medio ambiente, así mismo el 22% coopera en la educación de sus empleados y la acción ciudadana, finalizando con el 17% que brinda empleo digno.

Pregunta 8

Gráfica 32

Medio ambiente



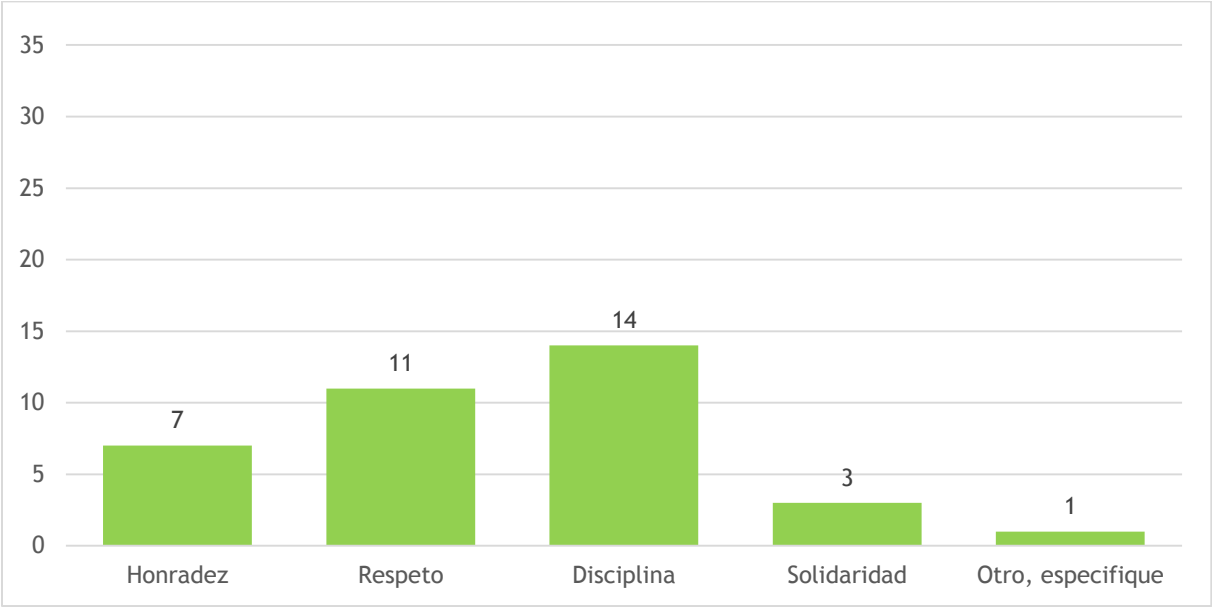
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

El 47% de los entrevistados supuso que la forma en que construye es por medio del mantenimiento preventivo a los microbuses para evitar desperfectos mecánicos, asimismo el 26% ayuda a conservar limpias las áreas verdes y concluyendo con el 22% que fue incentivando a los usuarios a que cuiden y respeten el medio ambiente, por parte del piloto o ayudante en algunos buses se colocan rótulos con mensajes como: “no tirar basura por las ventanas”, “mantenga limpio el bus” o colocando bolsas de basura.

Pregunta 9

Gráfica 33

Ética



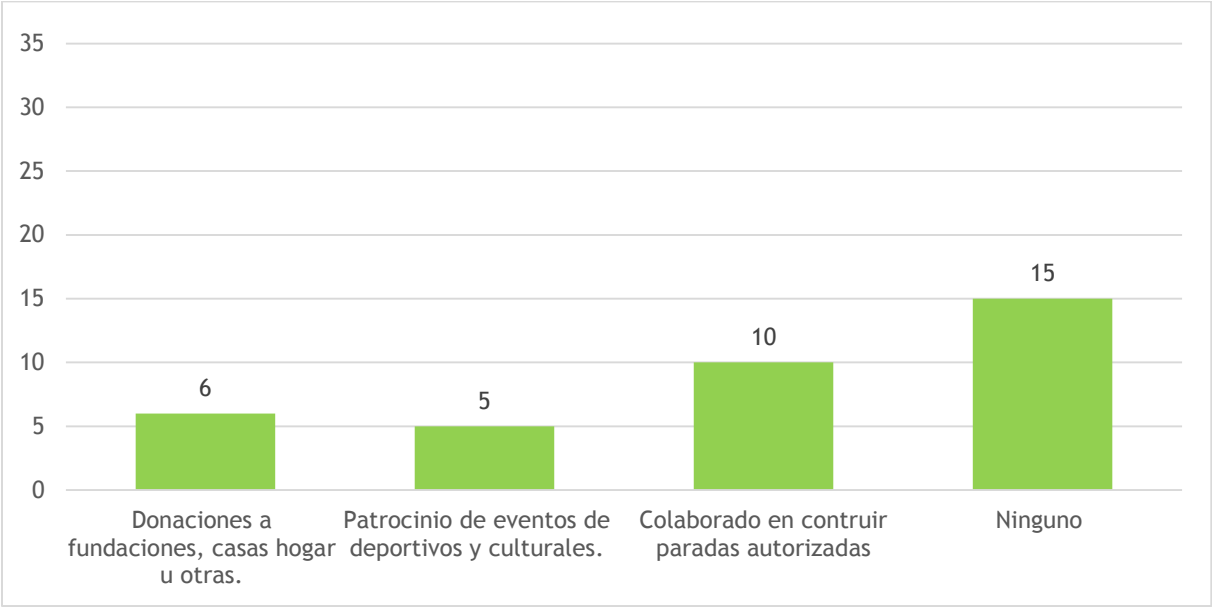
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

Hoy en día la práctica de valores y ética es algo que lamentablemente se ha perdido en la sociedad, sin embargo para las asociaciones de transporte urbano son de vital importancia debido al servicio que prestan, por eso el 39% considera que la disciplina es uno de los más destacados porque los pilotos y ayudantes deben regirse bajo órdenes y tiempos estrictos las cuales hacen que ellos obtengan empleo y cumplan con las responsabilidades a diario. 31% mencionó que es el respeto porque se debe poner en práctica con los usuarios, compañeros y población en general.

Pregunta 10

Gráfica 34

Participación ciudadana



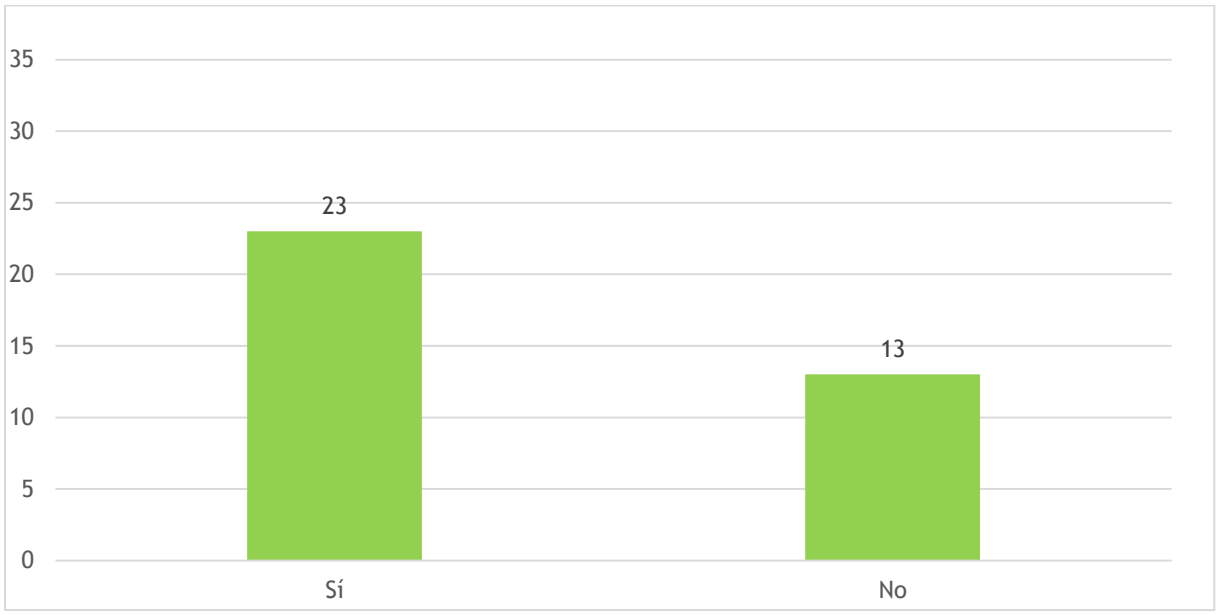
Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

El 28% de los entrevistados contestó que la empresa ha contribuido con la comunidad haciendo aportes para construir paradas de autobuses autorizadas, el 16% mencionó que contribuyen en donaciones a fundaciones, casa hogar u otras, 14% colabora con patrocinio de eventos deportivos y culturales, por último el 42% respondió que no ha participado de ninguna manera.

Pregunta 11

Gráfica 35

Política Pública



Fuente: trabajo de campo (mayo 2017)

Se observa que el 64% de los entrevistados respondió que la empresa no recibe ningún tipo de ayuda como subsidio, capacitaciones o asesorías por parte de alguna entidad pública, municipalidad o ministerios con el fin de mejorar el desempeño empresarial, por otro lado el 36% respondió de manera afirmativa mencionando que el tipo de apoyo que se ha recibido han sido capacitaciones por parte del inspector municipal de tránsito, también se expresó que hace años si recibían subsidio o ayuda económica pero fue cancelada por nuevos alcaldes. Ahora de parte de la municipalidad lo que reciben es apoyo con supervisores de tránsito y algunos policías municipales de tránsito.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo, según el orden de los indicadores de RSE se presenta un breve análisis e interpretación de los resultados obtenidos más relevantes de la investigación de campo con información proporcionada por los propietarios, administradores y colaboradores de las tres asociaciones de transporte urbano público de la cabecera departamental de Huehuetenango.

Para Valverde (2012), hablar de responsabilidad social empresarial en la sociedad "consiste en la corresponsabilidad de la empresa hacia el desarrollo local en materia económica, social y ambiental, que involucre a las comunidades cercanas o grupos vinculados a su actividad productiva (clientes, colaboradores, proveedores), mediante la participación directa, la inversión social de recursos, y el voluntariado estratégico de los colaboradores, con el fin de contribuir en la solución de problemas prioritarios que afectan el entorno en que conviven la empresa y sus públicos de interés" (p. 17)

La responsabilidad social empresarial en la actualidad es un tema que está en auge, ya que es el compromiso que debe tener cualquier empresa con sus trabajadores, la comunidad y el medio ambiente; sin embargo en las asociaciones de transporte urbano público lamentablemente se desconoce el tema casi por completo -gráfica 5-. Debido a que tanto los pilotos como ayudantes no están al tanto de hasta qué punto lo están cumpliendo, por lo que muchos de ellos no son conscientes de que estén contribuyendo o no al desarrollo económico, social y ambiental del que se rodean.

El primer indicador de los ejes de la RSE es la gobernabilidad, para Sabogal (2012), el reglamento interno de trabajo es un documento de suma importancia en toda empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador (p. 310). Por otra parte según el Ministerio de Trabajo y Previsión Social -MINTRAB- (2015), en el artículo 57 menciona que Reglamento Interno de Trabajo es el conjunto de normas elaboradas por el patrono de acuerdo con las leyes, reglamentos, pactos colectivos y contratos vigentes que lo afecten, con el objeto de precisar y regular las normas a que obligadamente se deben sujetar él y sus

trabajadores con motivos de la ejecución o prestación concreta del trabajo. En el artículo 58 refiere que toda empresa que cuenta con más de 10 trabajadores debe elaborar y poner en vigor su respectivo reglamento interno de trabajo y por último, en el artículo 59 menciona que este debe ser aprobado previamente por la Inspección General de Trabajo; debe ser puesto en conocimiento de los trabajadores con 15 días de anticipación a la fecha que va a comenzar a regir; debe imprimirse en caracteres fácilmente legibles y se ha de tener constantemente colocado, por lo menos, en dos de los sitios más visibles del lugar de trabajo.

Según el contexto anterior el reglamento interno de trabajo es de vital importancia en todo tipo de empresa, cada asociación de transporte urbano público cuentan con este documento, sin embargo de los 54 encuestados, el 72% respondió que sí sabía que la empresa tiene reglamento interno de trabajo, mientras que el 28% contestó de manera negativa, por lo tanto se conoce que tienen este documento pero no le dan seguimiento ni retroalimentación para que los trabajadores puedan tomar en cuenta los compromisos, normas y reglas, con el fin de cumplir las obligaciones y derechos que tiene cada uno. Por parte de los 36 administradores entrevistados, el 83% afirmó que contaban y sabían de este escrito, solamente el 17% desconocía de este documento ya que en las oficinas no está visible sino solo archivado.

Por lo cual, se puede concluir en términos generales de la gobernabilidad que las asociaciones de propietarios del transporte urbano público muestran desventajas en la mayoría de términos legalmente establecidos -gráficas 6, 7 y 8-. Ya que gran parte de los colaboradores no conocen ni se rigen por los mismos debido a la falta de conocimiento, divulgación y visibilidad.

El segundo indicador es el público interno, para Domínguez (2015), la jornada de trabajo satisface varios objetivos: al trabajador: satisfacción de necesidades básicas y a la empresa: financiación de la empresa y obtención del beneficio. La jornada laboral tiene una duración minina, y es aquella que permite a la empresa obtener una rentabilidad del trabajo realizado (Pg. 46). En el Código de Trabajo, título tercero:

salarios, jornadas y descansos. Capítulo tercero; jornadas de trabajo (2010), menciona en el artículo 116. La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede ser mayor de ocho horas diarias, ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana. La labor diurna normal semanal será de cuarenta y cinco horas de trabajo efectivo, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago de salario.

Según la -gráfica 9- el 81% indicó que no recibe ningún tipo de prestación laboral; según El Código de Trabajo en Guatemala y la Ley de Bonificación anual para trabajadores del sector público y privado; artículo 1: las prestaciones que todo patrono debe cumplir son las siguientes: Aguinaldo, Bono 14, Vacaciones, entre otros. A lo cual solo se les beneficia al 19% de los trabajadores de la empresa. Asimismo, la jornada laboral de los pilotos y ayudantes de las asociaciones de transporte urbano de Huehuetenango tienen un promedio de 8 a 12 horas diarias, como se puede observar en la -gráfica 10-, solamente el 17% trabaja de 6 a 8 horas; mientras que el 83% trabaja más de 8 horas. Esto se debe a la necesidad que se tiene por obtener más ingresos, pues entre más tiempo laboren más será su salario ya que por la presión y por los tiempos de trayecto que son muy cortos deben llegar temprano para que les dé tiempo de cumplir y cubrir las rutas asignadas. Sobre esto, a veces se trabaja horas extras y no son remuneradas. –Gráfica 11-.

Uno de los activos más valiosos de toda empresa es el recurso humano, por lo que es importante mantenerlos motivados para que generen mayor rentabilidad. Por consiguiente, es necesario mejorar las prestaciones laborales de acuerdo a la Ley o bien unificar beneficios y reconocer el trabajo de cada colaborador, ya que sin ellos las asociaciones no podrían funcionar.

Por otra parte para Tejo (2011), “Capacitación es toda acción organizada y evaluable que desarrolla en una empresa para modificar, empresa para habilidades y actitudes del personal, es toda acción modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal, produciendo un cambio positivo en el desempeño de sus tareas. El objeto es perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo”. (p. 22).

El 67% de los colaboradores encuestados respondieron que no reciben ninguna capacitación para mejorar el trabajo que desempeñan, obsérvese -gráfica 13-. Solo el 18% y 15% mencionó que a veces recibían capacitaciones pero que no eran muy a menudo, ni productivas.

Las capacitaciones dentro de la empresa son de vital importancia debido a que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas del personal. Pues cada persona debe estar preparado para apoderarse de las funciones que requiera la empresa. Es responsabilidad de los administradores o supervisores el tener un personal preparado y capacitado porque con esto mejoraría varios aspectos de la empresa; entre ellos la atención al cliente, la identificación con la empresa y aumento de ingresos.

Por último Martínez y Milla (2012), definen que los valores corporativos son los ideales y principios colectivos que guían las reflexiones y las actuaciones de un individuo o un grupo de individuos. Los valores corporativos definen el carácter de una empresa y describen aquello que la empresa representa, por lo tanto, suelen estar definidos como parte del conjunto de proposiciones que constituyen la identidad corporativa de la misma. (p. 23-24)

Los valores son herramientas de imagen y trabajo por eso los pilotos y ayudantes de las asociaciones de transporte urbano público ponen en práctica algunos, véase -gráfica 14-Entre ellos el 41% se identifica con el respeto, ya que este lo manejan en todo momento con los supervisores, compañeros, usuarios y entorno; seguidamente está la disciplina con el 26% ya que deben cumplir al pie de la letra con los tiempos y responsabilidades que les corresponde; también está la honestidad con 22% y por último la justicia con el 11%. Pero a pesar de que todos los colaboradores están conscientes de la importancia que tiene los valores dentro de la empresa muchas veces no los cumplen, ya que algunos usuarios sino es que la mayoría no se sienten identificados con la empresa por la falta de estos.

De igual forma los administradores y propietarios que fueron entrevistados –obsérvese gráfica 33-. Mencionaron que para ellos uno de los valores más relevantes era la disciplina con el 39% porque según ellos los trabajadores dentro de la empresa deben

cumplir con las reglas para mantener el orden para llevarlos a mejores resultados, seguido está el respeto con el 31%, la honradez con el 19%, solidaridad con el 8% y para finalizar el 3% los otros que mencionaron.

Hoy en día los valores dentro de la empresa son los que favorecen a la visión y le dan sentido a la misión, son esenciales en el proceso de toma de decisiones y crean identidad con la misma, es un proceso fundamental y vital dentro de las asociaciones ya que estos los definen, así también se evitan de conflictos entre el persona y usuario.

El tercer indicador son los proveedores, por eso Lobato (2010), dice que en el campo de la logística comercial se entiende por proveedor aquella empresa que garantiza y efectúa el suministro de bienes, servicios y/o recursos a otras empresas bajo las condiciones legales de la contratación mercantil. (Pág. 93).

Es por eso que de los 36 entrevistados de las asociaciones, dos coincidieron con el 33% cada uno, refiriéndose a calidad y precio. Los proveedores son los facilitadores de suministrar las herramientas necesarias en cualquier empresa, es este caso le dan prioridad a estos dos a consecuencia de que son varios buses los que deben abastecer con piezas mecánicas, combustible, aditivos, entre otros componentes mecánicos.

A la hora de seleccionar a sus proveedores, los transportistas se enfocan principalmente en el precio y la calidad que le brinda cada distribuidor, observar -gráfica 32- debido a la cantidad de buses con los que cuenta cada asociación prioriza el combustible, las piezas mecánicas, aceite de motor, repuestos y llantas.

Como cuarto indicador se tiene a los clientes y consumidores, Diago (2012), dice que el servicio al cliente es un proceso de aprendizaje integral que va más allá de la memorización de conceptos de diversa índole y debe ser interiorizado hasta el punto de hacer del servicio un estilo de vida. El servicio al cliente debe ser el foco empresarial. Esta característica hace que el servicio sea generador de identidad empresarial. Todas las empresas tienen una identidad que está inmersa en su cultura institucional. (p.15)

Autoevaluando el servicio que brindan los pilotos y ayudantes a los usuarios fue considerado como bueno con un 59%, visualice –gráfica 15-. Otra parte contestó que era regular con el 24%, unos pocos excelente con el 11% y otros malo con el 6%.

Desafortunadamente la atención que se brinda al usuario no es la adecuada, porque en totalidad los trabajadores les falta pulir esa área, se tendría que capacitar ese aspecto y mejorar el servicio para que el cliente se sienta identificado con algunos buses o bien con la asociación en general. Sin embargo, esta política y estructura se hará realidad en la medida en que su recurso humano interno esté capacitado y mantenga esa orientación. Es decir, que toda acción ejercida por la empresa esté orientada hacia una prestación de servicio eficiente hacia el usuario tanto interno como externo. La ganancia está en que todo se debe hacer a conciencia, con valores agregados para lograr una identidad que marque la diferencia frente a todos los que compiten dentro del mismo escenario de mercado.

La comunidad es el quinto indicador de la RSE, por lo tanto Machín (2013), manifiesta tres dimensiones, que son: la económica, la sociológica y la ambiental. Citado por Ocaña menciona que aquel que respeta la condición y capacidad limitada del sistema analizado, busca la satisfacción de las necesidades sociales presentes sin llegar a agotar las fuentes de recursos imprescindibles para suplir las necesidades en un futuro indefinido, aprovechando al máximo los recursos y disminuyendo la emisión de sustancias contaminantes, que de una forma o de otra, limiten la regeneración del propio recurso o de algún otro…” (p. 46).

En base a la investigación realizada, véase -gráfica 31-. Los administradores y propietarios de cada asociación determinaron que contribuyen con el desarrollo de la comunidad cumpliendo con las normas de tránsito para la protección de las personas y el medio ambiente. Seguido con un 25% indicaron que era colocando basureros en paradas, buses o el parqueo de la estación en donde están, aunque cabe mencionar que esto ya no se realiza por falta de iniciativa y delincuencia. Lastimosamente los pilotos y ayudantes contradicen a la interrogante anterior, a causa de que la mayoría

considera que algunas asociaciones no hacen ningún aporte a la comunidad, observe -gráfica 23-.

Por esta razón se cree que a las asociaciones les hace falta cooperar con la comunidad y el desarrollo sostenible, lo que se puede mejorar de manera interna y externa basándose en una relación ganar-ganar para ambas partes. Vale la pena señalar que muchas de estas acciones o colaboraciones permiten satisfacer las necesidades de las generaciones presentes, es por eso que la empresa debe estar comprometida a cumplir sin variación alguna para las generaciones futuras.

Para responder al sexto indicador que es el medio ambiente, se tomará en cuenta la Ley de tránsito y su reglamento con sus reformas, decreto 132-96 del Congreso de la República. Título IV Normas de comportamiento en la circulación, Capítulo I Normas generales y Capítulo II Medio ambiente (2014), artículo 40. Obligaciones de los conductores. Se deberá conducir con la diligencia y precaución necesarias para evitar todo daño propio o ajeno, cuidando de no poner en peligro, tanto al mismo conductor, como a los demás ocupantes del vehículo y al resto de los usuarios de la vía pública. Queda terminantemente prohibido conducir de modo negligente o temerario. Especialmente cuando se trate de niños, ancianos, invidentes, u otras personas minusválidas.

Artículo 42.- Emisión de perturbaciones y contaminantes. Se prohíbe la emisión de perturbaciones electromagnéticas, ruidos, gases y otros contaminantes. La emisión de gases se regirá por lo establecido en normas reglamentarias especiales, según el Acuerdo Gubernativo 14-97 y otras disposiciones relacionadas con el ambiente.

Artículo 43.- Escapes y Silenciadores. Se prohíbe la circulación en la vía pública de vehículos automotores con el llamado escape libre y de aquellos que amplifiquen el sonido o sin él prescrito silenciador de las explosiones internas. Se prohíbe, asimismo, la circulación de un vehículo automotor cuando los gases expulsados por los motores, en lugar de atravesar un silenciador eficaz, salgan desde el motor a través de uno incompleto, inadecuado, deteriorado o de tubos resonadores.

Artículo 44.- Contaminación auditiva. Queda prohibido producir sonidos o ruidos estridentes, exagerados o innecesarios, por medio de los propios vehículos, escapes, bocinas u otros aditamentos especialmente en áreas residenciales, hospitales y horas de la noche. Queda prohibido terminantemente el uso de sirenas o dispositivos que emitan sonidos similares a los vehículos de emergencia.

En base al texto anterior podemos observar en la –gráfica 16 que el 54% respondió que a veces la cumple con la Ley, los que no la cumplen que son el 13% y solamente el 33% indicó que si cumple. De igual forma en las –gráficas 20 y 21-, el 100% de los trabajadores está rotundamente consiente que es prohibido la expulsión de humo o cualquier tipo de sustancia; así también como la contaminación acústica, no obstante se estima que la forma de poder solucionar estos problemas es dándole mantenimiento a los motores, haciendo revisiones constantes en las bombas de inyección o bien innovando los buses que ya están muy viejos. Asimismo cambiar el tipo de bocinas, educando a los pilotos y ayudantes o prohibiéndolas.

A pesar de que los administradores, propietarios y trabajadores saben que están prohibidos ciertos actos, lamentablemente muchos de ellos se siguen haciendo, todo esto se debe a que la mayoría de los colaboradores no conocen a profundidad las leyes y normas de tránsito ni tampoco los mantienen capacitados ni actualizados, todo eso más la misma presión que se da en el lugar de trabajo y la competencia que se vive a diario no permite que realicen bien su trabajo.

Por último se tiene a la política pública, por lo cual el Consejo Municipal de la cuidad de Huehuetenango, departamento de Huehuetenango, Reglamento para el transporte público de la cuidad de Huehuetenango (2012), considerando que compete al Concejo Municipal el ordenamiento territorial y control urbanístico de la circulación municipal; regulación del transporte de pasajeros y carga y sus terminales locales. Artículo 1: Todo medio de Transporte de Pasajeros de los enumerados en el primer considerando deberá reunir los requisitos respectivos para la calcomanía de Transporte registrado en esta Municipalidad y para el efecto deberá pagar la Tasa Municipal por uso de calles y

avenidas la jurisdicción Municipal de Huehuetenango la cantidad de setenta y cinco quetzales mensuales. Respecto a la –gráfica 25-, el 81% de los trabajadores indicó que no recibe ningún apoyo por parte de la municipalidad, por otra parte el 19% indicó que sí. Desde otra perspectiva en la –gráfica 35-, se observa que el 64% respondió que si recibían apoyo por parte de la Municipalidad refiriéndose a que los apoya con inspectores de tránsito, policías municipales de tránsito, alguna capacitación con empresas privadas, limpieza de parqueos por las noches, respecto a ayudas económicas el 36% dijo que no recibía.

En conclusión se considera que es necesario tener participación por parte del transporte urbano público en la estructura de políticas estatales, haciendo alianzas para ejecutar proyectos medioambientales y sociales junto con la municipalidad local o central con el fin de ampliar el impacto de buenas prácticas a nivel departamental y nacional.

VI. CONCLUSIONES

- Los propietarios y administradores de las asociaciones del servicio urbano de Huehuetenango no cuentan con las herramientas ni infraestructura necesaria para desempeñarse de la mejor manera, por otro lado se promueve la aplicación de cultura organizacional y se practican valores como disciplina, respeto y honradez; permitiendo que algunos colaboradores se sientan identificados con la empresa.

- Las condiciones en las que se encuentran los colaboradores de las asociaciones de transporte urbano público es penosa, debido a que no cuentan con reglamento interno de trabajo bien estructurado, prestaciones laborales, inducciones o capacitaciones, tampoco áreas ambientales, de servicio, laborales ni servicios básicos.

- La elección de los proveedores forman parte de una empresa y de la dimensión externa de la responsabilidad social empresarial, la selección es de las tareas más difíciles, porque repercute directamente en la rentabilidad de la empresa; es por eso que los administradores y propietarios de las asociaciones se basan en el precio y la calidad para elegir a los suministros de materia prima.

- El servicio que se le brinda a los usuarios del transporte urbano de Huehuetenango generalmente se considera bueno; sin embargo vale la pena mejorarlo, ya que se pueden desarrollar estrategias con el fin de ofrecer funciones favorables a quienes utilizan este medio de transporte. Por otra parte las acciones que se practican con respecto a la RSE son muy pocas; entre ellas: colocar botes de basura dentro de los microbuses, respetando la ley de tránsito y concientizar a los usuarios que no tiren desechos por las ventanas. Lamentablemente la mayoría de los buses tienen desperfectos mecánicos que dañan la comunidad y el medio ambiente; lo cual hace que la comunidad no se desarrolle de manera sostenible.

- Se identificó que entre las carentes prácticas sociales que realizan las asociaciones de transporte urbano en beneficio a la comunidad son: respeto a las zonas escolares, señales de tránsito y a los usuarios, también el cumplimiento de la ley y normas de tránsito. Algunas asociaciones participan en proyectos sociales, donaciones y construcción de paradas autorizas por la Municipalidad.

- Las pocas acciones de RSE que llevan a cabo las asociaciones de transporte urbano en el departamento de Huehuetenango son: prohibición de bocinas y colocación de basureros en las paradas, parqueos y buses, de igual forma educan y concientizan a los usuarios a respetar el medio ambiente y la comunidad.

- Los únicos acuerdo que tienen las asociaciones con la Municipalidad son los establecidos por la ley y el reglamento de tránsito de Guatemala, lastimosamente no existe ejecución en la mayoría de estos, por lo contrario solo los apoyan con supervisores y policías municipales de tránsito.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los propietarios y administradores de las asociaciones del transporte urbano de Huehuetenango mejorar la infraestructura de las oficinas ya que la personalidad de la empresa así también brindar las herramientas necesarias para que los colaboradores se desempeñen de manera eficiente, asimismo poner en práctica la cultura organizacional y pulir la misión, visión y valores que identifican a la empresa.

- Los colaboradores son clave en la productividad de las empresas, por eso se sugiere mantener óptimo el clima laboral, incentivando a los administradores de las asociaciones a ser más competitivos y brindar a los colaboradores las herramientas, prestaciones y áreas necesarias para trabajar efectivamente. Asimismo implementar guías sobre RSE y administrativas.

- La elección de buenos proveedores es relevante dentro de la empresa, ya que ellos proporcionan los suministros que se necesitan para otorgar a los usuarios el servicio que esperan, por este motivo se aconseja a los administradores contar con varias opciones con el fin de seleccionar al mejor participante.

- La importancia de dar un buen servicio al usuario es diferenciarse de la competencia, puede ser la razón por la cual los clientes prefieran a las asociaciones o a los competidores; por lo cual se propone capacitar a los colaboradores para que brinden un servicio de excelencia.

- Se propone tener más participación con la comunidad y el medio ambiente, con el objetivo de marcar la diferencia y hacer posible un crecimiento sustentable.

Involucrarse en programas relacionados a su labor como parte del compromiso que debe cumplir la empresa respecto a la participación ciudadana.

- Se propone realizar servicios de mantenimiento a los autobuses con el fin de evitar perjuicios hacia la comunidad y el medio ambiente, optimizar el servicio, el tiempo de ruta y la logística de transporte. De igual modo que se cumpla la ley y reglamento de tránsito referente a las prohibiciones y permisos.

- Mejora las alianzas con la Municipalidad local en relación al apoyo que se les brinda, ya sea por medio de ministerios o cualquier otra iniciativa para facilitar las oportunidades de crecimiento.

VIII BIBLIOGRAFÍA

Atahuichi, V. V. (2015). Responsabilidad Social Empresarial. Teoría, tendencias y desafíos futuros para Bolivia. Bolivia: Kinrad Adenauer Stifung e.V. .

Banco Mundial, G. (9 de Abril de 2014). Banco Mundial. Obtenido de Transporte: Resultados del sector: http://www.bancomundial.org/es/results/2013/04/14/transport-results-profile

Barrera Vélez, J. C. (2014). Responsabilidad social empresarial: apriximación desde la visión de Juan D. Escoto. La Salle No. 16517, 0.

Cárdenas, A. (2016). Empresas, vehículos y contaminación. México.

Cardona. (2016). Los siete ejes de la RSE. Obtenido de htt://grupoatrevete.com

CentraRSE, G. (2013). Los siete ejes de la RSE. Obtenido de http://centrarse.org

Céspedes. (2010). Principios de mercadeo (Vol. 5a. ed.). Bogotá: CO: Ecoe.

Cifuentes. (10 de Octubre de 2016). Entrevista realizada a la presidenta de la Asociación de propietarios del Servicio Urbano de Huehuetenango -ASMISEUH-. (Díaz, Entrevistador)

Código de Comercio de Guatemala Decreto No. 2-70, G. (2011). Obligaciones y contratos mercantiles. Guatemala: Alenro.

Código de Trabajo de Guatemala Decreto No.1441, G. (2011). Obligaciones del cumplimiento. Guatemala: Alenro.

Código Municipal, d. G. (2009). Reglamento para la operación y prestación de servicios en el sistema integrado de transporte público colectivo urbano del municipio de Guatemala y sus áreas de influencia, Acuerdo COM-42-2009. Guatemala: Gobierno de la República de Guatemala.

Código Tributario Decreto No. 1441, G. (2011). Obligaciones legales. Guatemala: Alerno.

Constitución Política de la República de Guatemala, G. (2011). Obligaciones sociales de la empresa. Guatemala: Tipografía Nacional de Guatemala.

Contreras. (2011). Fundamentos, Paradigmas y Principios de Mercadeo. Colombia: Universidad Externado de Colombia.

Corrales. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial en la pequeña y mediana empresa. España: Poyecto IMPULSA RSE-PYME.

Coti, L. d. (2010). Gobernabilidad y pueblos indígenas. San José, C.R.: FLACSO.

Diago, F. (2012). Pincelazos del servicio al cliente: un estilo de vida. Bogotá, Colombia: Politécnico Grancolombiano.

Domínguez, F. (2015). Gestión auxiliar del personal. España: Paraninfo S.A.

Dumois. (2014). Responsabilidad Social Empresarial. Estrategia & Negocios.

Evia. (2014). Infografía de la RSE. Obtenido de Expoknews: www.expoknews.com

Fernández Verde Dolores, F. R. (2017). Comunicación empresarial y atención al cliente 2.a edición . España: Paraninfo.

Fuertes. (2011). De la economía global al desarrollo local: El alcance de la intervención de los agentes de empleo y desarrollo local. Madrid: Univerditat de Valéncia.

García. (2013). Recursos humanos y responsabilidad corporativa. Madrid: McGraw-Hill España.

García. (5 de Octubre de 2016). Entrevista, Director de la Asociación de propietarios del Servicio Urbano de Huehuetenango -ASMISEUH-. (Díaz, Entrevistador)

García-Schilardi, M. E. (2014). Transporte público colectivo: su rol en los procesos de inclusión social. Bitácora Urbano Territorial, vol. 24, núm. 1, 1-20.

Gilli, J. J. (2013). Responsabilidad social. Revista científica “Visión de futuro”. Obtenido de http://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/

Gonzáles. (2 de Septiembre de 2012). Aporte social empresarial. Prensa Libre. Obtenido de www.prensalibre.com/archivo/?text=responsabilidad+social+empresarial

González. (2010). Los públicos en las relaciones públicas. Barcelona, España: UOC.

Grange, D. (2014). Asociacines de archiveros: qué son y para qué sirven. España: Trea.

Instituto Nacional de Estadística, -I. (2016). Gobierno de Guatemala. Guatemala: Ministerio de Economía.

Kliksberg. (2011). La Responsabilidad Empresarial (RSE). Revista acádemica ECO(Especial No.6).

Kliksberg. (13 de Octubre de 2014). RSE, más que palabras amables. Cinco Días.

Koontz, W. C. (2012). Adminsitración una perspectiva global y empresarial (14a. ed.). Madrid: McGraw-Hill España.

Lacalle. (2012). Operaciones administrativas de compraventa. España: Editex.

Larrota, S. (2010). Responsabilidad social empresarial: compromiso voluntario con el mejoramiento del entorno laboral y ambiental. . Gestión & Sociedad.

Ley de Tránsito y su Reglamento con sus reformas, G. (2014). Gobierno de la República de Guatemala. Guatemala: Ley de tránsito y su reglamento.

Lobato, V. (2010). Gestión logística y comercial. Madrid, España: Macmillan Iberia, S.A.

Longenecker, P. P. (2012). Administración de pequeñas empresas: Lanzamiento y crecimiento de iniciativa de emprendimiento (16 ed.). México: Cengage Learning.

López. (9 de Septiembre de 2013). Scribd, Características del Tranporte Público. Obtenido de http://es.scribd.com/doc/63070056/3/Definicion-del-sistema-de-transporte-J-D-Ortuzar

López, L. M. (2015). Responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva en los hoteles de cuatro estrellas de la cabecera departamental de Huehuetenango. . Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Machín, R. (2013). Sostenibilidad del desarrollo y formación de ingenieros. La Habana, Cuba: Editorial Universitaria.

Martínez. (2011). Responsabilidad social y ética empresarial. Bogotá, D.C.: Ecoe.

Martínez, F. M. (2 de Julio de 2016). Viaje al pasado en carruaje y autobús. Revista D, 2-6. Obtenido de http://www.prensalibre.com/revista-d/viaje-al-pasado-en-carruaje-y-autobus

Martínez, G. (2012). Metas estrátegicas. Madrid, España: Díaz de Santos.

Mejía. (4 de Septiembre de 2013). Cifras del transporte urbano en ciudad de Guatemala. Plaza Pública. Obtenido de www.plazapublica.com.gt

Mendoza. (2013). Manual práctico para gestión logística: envase y embalaje, transporte y cadena de frío, preservación de productos del agro. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.

Ministerio de Trabajo, d. G. (2015). Intructivo para la Elaboración del Reglamento Interior de Trabajo. Guatemala: Gobierno de la República de Guatemala.

Municipalidad de Huehuetenango, H. (2012). Reglamento para el transporte público de la cuidad de Huehuetenango . Huehuetenango: Consejo Municipal .

Nistal. (2013). Guía fácil de asociaciones: manual de gestión para la creación y dinamización de entidades no lucrativas. Madrid, España: Dykinson.

Organismo Judicial, G. (2014). Código de Trabajo. Guatemala: CENADOJ.

Organización Internacional de Normalización ISO, 2. (1 de Noviembre de 2010). ISO 26000:2010. Obtenido de Guía de Responsabilidad Social: https://www.iso.org

Organización Internacional del Trabajo, (. (9 de Julio de 2010). La OIT y la responsabilidad social de la empresa(RSE). Obtenido de ILO Helpdesk Factsheet No. 1: http://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS_142694/lang--es/index.htm

Ortegón. (2015). Políticas públicas: Métodos conceptuales y métodos de evaluación. . Perú: Universidad Continetal, Fondo Editoria.

Ovando, L. M. (2016). Responsabilidad Social Empresarial en empresas embotelladoras de la ciudad de Quetzaltenango. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.

Ramírez, D. (2013). RSE, ¿Hemos aprendido algo? Latin Trade (Spanish), 60.

Reglamento de Inscripción de Asociaciones Civiles. (1998). Guatemala: Acuerdo Gubernativo número 512-98.

Ruíz. (5 de Agosto de 2016). CentraRSE lanza programa de liderazgo ético empresarial. El Periódico .

Ruíz, A. C. (2012). Auditoría ambiental. Madrid, España: UNED- Universidad Nacional de Eduación a Distancia.

Sabogal. (2012). Guía laboral 2012. Bogotá, Colombia: Ecoe.

Salvatore, T. (17 de Enero de 2013). Gestiopolis. Obtenido de Concepto de responsabilidad social: https://www.gestiopolis.com/concepto-responsabilidad-social/

Soy502. (18 de 5 de 2017). Conoce el foro de liderazgo que busca mejorar Guatemala. Guatemala, Guatemala. Obtenido de Conoce el foro de liderazgo que busca mejorar Guatemala: http://www.soy502.com/articulo/conoce-foro-liderazgo-busca-cambiar-guatemala-38262

Tejo. (2011). Estrategia de capacitación para los directivos del grupo industrial Perdurit. La Habana, Cuba: CUJAE.

Theodoulou. (2013). In Search of a Framework to Understand the Policy Process. En Public Policy. The Essential Readings (2a. ed.). Nueva Jerey: Pearson.

Unidad de Responsabilidad Social Empresarial, U. (2015). Responsabilidad Social Empresarial. Obtenido de http://www.urse.org.bo/rse/

Urrutia. (6 de Octubre de 2011). Historia de la Ciudad de Guatemala.

Valverde, B. (2012). ASÍ SE HACE: Gestión de la responsabilidad social empresarial y casos de buenas prácticas. Costa Rica: Escuela de Relaciones Internacionales. Universidad Nacional.

Velásquez. (25 de Abril de 2013). Problemática del transporte urbano en la ciudad de Guatemala. (UFM, Entrevistador)

Zamora. (2016). Las cinco tendencias de RSE del 2016. Revista Summa. Obtenido de http://www.revistasumma.com

ANEXO 1

Universidad Rafael Landívar
Campus San Roque González de Santa Cruz, S.J.
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Licenciatura en Administración de Empresas

ENTREVISTA (PROPIETARIOS/ADMINISTRADORES DE ASMISEUH)

Objetivo: Recopilar información sobre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que aplica la empresa.

Instrucciones: Por favor conteste cada interrogante de una manera responsable. Los resultados obtenidos serán única y exclusivamente para fines académicos, por ello es de uso confidencial.

Datos Generales

Nombre del entrevistado/a: _____

Puesto que ocupa dentro de la empresa: _____

1. ¿De las siguientes opciones, cuál considera más que se adapta al concepto de RSE?

Opciones	Indicador
Colaboración activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas	
Cultura de negocios fundados en principios éticos y cumplimiento de la ley.	
Respeto a las personas, comunidades y medio ambiente.	
Aportar a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo sostenible del país.	

2. ¿Existe reglamento interno en la empresa?

Sí_____ No_____

¿Por qué?

_____

_____

3. ¿De los siguientes ejes, cuáles considera que son los más significativos para llevar a la práctica la Responsabilidad Social Empresarial?

Valores y transparencia	
Público interno/colaboradores	
Proveedores	
Consumidores/clientes	
Comunidad	
Medio ambiente	
Estado/Gobierno	
Todas los anteriores	

4. ¿Qué tipo de motivación les dan a sus colaboradores para que realicen un buen trabajo?

Remuneración salarial	
Incentivos o premios (dinero extra, días libres, regalos, etc.)	
Formación y desarrollo profesional	
Otro, mencione:	

5. ¿A cuál de las siguientes opciones considera usted que la empresa le da mayor importancia al momento de seleccionar a sus proveedores?

Precio		Formas de pago		Garantías	
Calidad		Impacto al medio ambiente		Plazos de entrega	

Otros, especifique:

_____

6. Con el fin de mejorar el transporte urbano público, ¿Considera que sería bueno para las asociaciones en un futuro renovar los buses por microbuses o bien ingresar buses nuevos?

Sí_____ No_____

Por qué_____

_____

7. ¿De qué manera la empresa contribuye con el desarrollo sostenible de la comunidad donde se encuentra?

Colocando la basura en su lugar.	
Brindando un empleo digno.	
Evitando expulsiones de humo.	

Contribuyendo a la educación y acción ciudadana.	
Cumpliendo con las normas de tránsito para la protección de las personas y el medio ambiente.	
Respetando y defendiendo la diversidad cultural.	
Otro, especifique:	

8. ¿De qué manera la empresa contribuye con el mejoramiento del medio ambiente?

Incentivando a los usuarios que cuiden el medio ambiente	
Conservando limpias las áreas verdes	
Manteniendo preventivo a los buses para evitar desperfectos mecánicos	
Otro, especifique:	

9. ¿Cuáles son los valores que más practican en la empresa?

Opciones	Respuestas
Honradez	
Respeto	
Disciplina	
Solidaridad	
Otro, especifique	

10. ¿En qué proyectos ha colaborado la empresa con la comunidad?

Opciones	Respuestas
Donaciones a fundaciones, casas hogar u otras.	
Patrocinio de eventos de deportivos y culturales.	

Colaborado en construir paradas autorizadas	
Ninguno	

11. ¿La empresa recibe algún tipo de ayuda como subsidio, capacitaciones o asesorías por parte de alguna entidad pública, municipalidad, ministerios, etc. para poder mejorar el desempeño empresarial?

Sí_____ No_____

ANEXO 2

Universidad Rafael Landívar
Campus San Roque González de Santa Cruz, S.J.
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Licenciatura en Administración de Empresas

CUESTIONARIO (PILOTOS Y AYUDANTES DE ASMISEUH)

El objetivo del siguiente cuestionario es recopilar información sobre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que aplica la empresa, con el fin de estar conscientes del estado actual en que se encuentra.

Instrucciones: por favor responsa de manera consiente en el espacio en blanco marcando con una X su respuesta. Agradezco su colaboración. Los resultados obtenidos serán única y exclusivamente para fines académicos, por ello es de uso confidencial.

Información general

Edad	De 18 a 28	De 29 a 39	De 40 a 50	51 o más
Grado académico	Primaria	Básico	Diversificado	Ninguno

Puesto	Piloto		Ayudante	
Antigüedad	De 1 a 5 años	De 5 a 10 años	Más de 10 años	

Indicadores de RSE	**Preguntas**
Gobernabilidad	1. ¿Sabe qué es Responsabilidad Social Empresarial? Sí____ No____ 2. ¿La empresa cuenta con un reglamento interno de trabajo? Sí____ No____ 3. ¿La empresa posee visión y misión empresarial? Sí____ No____ 4. ¿Cuál de las siguientes obligaciones que usted tiene como trabajador, considera que es más importante? Brindar un buen servicio ___ Mantener limpio el bus y áreas donde se desempaña ___ Velar por la seguridad de los usuarios ___ Todas las anteriores ___
Público interno	5. ¿Goza de todas sus prestaciones laborales de acuerdo a la ley? Sí____ No____ 6. ¿Cuántas horas trabaja al día? De 1 a 5 horas ___ De 6 a 8 horas ___ Más de 8 horas ___ 7. ¿A cada cuánto tiempo le pagan su salario? Diariamente _____ Semanal _____ Quincenal _____

	Mensual _____ Otra:_____ 8. ¿Con el fin de motivar al colaborador la empresa le ofrece algún tipo de incentivo o beneficio adicional a la ley? Sí____ No____ 9. ¿La empresa toma en cuenta sus iniciativas, sugerencias u opiniones para mejorar el ambiente de trabajo? Sí____ No____ 10. ¿Recibe capacitaciones y/o charlas para desempeñarse de una mejor manera dentro de la empresa? Sí____ No____ A veces ____ 12.De los siguientes valores ¿cuáles considera que se ponen en práctica dentro de la empresa? Respeto ___ Honestidad ___ Justicia ___ Disciplina ___
Consumidores y clientes	13. ¿Cómo considera la atención y cortesía que brindan los colaboradores a sus clientes? Excelente _____ Buena _____ Regular _____ Mala _____ 14. ¿Considera que los pilotos cumplen con las leyes de tránsito?

	Sí____ No____ ¿Por qué? _____ 15. ¿Cuál considera que sea la causa o razón por la cual algunos de los pilotos conducen con exceso de velocidad? Muy poco tiempo de ruta ___ Competencia ___ Compulsivos ___ Ebriedad ___ Otros:_____
Medio ambiente	16. ¿Actualmente la empresa participa en alguna iniciativa de cuidado del medio ambiente? Sí____ No____ ¿Por qué? _____ _____ 17. ¿A cada cuanto tiempo le realizan servicio a los autobuses? 2 meses _____ 6 meses _____ 1 año _____ Otro _____ 18. ¿Está consciente que el humo que expulsan los buses contamina el sistema atmosférico? Sí____ No____ De qué forma considera que se puede mejorar: Revisión constante en las bombas de inyección ___ Cambiar piezas que no sirvan ___

	Mantenimiento a los motores ___ Sacando los buses muy antiguos ___ Todas las anteriores ___ 19. ¿Está consciente que el abuso excesivo y molesto de sonido provoca efectos negativos sobre la salud auditiva, física y mental de los seres vivos? Sí____ No____ De qué forma considera que se puede mejorar: Educando a los pilotos y ayudantes ___ Prohibir las bocinas ___ Cambiar el tipo de bocinas ___ Basándose en la ley de tránsito ___ Todas las anteriores __ 20. ¿La empresa ha tomado en cuenta acciones preventivas para evitar problemas futuros con el medio ambiente por el tipo de actividad que realiza? Sí____ No____
Comunidad	21. ¿De qué forma considera que la empresa hace aportes a la comunidad donde se encuentra? Respeto a los usuarios ___ Cuidado de las carreteras ___ Respeto de zonas escolares ___ Respeto a las señales de tránsito ___

	Participación en proyectos sociales ___ Ninguno ___
Política publica	22. ¿Recibe algún tipo de apoyo de parte de la municipalidad y/o El Estado? Sí____ No____ ¿De qué manera? _____ _____

ANEXO 3

Universidad Rafael Landívar
Campus San Roque González de Santa Cruz, S.J.
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Licenciatura en Administración de Empresas

GUIA DE OBSERVACIÓN

Nombre de la Asociación:	Asociación de propietarios de microbuses del servicio de transporte urbano de Huehuetenango -ASMISEUH-	
Ubicación:	**La terminal, zona 5**	
Fecha:	**09/02/2017**	
I. Áreas ambientales		
• Rotulación de oficina	A) Sí	
	B) No	

• Ambiente del entorno	A) Ruidoso	
	B) Tranquilo	
• Limpieza de lugar	A) Excelente	
	B) Bueno	
	C) Malo	
• La ubicación de la oficina es accesible al público	A) Sí	
	B) No	
• La infraestructura de la empresa se encuentra en buen estado	A) Sí	
	B) No	
• El espacio y distribución física para movilizarse	A) Suficiente	
	B) Insuficiente	
• Zona de trabajo	A) Excelente	
	B) Bueno	
	C) Malo	
II. Áreas de servicio		
• Atención al cliente	A) Excelente	
	B) Bueno	
	C) Malo	
• El autobús expulsa humo	A) Sí	

	B) No	
• El piloto y ayudante respeta a los pasajeros	A) Sí	
	B) No	
	C) A veces	
• El piloto respeta las señales de transito	A) Sí	
	B) No	
	C) A veces	
• El autobús lleva sobre carga	A) Sí	
Regularmente se sobre cargan en las mañanas (7am a 8:30am), medio día (12:00pm a 1:30pm) y por las tardes (De 5:00 pm a 6:00pm)	B) No	
	C) A veces	
III. Áreas laborales		
• Seguridad e higiene en oficina y buses	A) Bueno	
	B) Malo	
	C) Debe mejorar	
• Mobiliario, equipo y maquinaria	A) Sí	
	B) No	
	C) Debe mejorar	
• Extinguidores	A) Sí	
	B) No	
• Señalizaciones de seguridad	A) Sí	
	B) No	

• Manuales de funciones	A) Sí	
	B) No	
IV. Generalidades		
• Visión y misión visibles	A) Sí	
	B) No	
• Patente de comercio perceptible	A) Sí	
	B) No	
• Reglamento interno visible	A) Sí	
	B) No	
• Libro de quejas de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- visible	A) Sí	
	B) No	
• Señalización y rotulación	A) Sí	
	B) No	
V. Servicios básicos		
• Teléfono	A) Sí	
	B) No	
• Sanitarios en oficinas y en buen estado	A) Sí	
	B) No	
• Comedor o cafetería	A) Sí	

	B) No	
• Energía eléctrica	A) Sí	
	B) No	

Observamos que en la primera asociación ASMISEHUE representa un compromiso bajo respecto al ambiente de trabajo para rodos los colaboradores, ya que deben mejorarse y aplicar bastantes aspectos administrativos.

Universidad Rafael Landívar
Campus San Roque González de Santa Cruz, S.J.
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Licenciatura en Administración de Empresas

GUIA DE OBSERVACIÓN

Nombre de la Asociación:	Asociación de transportistas urbanos de Huehuetenango. ASTRAURHUE	
Ubicación:	**A un costado del restaurante Pomodoro, zona 1**	
Fecha:	**11/03/2017**	
I. Áreas ambientales		
• Rotulación de oficina	A) Sí	
	B) No	
• Ambiente del entorno	A) Ruidoso	
	B) Tranquilo	

• Limpieza de lugar	A) Excelente	
	B) Bueno	
	C) Malo	
• La ubicación de la oficina es accesible al público	A) Sí	
	B) No	
• La infraestructura de la empresa se encuentra en buen estado	A) Sí	
	B) No	
• El espacio y distribución física para movilizarse	A) Suficiente	
	B) Insuficiente	
• Zona de trabajo	A) Excelente	
	B) Bueno	
	C) Malo	
II. Áreas de servicio		
• Atención al cliente	A) Excelente	
	B) Bueno	
	C) Malo	
• El autobús expulsa humo	A) Sí	
	B) No	
• El piloto y ayudante respeta a los pasajeros	A) Sí	
	B) No	

	C) A veces	
• El piloto respeta las señales de transito	A) Sí	
	B) No	
	C) A veces	
• El autobús lleva sobre carga	A) Sí	
Regularmente se sobre cargan en las mañanas (7am a 8:30am), medio día (12:00pm a 1:30pm) y por las tardes (De 5:00 pm a 6:00pm)	B) No	
	C) A veces	
III. Áreas laborales		
• Seguridad e higiene en oficina y buses	A) Bueno	
	B) Malo	
	C) Debe mejorar	
• Mobiliario, equipo y maquinaria	A) Sí	
	B) No	
	C) Debe mejorar	
• Extinguidores	A) Sí	
	B) No	
• Señalizaciones de seguridad	A) Sí	
	B) No	
• Manuales de funciones	A) Sí	
	B) No	
IV. Generalidades		

• Visión y misión visibles	A) Sí	
	B) No	
• Patente de comercio perceptible	A) Sí	
	B) No	
• Reglamento interno visible	A) Sí	
	B) No	
• Libro de quejas de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- visible	A) Sí	
	B) No	
• Señalización y rotulación	A) Sí	
	B) No	
V. Servicios básicos		
• Teléfono	A) Sí	
	B) No	
• Sanitarios en oficinas y en buen estado	A) Sí	
Pero debe mejorar	B) No	
• Comedor o cafetería	A) Sí	
	B) No	
• Energía eléctrica	A) Sí	
	B) No	

La segunda asociación presenta compromiso más o menos estables en los cuales también se deben perfeccionar asuntos administrativos, puesto que se debe brindar un lugar más adecuado para realizar este tipo de operaciones, en donde los administradores y colaboradores se sientan cómodos. Asociación de microbuses del servicio urbano ruta 15. ASMISUR-15, no cuenta con oficina.

ANEXO 4

PROPUESTA

PLAN ESTRATÉGICO A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO

PLAN ESTRATÉGICO

CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO

ASOCIACIONES

ASMISEUH
ATRAURHUE
AMISUR-15

OCT 2017

• URL •

INDICE

I. PRESENTACIÓN _____ 4

II. JUSTIFICACIÓN _____ 5

III. OBJETIVOS _____ 6

3.1 Objetivo General. _____ 6

3.2 Objetivos Específicos. _____ 6

IV. MISIÓN Y VISIÓN _____ 7

V. ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL _____ 8

5.1 Descripción general del municipio. _____ 8

5.1.1 Ubicación geográfica _____ 8

5.1.2 Población _____ 8

5.2 Transporte en Huehuetenango _____ 8

VI. PLAN DE CAPACITACIÓN A CORTO PLAZO _____ 12

6.1 Análisis de la necesidad _____ 12

6.2 Objetivo: _____ 12

6.2.1 Requisitos de ingreso del participante _____ 12

6.3 Criterios de evaluación _____ 12

6.4 Equipamiento _____ 14

6.5 Contenido del programa de capacitación _____ 14

6.5 Presupuesto _____ 16

6.6 Programa de capacitación _____ 16

6.6 Ejemplo de diploma _____ 22

6.7 Ejemplo de carnet _____ 23

VII. PLAN ESTRATÉGICO DE EVALUACIÓN A MEDIO PLAZO _____ 24

7.1 Análisis de la necesidad _____ 24

7.2 Objetivo: _____ 24
7.2.1 Requisitos de ingreso del participante _____ 24
7.3 Contenido del programa de evaluación anual _____ 25
7.4 Métodos a utilizar _____ 26
7.4.1 Evaluación de características personales _____ 26
7.4.2 Hoja de trabajo para la revisión del desempeño del empleado, -ejemplo-. __ 27
7.4.3 Hoja de trabajo administración por resultados _____ 28
7.4.4 Hoja muestra de responsabilidades _____ 29
7.4.5 Informe anual de calificaciones del desempeño de empleados _____ 30
7.4.6 Presupuesto _____ 31
VIII. PLAN DE INNOVACION A LARGO PLAZO _____ 32
8.1 Análisis de la necesidad _____ 32
8.2 Objetivo: _____ 32
8.3. Adquisición de nuevas líneas (y microbuses) en Huehuetenango. _____ 32
8.4 Calidad e Innovación _____ 33
8.5 Presupuesto _____ 35
8.6 Análisis financiero _____ 36
8.7 Requisitos para aplicar a un crédito _____ 38
VIIII. ANÁLISIS COMPARATIVO DE MICROBUSES. _____ 39
X BIBLIOGRAFÍA _____ 43

I. PRESENTACIÓN

La responsabilidad social empresarial es un tema que promueve el valor, la participación de actores sociales, genera indicadores en donde existe un mayor impacto a corto, mediano y largo plazo para el desarrollo de la comunidad, son agentes de cambio en las sociedades, implica la corresponsabilidad de todos en la solución de problemas nacionales, mejora la competitividad, coopera con el desarrollo sostenible, es una ventaja competitiva y diferenciador en los mercados.

El medio de transporte es de vital importancia en la sociedad ya que permite la circulación de personas y bienes a diario, logrando favorecer al desarrollo. Por eso es necesario una mejora eficiente en el mismo, optimizar los servicios y disminuir la contaminación ambiental con el fin de beneficiar a la comunidad, la locomoción, el comercio y población en general.

Es por ello que la propuesta que a continuación se expone, es un plan estratégico de capacitación a corto y mediano plazo para todo el personal que conforman las asociaciones de transporte urbano público, de igual manera a largo plazo la innovación de las unidades del transporte urbano público de la cabecera departamental de Huehuetenango, aplicando los siete ejes que compete la RSE. A través de este plan se pretende mejorar las asociaciones en diversas áreas, asimismo contribuir con la comunidad y el medio ambiente mediante, beneficiando a la sociedad huehueteca.

Promoviendo la adaptación y mejora de prácticas más sostenibles, que respondan a las expectativas y demandas de los usuarios, con la finalidad de disminuir los riesgos y maximizar las oportunidades para mejorar la competitividad de las asociaciones. Creando ventajas competitivas para la obtención de rendimientos como el incremento de los ingresos, buen servicio al usuario, conocimiento de leyes y normas, innovación de la imagen corporativa y el clima organizacional.

Implementar RSE puede escandalizar a algunos, pero beneficiar a muchos. A continuación, se muestra la siguiente propuesta para mejorar la responsabilidad social empresarial en la industria de transporte urbano de Huehuetenango, con el fin de aplicar prácticas responsables a través de la mejora continua.

II. JUSTIFICACIÓN

El tema de transporte urbano en Huehuetenango se encuentra bastante descuidado. Basta observar en cualquier parte para darnos cuenta que son muy pocos los buses en buen estado y que dan un buen servicio. Lamentablemente no se invierte lo necesario para mejorarlo, mientras que la demanda cada vez es más alta.

La importancia del transporte urbano justifica los beneficios sociales y económicos que aporta a la cuidad, además coopera con la economía regional y genera empleo. Sin embargo, en el trabajo de campo realizado se identificó que no cuenta con el apoyo necesario para poder perfeccionar y generar impactos positivos en la movilidad urbana, por lo que es necesario implementar planes estratégicos de capacitación e innovación a corto, mediano y largo plazo con la finalidad de construir una ciudad donde el servicio y la movilización sea eficaz y responda con la sociedad.

De igual manera se considera un tema muy importante debido a que el servicio prestado está por los suelos, ya que la mayoría desconoce de las normas y leyes de tránsito guatemaltecas, así también cómo se debe prestar un servicio adecuado al usuario con el fin de hacerlo sentir cómodo y seguro. Por otra parte se encuentra el nivel de contaminación que estos buses generan, a causa de la cantidad considerable de años que llevan circulando muchos de ellos se encuentran en mal estado afectando no solo al medio ambiente sino la satisfacción de los usuarios. Asimismo otro problema relevante es el congestionamiento vehicular que se experimenta en la ciudad a causa del incremento de vehículos en los últimos años; es por eso que se torna necesario la reducción y mejora del tamaño de este transporte para contribuir al saneamiento de este problema.

Tomando en cuenta que esta mejora puede ser flexible y se debe analizar cuáles serán los impactos más relevantes para el transporte y así darles prioridad en la práctica para que no afecte a las asociaciones financieramente o reduzca su rentabilidad.

III. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General.

Contribuir a la mejora del transporte urbano público mediante la propuesta de plan estratégico de capacitación, evaluación e innovación a corto, mediano y largo plazo, brindando a la comunidad un mejor servicio y traslados más cómodos, seguros, socialmente responsables y eficientes.

3.2 Objetivos Específicos.

- Mejorar la calidad de los servicios de transporte urbano público de Huehuetenango.
- Lograr que los colaboradores amplíen conocimientos en los ámbitos relacionados.
- Conseguir que el transporte público sea más atractivo para los ciudadanos.
- Establecer proyectos a mediano y largo plazo para optimizar los ejes de la comunidad y medio ambiente.
- Establecer parámetros fijos dentro de las asociaciones.

IV. MISIÓN Y VISIÓN

La visión y la misión son la base de toda empresa, ya que ayuda a definir el por qué y para qué existe la empresa, permite enfocarse y tener la oportunidad de expandirse en el mercado donde ofrece los servicios, ya que es importante conocer y tener claro lo que se persigue; por eso es fundamental que las asociaciones de transporte urbano público rediseñen estos elementos para lograr resultados en la actualidad y en el futuro. A continuación se conceptualiza cada uno y se sugiere un ejemplo del mismo.

4.1 Misión

La misión es la razón de ser de la empresa, el motivo de para qué existe en el mundo. Pretende cumplir, hacer y para quién lo va a hacer.

4.1.1 Ejemplo de misión

Ser la empresa de transporte urbano público que marque la diferencia en la industria, contribuyendo con el desarrollo sostenible mediante gestiones responsables enfocadas en la protección del medio ambiente, la seguridad y comodidad de los usuarios y el cuidado y bienestar de los colaboradores.

4.2 Visión

Define el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad. La visión es más precisa y especifica.

4.2.1 Ejemplo de visión

Ser líderes y reconocidos como la mejor empresa de transporte urbano público en el departamento de Huehuetenango y en el país de Guatemala.

V. ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL

5.1 Descripción general del municipio.

5.1.1 Ubicación geográfica

El municipio de Huehuetenango está ubicado en la parte sur del departamento del mismo nombre. En la Región VII o Región Nor- Occidental del país. La cabecera municipal se localiza geográficamente en las coordenada 15°19´14" de latitud norte y 91°28´13" de longitud oeste. La cabecera está ubicada a una altura promedio de 1900 metros sobre el nivel del mar. A una distancia de 264 kilómetros por medio de la carretera interamericana o CA-1.

5.1.2 Población

Según las proyecciones de población calculadas por el Instituto Nacional de Estadística INE, para el 2013 los habitantes del departamento fueron de 1, 204,324 personas, la población creció 2.59% entre 2012 y 2013. De las cuales el 52.5% son mujeres y el 47.5% son hombres.

5.2 Transporte en Huehuetenango

Con respecto a los asalariados, según medio de transporte el Instituto Nacional de Estadística INE, en el 2014 el 30.6% utiliza el servicio de transporte público.

En Huehuetenango el servicio de transporte urbano se realiza por medio de 35 rutas, con un costo de pasaje autorizado por la Inspectoría Municipal de Transporte de Q2.00, estas rutas son las siguientes:

Tabla 1

Rutas de transporte en Huehuetenango

No. Ruta	Recorrido	No. Unidades
1	Hospital Nacional zona 10 – 2da. Calle y 7ª. Avenida zona 1	9
2	Zaculeu Central zona 9- 2da. Calle y 7ª. Avenida zona 1	3
2.1	Zaculeu Central zona 9 – Sector Iglesia Señor de Esquipulas – 2da. Calle y 7ª. Avenida zona 1	4
3	Zaculeu Runas zona 9- 2da. Calle y 7ª. Avenida zona 1	4
4	Aldea San Lorenzo- Sunul 7ª. Calle y 4ª. Avenida zona 1	4
5	Puente San Lorenzo – 7ª calle, entre 6ª. Y 7ª. Avenida zona 1	10
6	Edificio Tribunales zona 8 – 2ª. Calle y 7ª. Avenida zona 1	1
7	Proyecto San José zona 8 – 2ª. Calle y 7ª. Avenida zona 1	3
8	Cambote zona 11- Rastro Nuevo- Ciudad Victoria- 6ª. Calle y 7ª. Avenida z. 1	3
9	Zaculeu Capilla zona 9- Terrero zona 4 – 2ª. Calle y 7ª. Avenida zona 1	3
10	San Valentín – carrizal Tajahuaquix – Terminal zona 5	4
11	Terminal zona 5 – Centro- Calvario zona 3	23
12	Terminal zona 5 – Calvario zona 3- Minerva zona 2	1
13	Terminal zona 5 – Centro- Jumaj zona 6	2
14	El Naranjo – Hospital Nacional zona 10 – 6ª. Calle y 7ª. Avenida zona 1	13
15	Aldea Ojechejel – 6ª. Calle y 7ª. Avenida zona 1	7
16	Aldea Chinacá– Mercadito zona 2	41
17	Terminal zona 5 – Centro Lo de Hernández zona 7	3
18	Terrero Alto zona 4 – 3ª. Avenida zona 5	3

19	Cerrito del Maiz zona 4 – terminal zona 5	3
20	Aldea Talmiche – Suculque – Colonia Alvarado zona 5	2
21	Aldea Quiaquixac – Jumaj zona 6 – 5ª. Calle y 4ª. Avenida zona 1	1
22	Aldea Cancelaj – Sumul San Lorenzo – 3ª. Calle y 9. Avenida zona 1	1
23	Aldea Cancelaj - Terminal de buses zona 5	1
24	Aldea la Estancia Chinacá- Mercadito zona 2	1
25	Aldea Chiloja – 5ª. Calle y 4ª. Avenida zona 1	1
26	Sector Cholá – Terrero zona 4 – 1ª. Avenida y 4ª. Calle zona 1	1
27	Aguacatillos zona 2 – Centro - Termianl zona 5	3
29	Aldea Xetenam – Sunul – Lo de Hernandez zona 7 – mercadito zona2	1
30	Aldea buena vista Shetenam - mercadito zona 2	1
31	Aldea San Lorenzo – Sunul – Piaz – 5ª. Calle y 9ª avenida zona 1	1
32	Caserio el Valle – La estancia Ocubilá – calvario zona 3	1
33	Aldea Ocubilá – calvario zona 3	3
34	Aldea Chiquiliabaj – Huehuetenango	1
35	Aposento Alto – centro negro - Mercadito zona 2	1

Fuente: elaboración propia, basado en Mérida 2013

En Huehuetenango actualmente existen cinco asociaciones de transportistas, de la cuales fueron tomadas tres, siendo estas: ASMISEUH, ASTRAURHUE y AMISUR-15 para el estudio correspondiente.

Entre las problemáticas más importantes que se destacan en este sector están los siguientes:

- Dentro de las asociaciones la responsabilidad social empresarial y la cultura organizacional no es apropiada para el desarrollo de la misma, debido a que por falta de conocimientos y capacitaciones no se pone en práctica.
- El servicio que se brinda a la mayoría de los usurarios no es el más adecuado, ya que para muchos no es cómodo porque están en mal estado, algunos no tratan bien a los clientes, van sobrecargados, el exceso de sonido los molesta y se tardan en llegar a ciertas paradas.
- Los horarios de las rutas son de muy poco tiempo; por eso implica que muchos vayan a velocidades altas, no cumplan con la ley de tránsito y la falta de incumplimiento en jornadas laborales.
- La mayoría de los microbuses tiene desperfectos mecánicos, en consecuencia contaminan el medio ambiente, la salud de las personas, y las infraestructura de la cuidad.
- Debido a que los microbuses son de años muy antiguos tanto el largo, peso y ancho afecta la regulación del tráfico, teniendo en efecto el congestionamiento vehicular y atraso de personas que necesitan llegar a su destino.
- Generalmente los usuarios no se sienten identificados con la empresa, dado que el servicio prestado a veces no es el más conveniente ni seguro.
- La Municipalidad no les brinda el apoyo necesario para ser eficientes en este servicio.

Por eso, a continuación se presenta un plan estratégico de capacitación a corto plazo para todos los entes participantes:

VI. PLAN DE CAPACITACIÓN A CORTO PLAZO

6.1 Análisis de la necesidad

En las asociaciones de transporte urbano público de Huehuetenango, se detectó la necesidad de capacitar a todos los colaboradores en normas y leyes guatemaltecas con el fin de cumplir con la eficiencia, seguridad y comodidad de cada usuario, ya que es un pilar fundamental para la rentabilidad de la empresa.

6.2 Objetivo:

Durante el desarrollo del evento, el participante adquirirá o reactivará conductas propicias y técnicas para el manejo efectivo en la prestación del servicio de transporte urbano público, conforme normas de conducta, disposiciones legales y buenas prácticas.

6.2.1 Requisitos de ingreso del participante

Ser conductor de unidad de transporte urbano público, para lo que debe contar con la licencia respectiva vigente.

6.3 Criterios de evaluación

- Explicar las condiciones requeridas para el bienestar físico y emocional en lo relacionado con:
  - Necesidades nutricionales en relación con las características de una alimentación balanceada.
  - Importancia del ejercicio para mantener un cuerpo sano.
  - Beneficios e importancia de las buenas prácticas de la higiene personal.

- Identificación de la satisfacción de sus necesidades con base en la pirámide motivacional de Maslow en relación a su automotivación.
- Argumenta acerca de la influencia de la motivación y autoestima en su trabajo.

- Explicar la inteligencia emocional, social y financiera en lo referente a:
  - Acciones para potencializar las conductas asertivas y la convivencia social.
  - Importancia de solucionar problemas y conflictos en el mundo laboral.
  - Fundamentos de la inteligencia financiera.
- Explicar las disposiciones legales vigentes para la circulación de unidades de transporte de pasajeros y turismo en lo relacionado con:
  - Aplicación de Ley de tránsito, Reglamento de tránsito y Acuerdo gubernativo 225-2012.
  - Consecuencias del incumplimiento de leyes y normativas.
- Argumentar las bases protocolarias y ergonómicas de la conducción en lo relacionado con:
  - Importancia del seguimiento de protocolos en la conducción de transporte de pasajeros.
  - Ventajas de la educación vial.
  - Prevención de accidentes e incidentes de tránsito.
  - Importancia de la ergonomía en la conducción.
- Aplicar protocolos en la preparación y conducción de unidad de transporte en lo relacionado con:
  - Aspectos a tomar en cuenta en la revisión mecánica de la unidad de transporte.
  - Aspectos a tomar en cuenta en la revisión eléctrica de la unidad de transporte.
  - Requerimientos básicos de la unidad de transporte.
  - Importancia de la planificación de la conducción.
- Aplica protocolos para el manejo efectivo de la unidad de transporte: -
  - Selección de técnicas de manejo defensivo

- Medidas de seguridad y protección ambiental según el protocolo establecido.
- Selección de técnicas para el manejo racional.

6.4 Equipamiento

Con el fin de que todos los colaboradores amplíen sus conocimientos se necesitará algunos recursos fundamentales básicos para que se aproveche al máximo la capacitación. En seguida se detallan los siguientes:

Listado de equipo	
Materiales	**Maquinaria y equipo**
• Acuerdo gubernativo 225-2012 • Formatos para revisión, recepción y entrega vehicular Ley de Tránsito • Reglamento de Tránsito • Papel rotafolio • Lapicero	• Vehículo extraurbano de pasajeros.

Fuente: elaboración propia, Díaz 2017

6.5 Contenido del programa de capacitación

El programa de capacitación tendrá una duración 2.5 meses, en donde los 90 participantes deben pasar por las clases que se impartirá en grupos de 15 personas una vez al mes por 2 horas durante las cuales se aprovecharán al máximo para que los participantes se sientan seguros, motivados y confiados de las habilidades que se están forjando y reforzando en la capacitación.

Los temas que se hablaran y las actividades que se realizarán en la capacitación son los siguientes:

Contenidos prácticos	Contenidos teóricos
1. Analizar las necesidades satisfechas e insatisfechas para establecer cómo modificar o eliminar aspectos que le afectan en el ámbito personal, familiar, laboral y social. **2.** Determinar la aplicación de las leyes, reglamentos y normativos en su labor como conductor. **3.** Resolver casos planteados por el instructor, relacionados con hechos colectivos de tránsito, haciendo uso de la legislación respectiva. **4.** Realizar simulación de: -Posiciones correctas en la conducción, para evitar riesgos ergonómicos. -Aplicación de primeros auxilios y resguardo de la escena en caso de accidentes. -Aplicación de protocolos para la conducción asertiva. **5.** Realizar la preparación y planificación de la conducción: -Define la ruta y el itinerario. -Realiza la preparación de la unidad de transporte. -Selecciona la técnica de manejo defensivo y económico. -Considera las medidas de seguridad.	**1.** Conductas asertivas para el trabajo y la vida **1.1** Motivación y autoestima **1.1.1** Bases psicológicas de la conducción **1.1.2** Autorrealización y felicidad **1.1.3** Imagen personal **1.2** Inteligencia emocional y social **1.2.1** Habilidades sociales del conductor **1.2.2** Estrés laboral **1.2.3** Manejo financiero **2.** Disposiciones y reglamentos durante la conducción de unidades de transporte **2.1** Disposiciones legales y normativas **2.1.1** Ley y reglamento de tránsito **2.1.2** Acuerdo gubernativo 225-2012 y sus modificaciones **2.1.3** Señales de tránsito **2.1.4** Normas de circulación **2.2** Bases protocolarias y ergonómicas en la conducción **2.2.1** Educación vial (protocolos de atención) **2.2.2** Accidentes e incidentes de tránsito **2.2.3** Ergonomía en la conducción **3.** Preparación, planificación y conducción de la unidad de transporte **3.1** Preparación y planificación de la conducción **3.1.1** Revisión básica del vehículo **3.1.2** Planificación de la conducción **3.1.3** Rutas e itinerarios **3.1.4** Leyes físicas en la conducción **3.1.5** Procedimiento para la planificación **3.2** Manejo efectivo **3.2.1** Manejo defensivo **3.2.2** Manejo económico **3.2.3** Prevención de accidentes **3.2.4** Medidas de seguridad **3.2.5** Atención de contingencias **3.2.6** Recomendaciones

Fuente: elaboración propia, basado en INTECAP, (2016)

6.5 Presupuesto

Costo de capacitación a corto plazo por persona

Indicadores	Sub total	Costo total
Curso de conducción asertiva impartida por INTECAP	Q. 0.00	Q0.00
Materiales (ley y norma de tránsito, lapicero)	Q 10.00	Q10.00
Gastos personales (gasolina, refacción, tiempo)	Q 25.00	Q50.00
Total	Q 35.00	Q60.00

Fuente: elaboración propia, Díaz 2017

Se observa que la inversión que se hace para recibir esta capacitación es demasiado flexible para los bolsillos de cada uno de los colaboradores, ya que tiene un costo bajo y considerable, repercutiendo positivamente en el aprendizaje y conocimiento obtenido con el fin de desempeñarse eficientemente en el área de trabajo.

6.6 Programa de capacitación

Con el objetivo de lograr la expansión de conocimientos y aprendizaje, el programa de capacitación que se impartirá a todo el personal de las tres asociaciones de transporte urbano público estará conformado por:

- Contenido: o sea los temas a tratar en cada sesión.
- Metodología: la forma en cómo se impartirá la capacitación.
- Recursos: las herramientas que se necesitaran para impartir la formación.
- Actividades: retroalimentación de los temas anteriormente vistos.
- Resultados: lo que se pretende lograr de cada capacitación.
- Responsable: encargado de impartir la preparación.
- Fecha: el mes en que se impartirá.

Por eso, a continuación se presenta detalladamente el programa de capacitación a corto plazo:

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Contenido	Metodología	Recursos	Actividades	Resultados	Responsable	Fecha
1. Conductas asertivas para el trabajo y la vida **1.1 Motivación y autoestima**	Magistral	Cañonera, computador, expositor y participantes	Indicar si las metas y acciones se dirigen hacia los valores y creencias que se tienen.	Los participantes reconocen los valores, actitudes y ética que cada uno tiene.	Facilitador	Enero 2018
1.1.1 Bases psicológicas de la conducción **1.1.2 Autorrealización y felicidad** **1.1.3 Imagen personal.**	Magistral	Cañonera, computador, expositor y participantes	La importancia de los valores que tiene cada persona, el bienestar físico, teoría de la personalidad de Maslow y la importancia de la higiene corporal.	Actitudes positivas y negativas que muestran hacia el trabajo, necesidades que necesita suplir y hábitos de higiene para tener un cuerpo sano	Facilitador	Enero 2’018
1.2 Inteligencia emocional y social **1.2.1 Habilidades sociales del conductor** **1.2.2 Estrés laboral** **1.2.3 Manejo financiero**	Magistral	Cañonera, computador, expositor y participantes.	Inteligencias múltiples de H. Gardner, cómo lograr un autocontrol emocional, manejo de relaciones interpersonales y elaboración y administración de presupuesto familiar.	Reconocer el tipo de inteligencia y características con las que más se identifica, reconocer, dirigir y canalizar las reacciones emocionales, análisis de sentimientos y elaboración de presupuesto.	Facilitador	Enero 2’018

Analizar necesidades satisfechas e insatisfechas para establecer cómo modificar o eliminar aspectos que le afectan en el ámbito personal, familiar, laboral y social.	Metacognitiva	Papelógrafo y marcadores	Autoevaluaciones	Los participantes se sienten confiados de sus capacidades.	Facilitador	Enero 2'018
2. Disposiciones y reglamentos durante la conducción de unidades de transporte. **2.1 Disposiciones legales y normativas**	Magistral	Cañonera, computadora, expositor y participantes.	Cómo hacer uso de leyes, reglamentos y normas relacionadas.	Los conductores cumplan con los requerimientos morales y técnicos necesarios.	Facilitador	Enero 2'018
2.1.1 Ley y reglamento de tránsito **2.1.2 Acuerdo gubernativo 225-2012 y sus modificaciones 2.1.3 Señales de tránsito** **2.1.4 Normas de circulación**	Magistral	Cañonera, computadora, expositor y participantes.	Protocolos en la atención de pasajeros y educación vial.	Cambiar la forma de pensamiento, promover actitudes positivas de cortesía entre los conductores y los peatones, promover el respeto al sistema legal.	Facilitador	Enero 2'018
Determinar la aplicación de las leyes, reglamentos y normativos en su labor como conductor.	Metacognitiva	Papelógrafo y marcadores	Autoevaluaciones	Los participantes se sienten confiados de sus capacidades.	Facilitador	Enero 2'018

2.2 Bases protocolarias y ergonómicas en la conducción **2.2.1 Educación vial (protocolos de atención)**	Magistral	Cañonera, computador, expositor y participantes	Mejorar condiciones de los puestos, comodidad del conductor y la atención que debe prestar al camino.	Buen comportamiento en relación a los pasajeros que transporta.	Facilitador	Febrero 2018
2.2.2 Accidentes e incidentes de tránsito **2.2.3 Ergonomía en la conducción**		Cañonera, computador, expositor y participantes	Prevención de accidentes e incidentes de tránsito y riesgos ergonómicos.	Evitar accidentes a través de conductores razonables y lograr condiciones óptimas del puesto de trabajo.	Facilitador	Febrero 2018
Realizar simulación de: **-Posiciones correctas en la conducción, para evitar riesgos ergonómicos.** **-Aplicación de primeros auxilios y resguardo de la escena en caso de accidentes.** **-Aplicación de protocolos para la conducción asertiva.**	Habilidades y destrezas	Papelógrafo y marcadores	Autoevaluaciones	Los participantes se sienten confiados de sus capacidades.	Facilitador	Febrero 2018

3. Preparación, planificación y conducción de la unidad de transporte. **3.1 Preparación y planificación de la conducción.** **3.1.1 Revisión básica del vehículo**	Magistral	Cañonera, computadora, expositor y participantes.	Revisión básica del transporte urbano y los componentes mecánicos.	Mantenimiento preventivo de cada unidad de transporte.	Facilitador	Febrero 2018
3.1.2 Planificación de la conducción **3.1.3 Rutas e itinerarios** **3.1.4 Leyes físicas en la conducción** **3.1.5 Procedimiento para la planificación**	Magistral	Cañonera, computador, expositor y participantes	Aspectos que debe contemplar el plan de ruta y señalización	Elaboración del plan de ruta	Facilitador	Febrero 2018
Realizar la preparación y planificación de la conducción: **-Define la ruta y el itinerario.** **-Realiza la preparación de la unidad de transporte.** **-Selecciona la técnica de manejo defensivo y económico.**	Habilidades y destrezas	Papelógrafo y marcadores	Autoevaluaciones	Los participantes se sienten confiados de sus capacidades.	Facilitador	Febrero 2018

-Considera las medidas de seguridad.						
3.2 Manejo efectivo **3.2.1 Manejo defensivo** **3.2.2 Manejo económico**	Magistral	Cañonera, computador, expositor y participantes	Prácticas que ayudan a prevenir accidentes.	Buenas prácticas de manejo	Facilitador	Marzo 2018
3.2.3 Prevención de accidentes **3.2.4 Medidas de seguridad** **3.2.5 Atención de contingencias** **3.2.6 Recomendaciones**	Magistral y simulacro	Cañonera, computador, expositor y participantes.	Tipos de accidentes y técnicas para evitar evitarlos, precauciones, prevención y medidas de seguridad.	Medidas que debe tener un conductor para actuar correctamente y a tiempo para evitar un accidente	Facilitador	Marzo 2018

Fuente: elaboración propia, basado en INTECAP, (2016)

Después de cubrir la necesidad y el objetivo de la capacitación que tendrá cada asociación para tener un personal calificado y productivo mediante la diversidad de temas teóricos y prácticos impartidos que potencian la productividad y desempeño de cada uno, se les certificará por medio de un diploma el cual los acreditará por haber cumplido con los requisitos de la capacitación; asimismo se les otorgará un carnet el cual los autorizará e identificará conforme al puesto de trabajo que desempeñen. Seguidamente se presenta un ejemplo del diploma y carné anteriormente expuestos:

6.6 Ejemplo de diploma

A través del

CAMPUS REGIONAL SAN ROQUE GONZÁLEZ DE SANTA CRUZ, S.J DE HUEHUETENANGO

Agradece a:

Josselin Andrea Díaz Tello

Por su participación en la capacitación sobre

Técnicas de conducción asertiva

Huehuetenango, octubre del 2017

Encargado de RRHH

Coordinadora Académica
Facultad de Económicas

Presidente
Asociaciones de transporte urbano público

Fuente: elaboración propia, Díaz 2017

6.7 Ejemplo de carnet

Gobierno de la República de Guatemala

Dirección General de Transporte DGT

Municipalidad de Huehuetenango

TITULO DE PILOTO PRIVADO DE TRANSPORTE URBANO PÚBLICO

TITULO N° 0001

EXTENDIDO EL: día/mes 2018

A FAVOR DE: JOSSELIN DIAZ

NACIONALIDAD: GUATEMALTECA/DPI

FIRMA DEL TITULAR: POR LA DIRECCIÓN GENERAL:

Fuente: elaboración propia, Díaz 2017

Por medio de estos certificados tanto pilotos como ayudantes podrán desempeñarse de manera correcta dentro de la empresa, ya que estarán totalmente capacitados en diferentes áreas las cuales permitirán que trabajen de manera eficiente, brindando así el mejor servicio al usuario y beneficiando a la sociedad.

Así también, para cerciorarnos de que las capacitaciones están haciendo efecto dentro y fuera de cada asociación se llevará un control estratégico de evaluación en el siguiente año, el cual se platea detalladamente a continuación:

VII. PLAN ESTRATÉGICO DE EVALUACIÓN A MEDIO PLAZO

7.1 Análisis de la necesidad

Supervisar anualmente que las asociaciones de transporte urbano público de Huehuetenango cumplan con los objetivos, con el fin de mejorar el desempeño, las leyes y normas de tránsito, las relaciones humanas, conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, estabilidad emotiva y las capacidades analíticas.

7.2 Objetivo:

Estudiar y comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos anteriormente a nivel individual, permitiendo así la medición de la conducta profesional y el rendimiento o logro de resultados.

7.2.1 Requisitos de ingreso del participante

Ser conductor de unidad de transporte urbano público, para lo que debe contar con la licencia respectiva vigente.

7.2.2 Tipo de evaluación

Escala de calificación: método que permitirá que los colaboradores sean evaluados por medio de escala de calificación, esta metodología requiere que el empleado desarrolle un sistema de calificación a profundidad, evaluando así el desempeño del empleado en diferentes áreas. Se hará énfasis en los colaboradores que tengan la menor puntuación con el fin mejorar el cumplimiento laboral.

7.3 Contenido del programa de evaluación anual

Parte importante de este capítulo es que se evaluará a cada persona conforme a diversos comportamientos y objetivos planteados anteriormente; sin embargo se considera que uno de los más relevantes es el cumplimiento de la ley preventiva de hechos colectivos de tránsito, ya que abarca variedad de artículos los cuales son importantes cumplir y poner en práctica para mejorar la empresa tanto interno como externo. Por consiguiente, se despliegan el breve contenido que será evaluado anualmente:

Artículo 1. Sometimiento a la autoridad. El conductor de vehículo de transporte de carga de más de tres punto cinco toneladas métricas de peso bruto, transporte escolar o colectivo, urbano o extraurbano, que quedare involucrado en un hecho de tránsito que provocare uno o varios casos de homicidios culposos o lesiones culposas, será puesto inmediatamente a disposición de la autoridad competente.	**Artículo 2. Identificación del conductor.** El propietario de vehículos a que se refiere el artículo anterior, deberá llevar un registre fehaciente de cada conductor contratado por él, en el que conste fotocopia legalizada de la licencia de conducir, Documento Personal de Identificación.	**Artículo 3. Suspensión de licencia de conducir.** En el supuesto de la comisión de hechos descritos en el artículo uno de la presente Ley, y el conductor involucrado en el hecho, no compareciere a solventar su situación jurídica ante el Ministerio Público u órgano jurisdiccional competente, éste a solicitud del Ministerio Público, ordenará sin más trámite la suspensión provisional.
Artículo 4. Vehículos defectuosos. Los vehículos involucrados, resultare atribuible la causa del hecho a alteración, deterioro o deficiente funcionamiento de los sistemas de suspensión, frenos, dirección, llantas o luces, el propietario del vehículo, el representante legal o el responsable de tales condiciones, podrán ser procesados por los delitos mencionados en la presente Ley, de conformidad con el Código Penal.	**Artículo 5. Identificación de vehículos.** Llevarán en forma visible un número de identificación, que será igual al número de las placas de circulación de los mismos. La falta de rótulo o de legibilidad del mismo dará lugar a la inmovilización obligada del vehículo.	**Artículo 6. Nivel académico.** Sin afectar derechos adquiridos, solo podrá extenderse licencia de conducir tipos A y 8, a quienes como mínimo hayan cursado y aprobado la escuela primaria completa.
Artículo 7. Divulgación. Deberán divulgar convenientemente las normas de la presente Ley entre empresas y conductores de vehículos de transporte y de carga a que se refiere la misma.	**Artículo 8. Educación vial.** El Ministerio de Educación tomará las previsiones necesarias para impartir educación vial en el sistema educativo nacional, incluyendo las normas de cortesía y seguridad de conductores y peatones.	**Artículo 9. Vigencia.** El presente Decreto fue declarado de urgencia nacional con el voto favorable de más de las dos terceras partes del número total de diputados que integran el Congreso de la República, aprobado en un solo debate y entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

Fuente: elaboración propia, basado en el Congreso de la República de Guatemala, decreto número 15-2014 (2014).

7.4 Métodos a utilizar

A partir de que se cuente con los criterios a evaluar, se presentan las formas y ejemplos en cómo se examinará a cada ente participante. Seguidamente se presentan los métodos que se utilizaran para este seguimiento:

7.4.1 Evaluación de características personales

Forma de evaluación de características personales

Mediante la siguiente escala califique estas características del empleado:

3 Excelente
2 Aceptable
1 Necesita desarrollo
0 No observada

Presentación	_____	Capacidad para aprender	_____
Seguridad en sí mismos	_____	Cumple con los tiempos establecidos	_____
Habilidad para expresarse	_____	Salud	_____
Astucia	_____	Entusiasmo	_____
Iniciativa	_____	Actitud y aceptación de responsabilidades	_____
Energía	_____	Empleo del tiempo	_____
Conocimiento del departamento	_____	Empleo del tiempo para realizar una tarea	_____
Relación con: supervisores	_____	Adaptable	_____
Compañeros	_____	Madurez	_____
Usuarios	_____	Ética	_____

Evaluación General

Considerados todos los factores, mi evaluación general de este empleado es (marque uno):

1_____Excelente
2_____Una buena persona que deba trabajar bien
3_____Una buena persona inteligente
4_____Una persona adecuada pero con limitaciones
5_____Sólo satisfactoria

Si es revisada, reacción o comentario del empleado

Revisada con el empleado por: _____ Fecha: _____

Fuente: elaboración propia, Díaz 2017

7.4.2 Hoja de trabajo para la revisión del desempeño del empleado, -ejemplo-.

Revisión del desempeño del empleado

Nombre del Empleado	Departamento	Calificado por:	Fecha:

Instrucciones:

1, Verificar el cuadro que está junto al factor que tiene la descripción más exacta del empleado, CON RESPECTO A ESTE FACTOR SOLAMENTE
2, Coloque en la última columna de la derecha los puntos de calificación (0, 1, 2, 3) de cada factor.
3, Agregue los puntos en cada sección y divida el resultado por el número que aparece en la hoja. Redondee las fracciones del modo siguiente: 0,5 a 1,4 = 1: 1,5 a 2,4 = 2: 2,5 a 3,0 = 3 No debe calificar un puesto por un factor en particular; divida por el número de factores valuados y no por el número indicado.
4, Coloque la "calificación" en la tarjeta de valuación,

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

FACTORES	DEFICIENTE - 0	SATISFACTORIO - 1	BUENO - 2	EXCELENTE - 3	PUNTOS
Actitud hacia el trabajo	☐ Carece completametne de interés por su puesto y por la compañía.	☐ Tiene poco interés por su puesto y por la compañía.	☐ Tiene algún interés por el puesto y por la compañía.	☐ Se interesa mucho en su puesto y en la compañía.	
Relaciones con las personas	☐ No se lleva bien con otras personas, no es colaborador.	☐ Trabaja bien con otras personas; coopera totalmetne.	☐ Trabaja muy bien con otras personas; es muy cooperador.	☐ Trabaja excepcionalmente bien con otras personas; está siempre dispuesto a cooperar	
Críticas y sugerencias	☐ No responde a las críticas o sugerencias de la supervisión	☐ Sólo en ocasiones responde a las críticas o sugerencias de la supervisión.	☐ Generalmtne responde a las críticas o sugerencias de la supervisión.	☐ Siempre responde con entusiasmo a las críticas y sugerencias de la supervisión.	
Puntualidad (se incluyen las salidas antes del horario establecido)	☐ Con frecuencia llega tarde (13 veces o más durante los últimos seis meses)	☐ Con frecuencia lega tarde (de siete a doce veces en los últimos seis meses).	☐ Sólo en ocasiones llega tarde (de tres a seis veces durante los últimos seis meses)	☐ Rara vez llega tarde (dos veces o menos durante los últimos seis meses)	
Asistencia	☐ Falta continuamente (siete veces o más durane los últimos seis meses)	☐ Falta con frecuencia (cinco o seis veces durante los últimos seis meses.	☐ Falta ocasionalmente (de dos a cuatro veces durante los últimos seis meses)	☐ Rara vez falta (una vez durante los últimos seis meses)	
☐ Ha mejorado ☐ Escaso o ningún cambio ☐ Ha retrocedido	Recomendaciones para mejorar			TOTAL DE PUNTOS DIVIDIDO ENTRE CALIFICACIÓN	

Fuente: elaboración propia, Díaz 2017

7.4.3 Hoja de trabajo administración por resultados

ADMINISTRACION POR RESULTADOS
INFORME DE EVALUACIÓN

Nombre: _____ Año 2017 _____

Puesto: _____

Depto./División/Asociación: _____ Unidad: _____

La administracion por resultados en un proceso reciproco en el que cada empleado de confianza y su gerente se reunen varias veces al ao parea planear, revisar y evaluar todos lo aspecotos del desempeño general de empleado.

La administracion por resutados es una combinacion del cumplimiento de las responsabilidades y del logro de los objetivos (A + O = R) El peso relativo o importancia de cada objetivo debe tratarse con el empleado a principios del año y al final de èl cuando se evalùe el desempeño.

Evaluacion del desempeño: Al considerar el cumplimiento de las responsabilidades (calificacion de la pagina 2) el logro de objetivos (calificacion de la pagina 4) y el peso relativo de cada uno, asigne una calificacion general para el desempeño

	Insatisfactorio	Satisface la mayoria de las exigencias	Cumple las exigencias	Exede la mayoria de las exigencias	Superior	Sobresaliente
Cumplimiento de responsabilidades						
Logro de los objetivos						
RESULTADOS (DESEMPEÑO GENERAL)						

COMENTARIOS ACERCA DEL DESEMPEÑO GENERAL

CUANDO EL DESEMPEÑO DEL EMPLEADO EN SU TRABAJO SEA CUESTIONABLE/INSATISFACTORIO EN UNA O MÁS ÁREAS, ESPECIFIQUE LA MEJORA NECESARIA CON FECHA DEL OBJETIVO PARA LA ACCIÓN:

RECONOCIMIENTOS:

	Planeación del desempeño		Terminación del año		Revisiones Periódicas	
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Fechas	Fehcas
Titular del puesto						
Propietario						
Adminitrador						

Fuente: elaboración propia, Díaz 2017

7.4.4 Hoja muestra de responsabilidades

Muestra de responsabilidades

Nombre: _____ Año: _____ Puesto: _____

A. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES Depto./Asociación. _____ Unidad: _____

1 El administrador y el empleado deben revisar el análisis del puesto, asegurándose que se reflejen las responsabilidades y puestos actuales.

2 Las responsabilidades se resumen a continuación

Responsabilidades principales	***Comentarios acerca del cumplimiento***	Clasificación de responsabilidades					
		No satisfactorio	La mayoría de las exigencias	Cumple las exigencias	Exede la mayoría de exigencias	Superior	Sobresaliente
Brindar un buen servicio al usuario	El piloto y ayudante del bus No. 01 ha mejorado la atención al ususario ya que es más cuidadoso y respetuoso con cada persona que sube al microbus, ambos trabajadores se encuentran identificados.			X			

Cumplimiento de responsabilidades					
		X			
Insatisfactorio	Satisface la mayoría de las exigencias	Cumple las exigencias	Excede la mayoría de los requerimientos	Superior	Sobresaliente

Fuente: elaboración propia, Díaz 2017

7.4.5 Informe anual de calificaciones del desempeño de empleados

INFORME ANUAL SOBRE EMPLEADOS
CALIFICACIONES DEL DESEMPEÑO

Unidad informante _____ Fecha: _____

		Clasificación del desempeño					
Nombre	**Puesto**	Insatisfactorio	Satisface la mayoría de las exigencias	Cumple las exigencias	Excede la mayoría de los requerimientos	Superior	Sobresaliente
Fórmula para determinar el porcentaje del promedio de Asiente el total de la línea "B" _____ - Asiente el total de la línea "A" _____ = _____ %	Línea "A" suma de cada columna → multiplicado por esto → y colocar resultado aquí →	x0	x2	x4	x6	x8	x10

Fuente: elaboración propia, Díaz 2017

7.4.6 Presupuesto

El costo de la evaluación por escala de calificación tendrá un costo total anual de Q3100.00 el cual incluye:

- Evaluación supervisada por medio de un facilitador
- Hojas e impresiones de muestras
- Tiempo de facilitador
- Análisis de situación
- Resultados de evaluación

VIII. PLAN DE INNOVACION A LARGO PLAZO

8.1 Análisis de la necesidad

Debido a la necesidad que existe de innovar los buses que se determinan económicamente por los altísimos costes en infraestructuras, costes de tráfico, coste sanitario por el uso indiscriminado y descontrolado de los vehículos privados, accidentes de tráfico y el mantenimiento de uno o varios; así también medioambientales como generadores de altas tasas de emisión de gases, las infraestructuras que necesitan generan una alta degradación ecológica dañando de manera importante la calidad de vida de las personas, por la contaminación ambiental y acústica que generan, siendo esto un elemento perjudicial en la salud de los ciudadanos.

8.2 Objetivo:

Garantizar a los usuarios la puntualidad, seguridad y comodidad necesarias y así dar cumplimiento al mandato constitucional referente a la obligación que tienen los poderes públicos de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, proteger con medidas eficaces la salud, seguridad e intereses económicos y promover información y educación.

8.3. Adquisición de nuevas líneas (y microbuses) en Huehuetenango.

Debido a la extensión de la red del servicio de transporte urbano en Huehuetenango y la creciente población del departamento, se considera implementar a mediano plazo el mejoramiento de los microbuses urbanos. Desde el punto de vista ambiental resultan más baratos, veloces, seguros, capaces y limpios. Obteniendo beneficios como: la reducción de contaminantes a través del sistema de transporte, el aumento de seguridad para los usuarios y vehículos, asimismo la reducción del consumo de componentes, materiales y combustibles alternativos.

GRAFICA 1

MICROBUSES ACTUALES

Parte exterior

Parte interior

Cabina

Fuente: elaboración propia, Díaz (2017)

8.4 Calidad e Innovación

El microbús actual se introdujo en 1969 como minibús de 17 pasajeros. Actualmente tiene capacidad para 20 y 30 pasajeros. Es un vehículo que cumple con las necesidades de sus clientes en cuanto a la capacidad de transportar personas sin afectar el confort y la ergonomía. Es un producto de tecnología avanzada y su compromiso con los más altos estándares de calidad, mejor rendimiento y confiabilidad.

GRAFICA 2

MICROBUSES INNOVADORES

Parte exterior

Parte interior

Cabina

Equipo

Fuente: elaboración propia, Díaz (2017)

8.5 Presupuesto

La inversión general que se presenta actualmente asciende a Q368,592.00, tomando en cuenta que se deben separar inversiones y otros gastos mensuales, semestrales o anuales según sea el caso, por consiguiente se presenta el Valor Actual Neto –VAN- y la Tasa Interna de Retorno –TIR- para poder analizar en cuánto tiempo se recuperará la inversión y si tiene una tasa de descuento.

Tabla 2

VAN Y TIR

INVERSION	-Q 368,592.00
Año 1	Q 141,600.00
Año 2	Q 148,680.00
Año 3	Q 156,114.00
Año 4	Q 163,919.70
TIR	23%
VAN	Q50,220.70
BENEFICIO-COSTO	1.66
PERIODO DE RECUPERACION	4 años, 4 meses

Fuente: elaboración propia, Díaz (2017)

Se puede observar que el proyecto sí es rentable, debido a que el valor actual de rentabilidad en 4 años seria de Q50, 220.70, la inversión se recuperaría al 100%, on un 23% de margen de utilidad en un periodo de 4 años y 4 meses. Se estima

también por cada quetzal invertido se recupera 1.66, es decir, se recupera el quetzal invertido más Q0.66 más, por lo tanto, es rentable.

8.6 Análisis financiero

Tabla 3

Punto de equilibrio

2,500 salario piloto + 2,500 salario copiloto * 12 meses
787.50 de gasolina mensual * 12 meses
15,000 de ingresos mensuales * 12 meses

Fuente: elaboración propia, Díaz (2017)

$$PE = \frac{COSTOS\ FIJOS\ TOTALES}{1 - \left(\frac{COSTOS\ VARIBALE\ TOTALES}{VENTAS\ TOTALES}\right)}$$

$$PE = \frac{60{,}000}{1-\left(\frac{9{,}450}{180{,}000}\right)} = \frac{60{,}000}{0.9475} = 63{,}324.58$$

Cuando se obtenga este ingreso (Q63, 324.58) en cualquier mes del año, ahí estará el punto de equilibrio, es decir, en el cuarto mes del año.

Tabla 4

Flujo de efectivo

Precio	Q368,592.00
Kilometros/galón	40
Ruta en kilómetros por día	70
Costo de gasolina por día	Q26.25
Asientos	26
Costo del asiento por día	Q1.01
Utilidad marginal por día	Q987.50
Ruta en kilómetros por vuelta	7
Costo de gasolina por vuelta	Q2.63
Costo del asiento por vuelta	Q0.10
Utilidad marginal por asiento	Q3.80
Utilidad marginal por mes	Q29,625.00

Fuente: elaboración propia, Díaz (2017)

8.7 Requisitos para aplicar a un crédito

Para los propietarios y administradores de las asociaciones de transporte urbano público es muy importante conocer cuáles son los aspectos básicos para adquirir un crédito en cualquier banco a su favor, lo cual les aporta flexibilidad financiera. Por lo que a continuación se presentan algunos requerimientos.

Para microempresarios (transportistas)

- Solicitud de crédito (antes necesita ser pre-calificado)
- Fotocopia de DPI
- Recibo del agua, luz o teléfono reciente.
- Copia de carné de NIT o RTU
- Edad: entre 25 a 58 años.
- Enganche del 30% mínimo.
- Tener microbuses en marcha.
- Experiencia mínima de un año.
- Copia de tarjeta de circulación.
- Permiso de circulación de ruta.

VIIII. ANÁLISIS COMPARATIVO DE MICROBUSES.

A continuación, se presenta un análisis comparativo del transporte que recientemente circula en la cuidad de Huehuetenango; asimismo el modelo propuesto de microbuses modernos con sus respectivas características, ventajas y desventajas.

Tabla 4

Análisis comparativo

Nombre	Características	Ventajas	Desventajas
Microbús actuales	DISEÑO: • Línea: Mercedes Benz • Modelo: 1990 • Capacidad para 30 pasajeros. • Asientos fijos con ventanas. • Cabina ajustable. • Largo: 8 metros aproximadamente. • Ancho: 4 metros aproximadamente. • Alto: 4 metros aproximadamente. • Depósito de combustible: 40	• Capacidad de personas. • Fácil identificación por parte de los usuarios. • Mantener precios de pasaje bajos. • Exceder el número de pasajeros a bordo. •	• Unidades en un estado deteriorado. • Generadoras de congestionamiento. • Altos niveles de contaminación ambiental, auditiva y respiratoria. • Deterioro de las infraestructura vial. • Falta de educación vial. • Produce problemas en el transito debido al tamaño de la unidad. (modelo rústico).

	galones aproximadamente. • 2 puertas. PERFORMANCE Y SEGURIDAD: • Motor 366 Diesel • Caja de 5 velocidades • Frenos de escape. • EQUIPAMIENTO: • Parrilla • Algunas unidades tienen radio y bocinas.		
Nombre	**Características**	**Ventajas**	**Desventajas**
Microbús propuesto	DISEÑO: • Línea: Toyota Coaster • Modelo: 2018 • Capacidad para 26	• Mayor comodidad y seguridad para los usuarios. • Disminuye los niveles de	• Altos costos de financiamiento. • Adaptación de los usuarios. • Dificultad en mantener precios

	pasajeros. • Asientos ajustables con ventanas. • Cabina con ventanas panorámicas • Mejora la conducción y economía de combustible. • Mejor rendimiento y confiabilidad. • Largo: 6,255 • Ancho: 2,025 • Alto: 2,439 • Depósito de combustible: 25 galones. • 4 puertas. PERFORMANCE Y SEGURIDAD: • Diesel, 8 Válvulas, 14B. • 4 Cilindros • 3,661 C.C. • 97 Caballos. • Caja mecánica de 5 velocidades y retroceso.	contaminación en pro del medio ambiente y sociedad. • Reduce el congestionamiento vehicular debido a que son unidades de menor tamaño. • Reduce riesgos de sufrir desperfectos mecánicos. • Agiliza la movilización de usuarios en beneficio a la economía. • Evitar conflictos viales • Beneficia a la estructura vial debido a la reducción de peso. • Capacidad de	de pasaje del mercado establecidos. • Tiempo de recuperación de la inversión.

	• Tracción: 4x2 • Frenos de escape y frenos de tambor. • Cinturón de seguridad para cada piloto y copiloto. • Diseño especial de parachoques. EQUIPAMIENTO: • Ventilación en el techo. • Aire acondicionado. • Sistema de micrófono incorporado al audio. • Sistema de audio full equipo.	transportar a personas sin afectar el confort y la ergonomía.	

Fuente: elaboración propia, Díaz (2017)

X BIBLIOGRAFÍA

Estado de Guatemala, G. (2013). Reglamento para la Prestación del Servicio Público de Transporte Extraurbano de Pasajeros por Carretera y Servicio Especial Exclusivo de Turismo, Agrícola e Industrial Acuerdo Gubernativo 535-2013. Guatemala: Constitución Política de la República de Guatemala.

FACUA. (2007). El tranporte Público. Guías del consumidor. Andalucía, España: FACUA Andalucía. Obtenido de http://www.facua.org/es/guia.php?Id=77

Henderson, K. (2017). La voz de Houston. Obtenido de ¿Cuáles son los diferentes tipos de evaluación del desempeño?: http://pyme.lavoztx.com/cules-son-los-diferentes-tipos-de-evaluacin-del-desempeo-4474.html

Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, I. (2016). Conducción asertiva. Guatemala: Comercio y servicios INTECAP.

Mérida, S. (2013). Terminal de buses y central de mayoreo del norte Huehuetenango, Huehuetenango. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.

Organismo Legislativo, G. (4 de Junio de 2014). Congreso De La República De Guatemala Decreto Número 15-2014. Diario de Centro América, págs. 1-2.

Presidente de la República, G. (1998). Reglamento de Tránsito, Acuerdo Gubernativo Número 273-98*. Guatemala: Constitución Política de la República de Guatemala.