

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Responsabilidad Social Empresarial en centros educativos privados
del municipio de San Miguel Petapa, Guatemala**

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Luis Fernando Bautista Ordoñez

Guatemala, octubre 2019

**Responsabilidad Social Empresarial en centros educativos privados
del municipio de San Miguel Petapa, Guatemala**

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Luis Fernando Bautista Ordoñez

Licenciado Josué Roberto Zabala Vásquez (**Asesor**)

M. Sc. Silda Iliana Miranda Medina (**Revisor**)

Guatemala, octubre 2019

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A Cesar Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES DE CIENCIAS ECONOMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Luis Fernando Ajanel

Coordinador Campus Álamos

Guatemala 28 de febrero de 2019

Señores:
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy el autor del artículo científico titulado “**Responsabilidad Social Empresarial en centros educativos privados del municipio de San Miguel Petapa, Guatemala.**” y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Luis Fernando Bautista Ordoñez
Licenciatura en Administración de Empresas
Carné No.: 201401615

REF.: C.C.E.E.LIC.ADMON.A03-PS.002.2019

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 21 DE JUNIO DE 2019**

DICTAMEN

Tutor: Licenciado Josué Roberto Zabala Vásquez
Revisor: Licenciada Silda Iliana Miranda Medina
Carrera: Licenciatura En Administración de Empresas

En el Artículo Científico titulado: "Responsabilidad social empresarial en centros educativos privados del municipio de san Miguel Petapa, Guatemala,"

Presentada por: Luis Fernando Bautista Ordoñez.

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado

M.A:Ronald Girón
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 09 de marzo de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: **“Responsabilidad Social Empresarial en centros educativos privados del municipio de San Miguel Petapa, Guatemala”**, realizada por Luis Fernando Bautista Ordoñez, carné 201401615, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Josué Roberto Zabala Vásquez
Colegiado Activo 15017

Guatemala, 12 de abril 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

En relación al trabajo del artículo científico con el tema: **Responsabilidad social empresarial en centros educativos privados del municipio de San Miguel Petapa, Guatemala**, realizado por, Luis Fernando Bautista Ordoñez, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, con carné 201401615, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo, establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


M.Sc. Silda Iliana Miranda Medina
Colegiado 8455
Tel: 58252144

Dedicatoria

A Dios.

Por permitirme culminar mi trabajo, fruto de mi esfuerzo y dedicación, el cual no habría sido posible sin todas las bendiciones que derrama en mi vida.

A mis padres.

Por su apoyo incondicional y por creer en mí a lo largo de este camino que decidí tomar.

A mi esposa e hijo.

Por ser el motor de mi vida, por darme las fuerzas y el apoyo para ser mejor cada día y por su gran amor.

A mi familia.

A mis hermanas y sobrinos por su cariño y apoyo, a todos mis familiares por ser siempre parte esencial de mi vida. En especial a nuestros seres queridos que ya no están físicamente pero que llevamos muy dentro de nuestros corazones.

A mis amigos y compañeros universitarios, catedráticos, los cuales se han convertido en parte esencial de este logro.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Metodología	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo General	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfica	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Muestra para población infinita	3
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	4
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
Capítulo 2	6
Resultados	6
2.1. Presentación de resultados	6
Capítulo 3	21
Discusión y conclusiones	21
3.1 Extrapolación	21
3.2 Hallazgos y análisis general	27

4	Conclusiones	28
5	Referencias	29
6	Anexos	30

Abstract

En la actualidad la responsabilidad social empresarial, es tema administrativo que se encuentra en constante crecimiento, cada día más empresas optan por adaptar este sistema a su organización. Los centros educativos privados no son excepción en cuanto a optar por esta herramienta, por la razón que incluyen dentro de sus actividades programas que incentivan la RSE.

En el municipio de San Miguel Petapa, departamento de Guatemala, existe una gran cantidad de centros educativos privados, los cuales ofrecen diferentes niveles educativos, de los cuales optan por actividades de responsabilidad social, por medio de herramientas de recolección de información, y con la colaboración de las autoridades de los centros educativos y sus colaboradores, se realizó un análisis para identificar la utilización de prácticas de responsabilidad social empresarial de estas instituciones educativas.

Introducción

Establecer una empresa incluye la función constante de mantener los productos y servicios que se ofrecen dentro del gusto y exigencias de los consumidores, así mismo controlar el equilibrio de toda la organización, por medio de todos los entes que la conforman y que se ven involucrados en las operaciones de la empresa, tanto en su entorno interno como externo. Esto implica que la institución sea socialmente responsable y sensible hacia todos sus grupos de interés.

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

La presente investigación se llevó a cabo en el municipio de San Miguel Petapa, del departamento de Guatemala. Con el objeto de identificar cuáles son las actuales prácticas de responsabilidad social empresarial, que aplican los centros educativos privados de las zonas 1, 2 y 4 del municipio.

El capítulo 1 llamado Metodología, en este apartado se diseñó la investigación y se definieron los objetivos, tanto general como específicos, los cuales determinaron cuál debería ser la población de estudio adecuada, al analizar que dentro de los objetivos específicos se encuentra la determinación de los aspectos que los catedráticos de los centros educativos privados seleccionados, pueden brindar la información necesaria para determinar las prácticas de RSE que realizan en los centros educativos.

En el capítulo 2 llamado Resultados, luego de proceder a la recopilación de datos, a partir del instrumento diseñado en la fase de Metodología, encuesta, se tabuló la información obtenida y se presentó en gráficas analizadas.

En el capítulo 3 llamado Discusión, se procede con la extrapolación, se comparan los resultados obtenidos por medio de la investigación contra la opinión de expertos recolectada de libros de texto, con la finalidad de dar un preámbulo a un análisis debidamente fundamentado.

Finalmente se presentan las conclusiones, las cuales responden a los objetivos de la investigación, para sustentar que el trabajo desarrollado cumplió con las expectativas planteadas desde un inicio.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

La responsabilidad social empresarial (RSE) radica en las buenas prácticas que las organizaciones están voluntariamente dispuestas a implementar para contribuir con el entorno interno y externo en el cual ejecuta sus operaciones.

Dentro del ámbito empresarial se pueden encontrar diferente tipos de empresas que han implementado la RSE dentro de su sistema y otras que están en proceso de implementación, sin embargo se ha identificado la necesidad de identificar la posición de las instituciones educativas privadas con respecto al tema de Responsabilidad Social Empresarial. En la actualidad es un tema el cual se menciona mucho, sin embargo en Guatemala son pocas las empresas que han logrado implementar esta herramienta en su totalidad.

El municipio de San Miguel Petapa es uno de las áreas dentro del territorio metropolitano del departamento de Guatemala que ha tenido un crecimiento considerable en cuanto a población y comercio, lo cual ha dado pauta al aumento de número de centros educativos privados en el municipio, sin embargo no se tiene información documentada a cerca de las prácticas de responsabilidad social empresarial que estos colegios realicen en la actualidad, por lo que se desconoce el impacto que tienen o si lo realizan de forma adecuada.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cuáles son las prácticas de RSE que se ejecutan en los centros educativos privados del municipio de San Miguel Petapa?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Identificar cuáles son las prácticas de RSE que se ejecutan en los centros educativos privados del municipio de San Miguel Petapa.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar si los centros educativos privados del área de San Miguel Petapa cumplen correctamente con los requerimientos legales necesarios para su funcionamiento.
- Comprobar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de las instituciones educativas privadas ejecutan con respecto a sus colaboradores.
- Identificar cuáles de los siete ejes de RSE son practicados por los centros educativos privados.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

La investigación descriptiva tiene como consiste en la recolección y análisis de datos con el fin de conocer a fondo sobre un tema en específico a través de la descripción de actividades, objetos, procesos y personas, con el objetivo de recolectar contenido que aporte información significativa al conocimiento.

En el caso de la RSE dirigida a los centros educativos privados del municipio de San Miguel Petapa se busca reunir información que ayude a identificar si los colegios han implementado herramientas de la Responsabilidad Social Empresarial para las relaciones con sus Stakeholders (grupos de interés) y los aportes que han obtenido al utilizarla.

1.5 Sujeto de investigación

Sujeto 1

Catedráticos activos

De los centros educativos privados

Del municipio de San Miguel Petapa

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La recolección de datos se realizara durante el inicio del ciclo escolar en enero del 2019.

1.6.2 Geográfico

Centros educativos privados ubicados en las zonas 1, 2 y 4 del municipio de San Miguel Petapa.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Muestra para población infinita

Ya que no se conoce con exactitud el número de catedráticos que laboran dentro de los centros educativos del municipio de San Miguel Petapa, se procedió a realizar el cálculo de una muestra para población infinita, con un nivel de confianza de 93% representado por un estadístico z de 1.81 y un margen de error del 8%.

Z – 1.81

P - 0.5

Q - 0.5

E – 0.08

$$n = \frac{1.81^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.08^2}$$

$$n = \frac{0.819025}{0.0064}$$

$$n = 127.97 = \underline{\underline{128}}$$

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Debido a que no se conoce la cantidad exacta de catedráticos que laboran en los centros educativos privados del municipio de San Miguel Petapa se utilizó la fórmula para muestra infinita, por lo cual se necesita un total de 128 encuestados para la recopilación de datos.

1.8.1 Instrumento de investigación

Instrumento 1

Encuesta a docentes ciclo 2019 de colegios del municipio de San Miguel Petapa

Se realizó un cuestionario tipo encuesta dirigido a catedráticos que laboren en el ciclo escolar 2019 para colegios del sector privado dentro de las zonas 1, 2 y 4 del municipio de San Miguel Petapa, Guatemala.

La encuesta consta de 15 preguntas, las preguntas están desarrolladas en tres categorías; preguntas de tipo dicotómicas, preguntas de tipo categorizadas en escala nominal y escala ordinal, el tema en el cual se centraron las preguntas es identificar la presencia o ausencia de la Responsabilidad Social Empresarial en los centros educativos privados de San Miguel Petapa.

1.9 Recolección de datos

La recolección de datos se realizó los días 4, 5, 6 y 7 de febrero del año 2019, se hizo el requerimiento a las autoridades de los centros educativos privados de las zonas 1, 2 y 4 del municipio de San Miguel Petapa, se realizó la encuesta a los docentes que laboran actualmente para los establecimientos visitados.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Se realizó un vaciado de datos en hojas de cálculo dentro de la plataforma Excel para poder analizar y procesar los datos. De esta manera determinar los porcentajes para establecer las respuestas que las personas encuestadas seleccionaron en cada interrogante.

Posteriormente se procedió al desarrollo de graficas tipo barra vertical para ilustrar las respuestas de los docentes con respecto al tema de responsabilidad social empresarial en los centros educativos privados del municipio de San Miguel Petapa.

Capítulo 2

Resultados

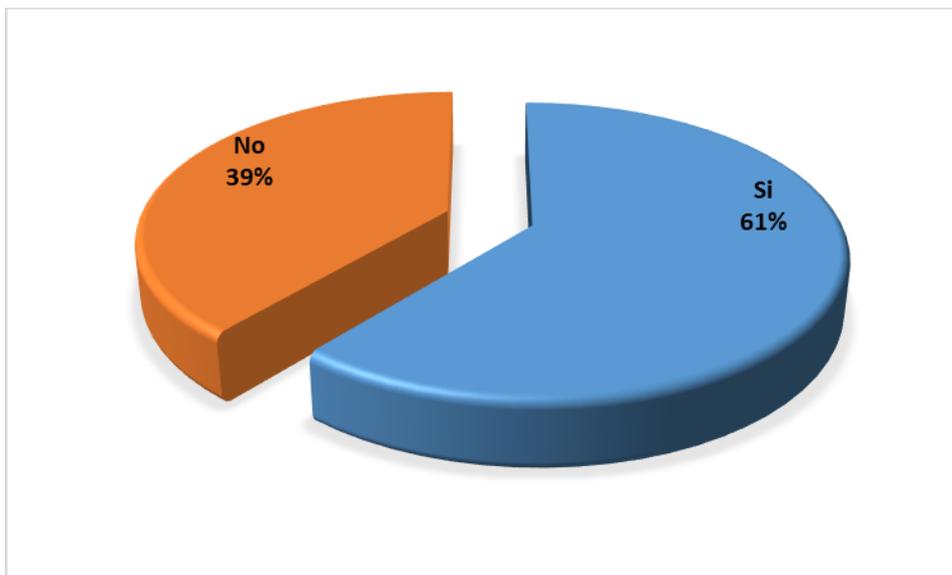
2.1 Presentación de Resultados

2.1.1 Encuesta a Catedráticos

Con el objeto de conocer la postura de los catedráticos de los centros educativos privados de San Miguel Petapa con respecto al tema de responsabilidad social empresarial por medio de una encuesta la consta de 15 preguntas.

Pregunta número 1

¿Conoce el significado de las siglas RSE?

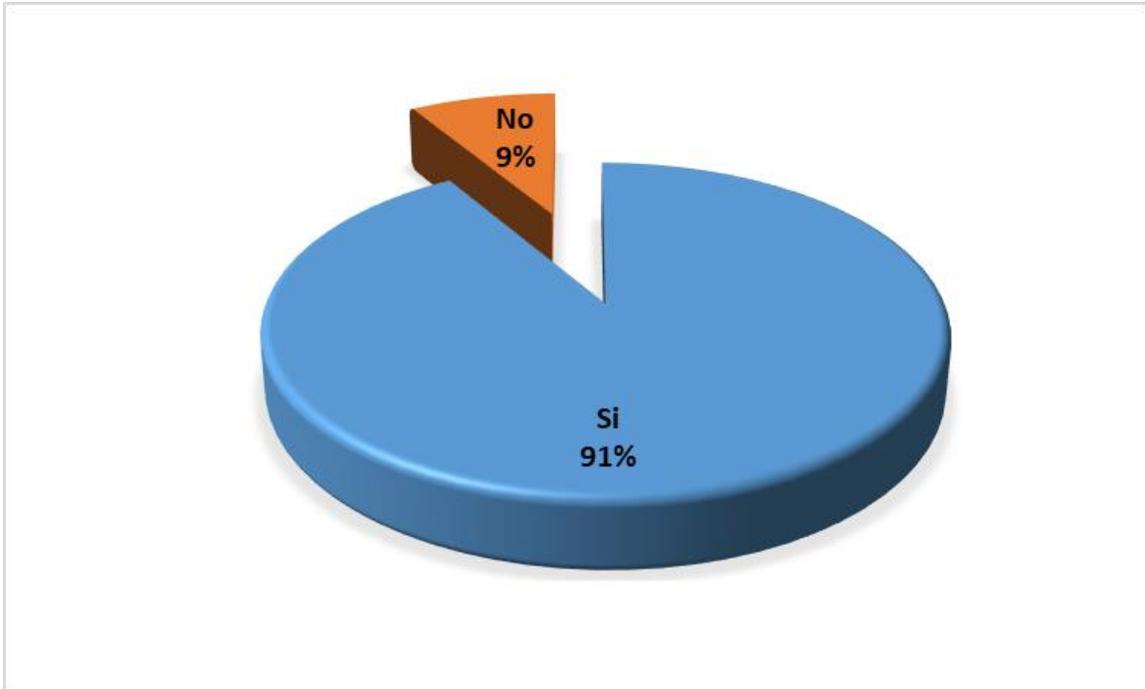


Fuente: elaboración propia

Se muestra un porcentaje mayor en cuanto a quienes respondieron si conocer el significado de las siglas RSE, resalta indicar que un porcentaje menor opto por responder que no tenían conocimiento acerca de su significado.

Pregunta número 2

¿Conoce el concepto de Responsabilidad Social Empresarial?

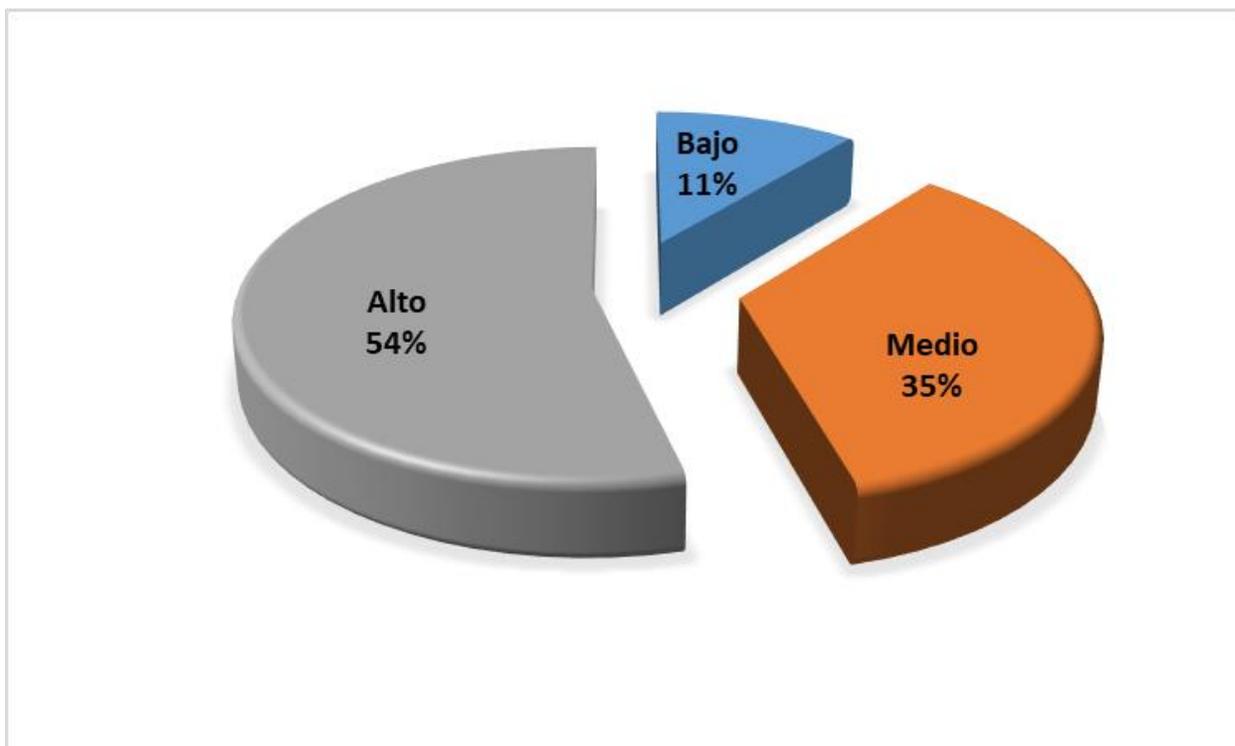


Fuente: elaboración propia.

Se puede observar que es mucho mayor el porcentaje de catedráticos que conocen el concepto sobre el tema de responsabilidad social empresarial.

Pregunta número 3

¿Qué tan importante considera que son para el establecimiento donde labora las iniciativas de RSE?

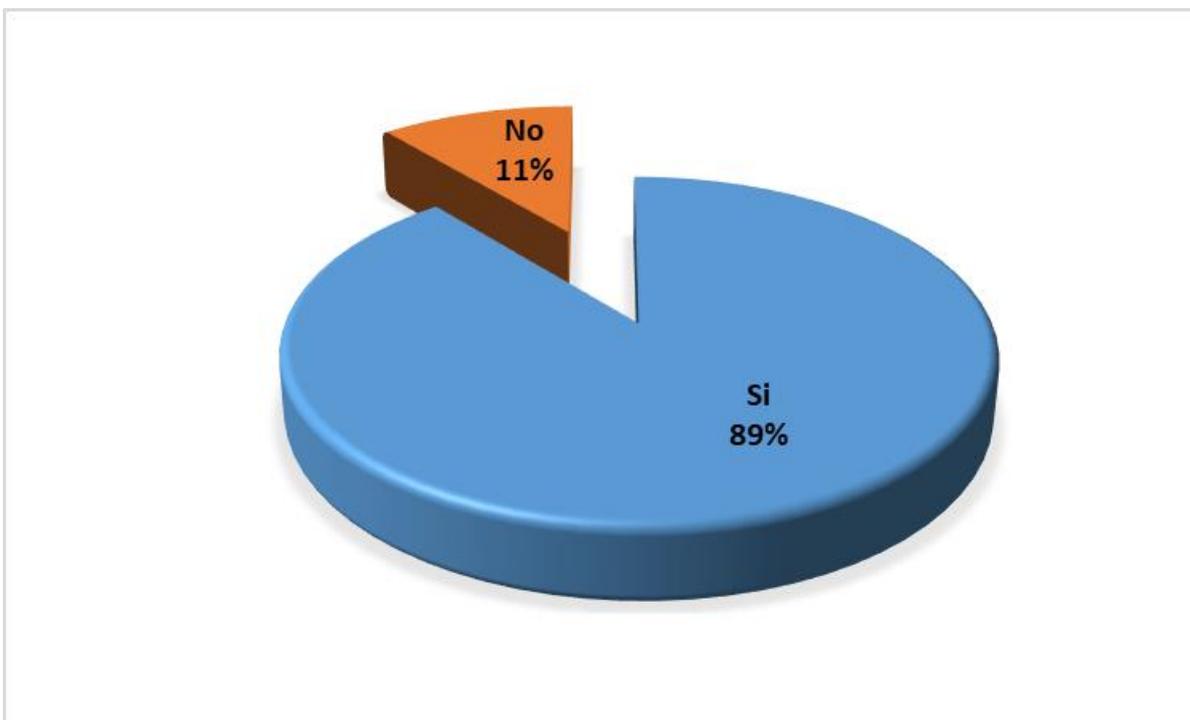


Fuente: elaboración propia.

Los catedráticos concuerdan en que si existe importancia por parte de los establecimientos en cuanto a prácticas de RSE, sin embargo en algunos es más importante que en otros.

Pregunta número 4

¿Actualmente dentro del establecimiento se practican actividades de RSE?

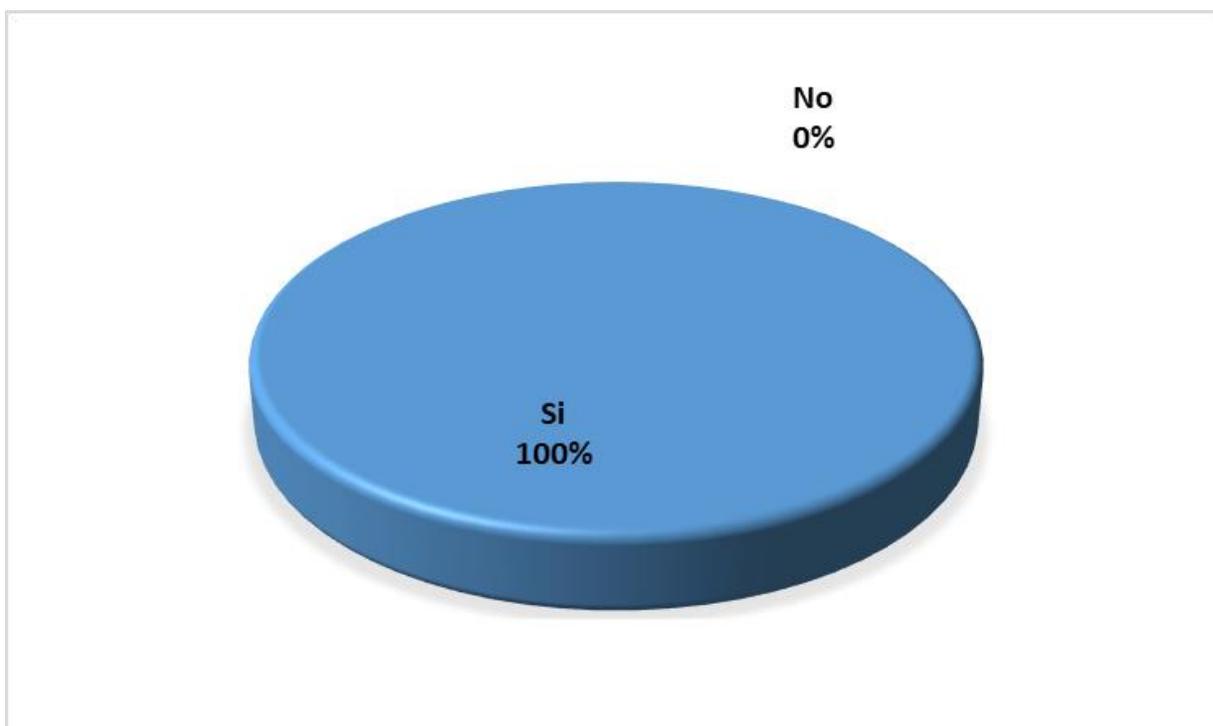


Fuente: elaboración propia.

Se puede observar que en la actualidad los centros educativos si cuentan con actividades de RSE dentro de sus actividades actuales y planificadas para este año 2019.

Pregunta número 5

¿La institución se rige bajo un código de valores?

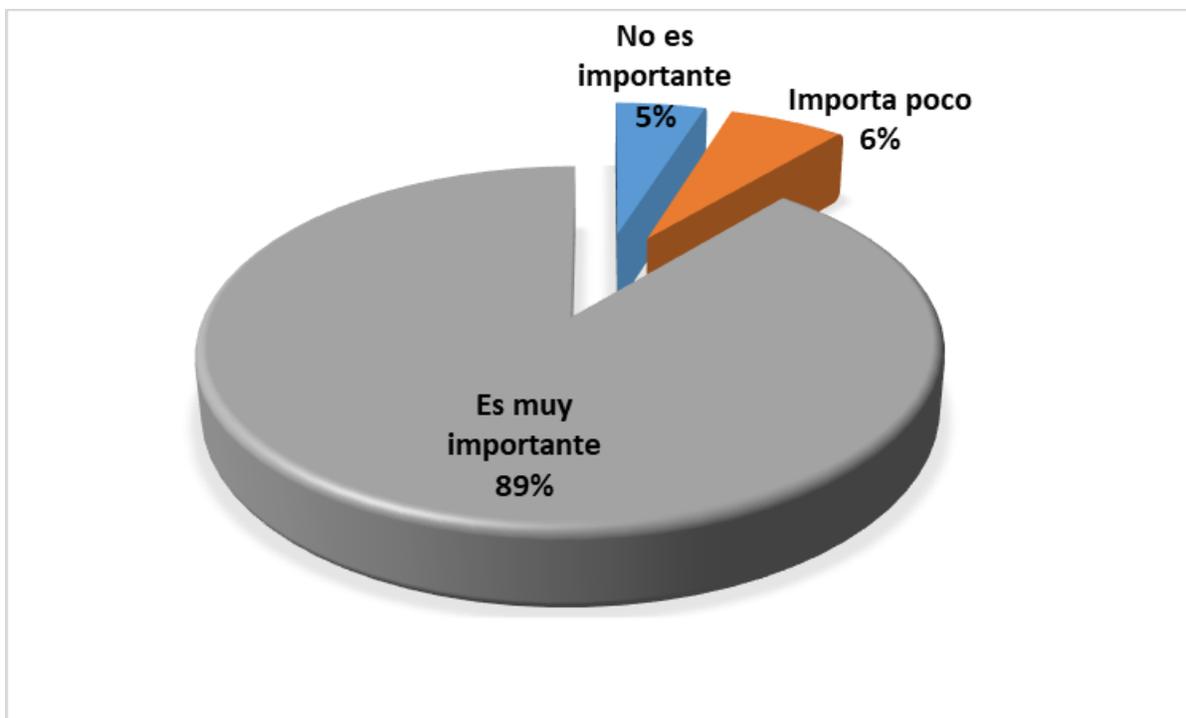


Fuente: elaboración propia.

Se puede apreciar que es la primera pregunta de la encuesta realizada en donde todas las respuestas fueron para afirmar que cada uno de los centros educativos visitados se rige bajo un código de valores interno.

Pregunta número 6

¿Qué tan importante es para el establecimiento brindar condiciones de desarrollo humano a sus docentes?

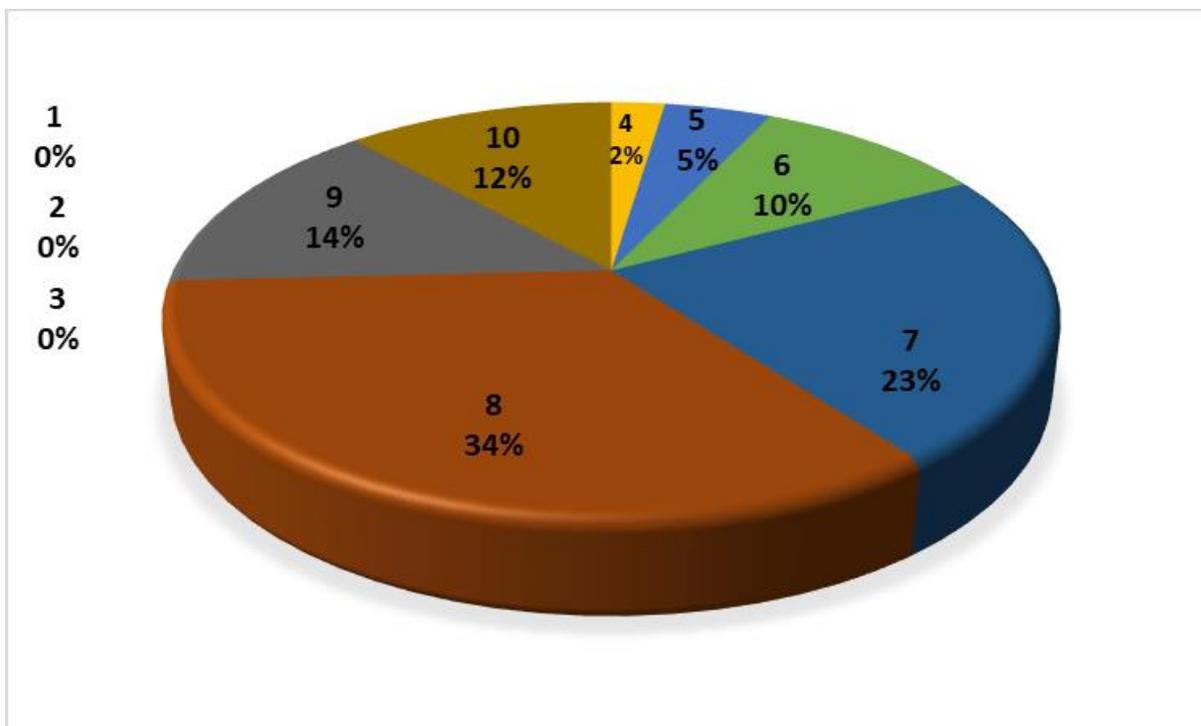


Fuente: elaboración propia, 2019.

Se puede observar en base a los resultados que en gran mayoría los catedráticos consideran que la institución para la que laboran les ofrece condiciones adecuadas para su desarrollo humano, esto lo realiza en cada colegio de diferentes formas.

Pregunta número 7

De uno a diez, siendo uno la nota más baja y diez la más alta ¿Qué tanto se preocupa la institución en donde labora por ofrecer condiciones adecuadas de trabajo para sus colaboradores?

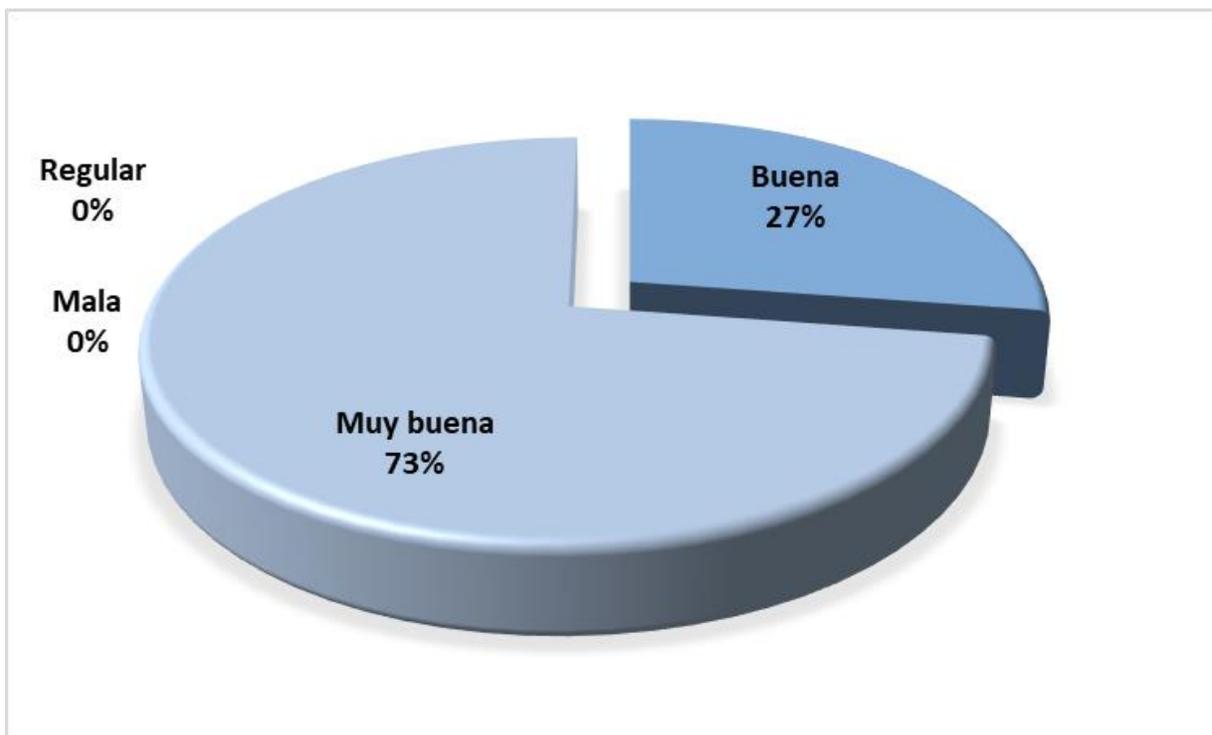


Fuente: elaboración propia, 2019.

Se puede observar que un 34% le dio una puntuación de 8 a las condiciones de trabajo de la institución en donde labora, siendo esta la respuesta que más veces fue elegida, se puede observar en base a los resultados que existe una respuesta del grado medio hacia arriba, por lo cual los colegios ofrecen condiciones buenas en general.

Pregunta número 8

¿Qué tan buena es la calidad del servicio educativo ofrecido por la institución?

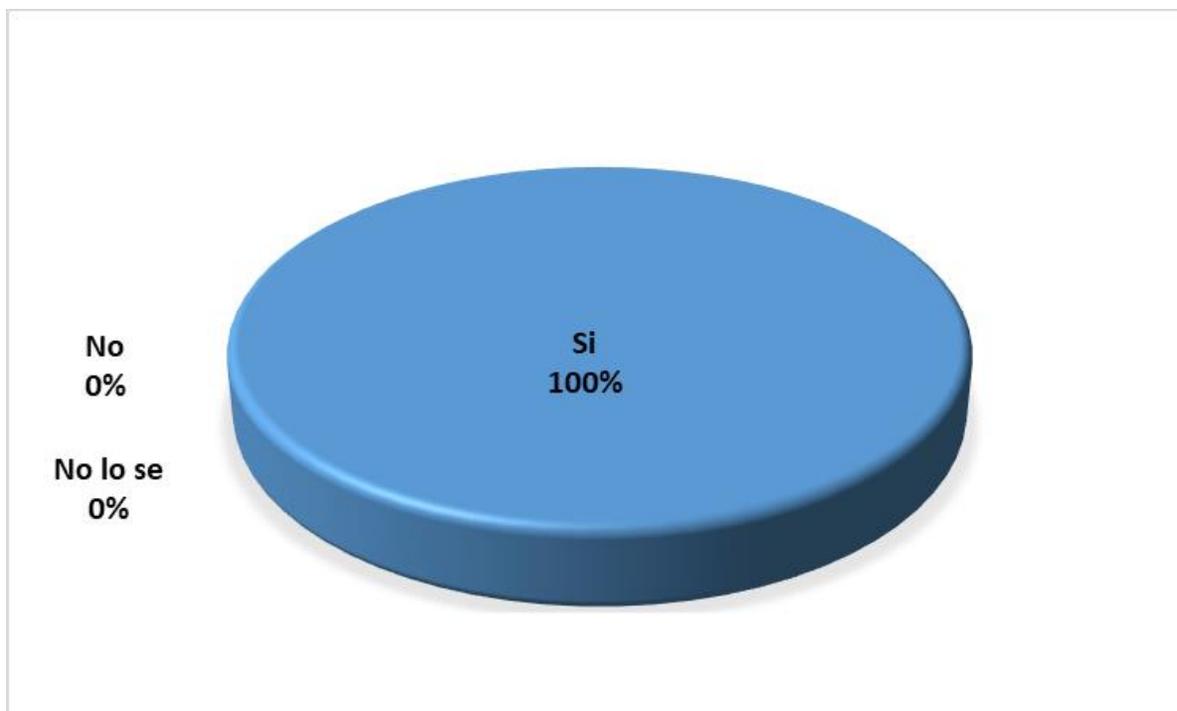


Fuente: elaboración propia, 2019.

De las cuatro posibles respuestas las de carácter positivo fueron las dos tomadas en cuenta para responder a la interrogante número 8, los catedráticos consideran que la educación que se imparte dentro del centro educativo es buena en un 27% y muy buena en 73%.

Pregunta número 9

¿Considera que el establecimiento cumple con todos los requerimientos legales y educativos necesarios para su funcionamiento?

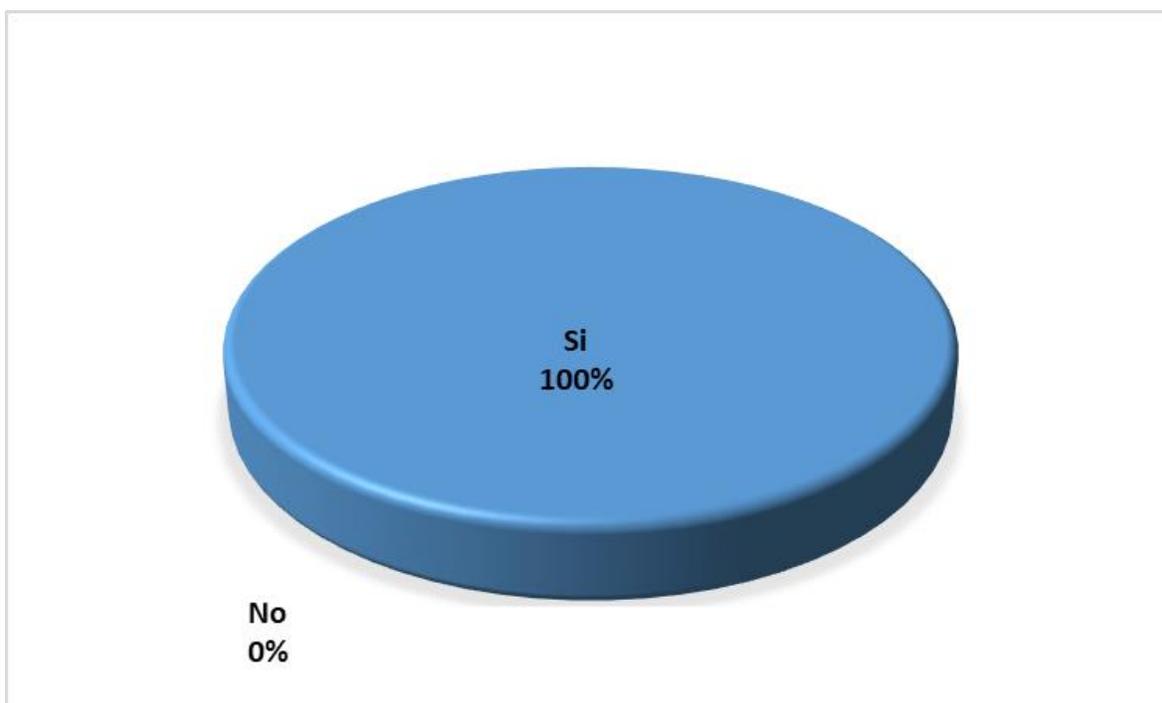


Fuente: elaboración propia, 2019.

El 100% de los docentes encuestados consideran que el establecimiento educativo para el que laboran si cumple con todos los requerimientos legales necesarios para su funcionamiento.

Pregunta número 10

¿El establecimiento promueve dentro de sus actividades políticas medioambientales?

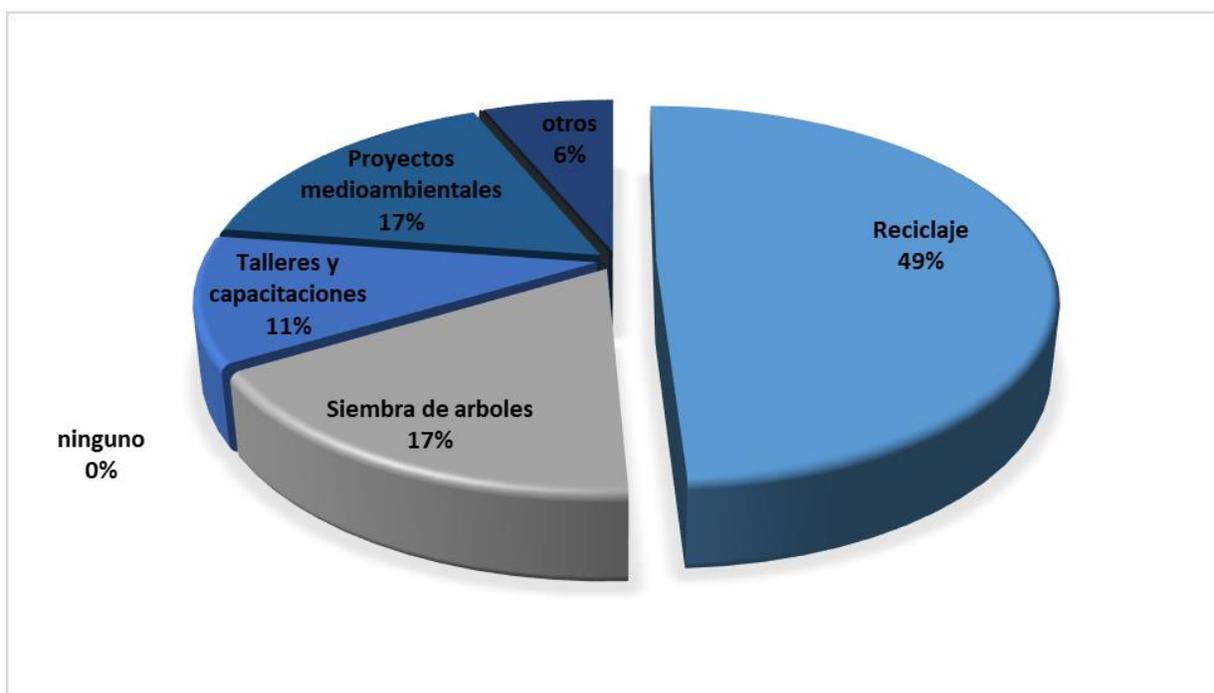


Fuente: elaboración propia, 2019.

Dentro de los establecimientos visitados se ha obtenido un 100% de respuesta en cuanto a que si promueven dentro de sus actividades políticas medioambientales, a nivel general.

Pregunta número 11

¿De qué manera incentiva el establecimiento a los estudiantes la correcta utilización de los recursos naturales?

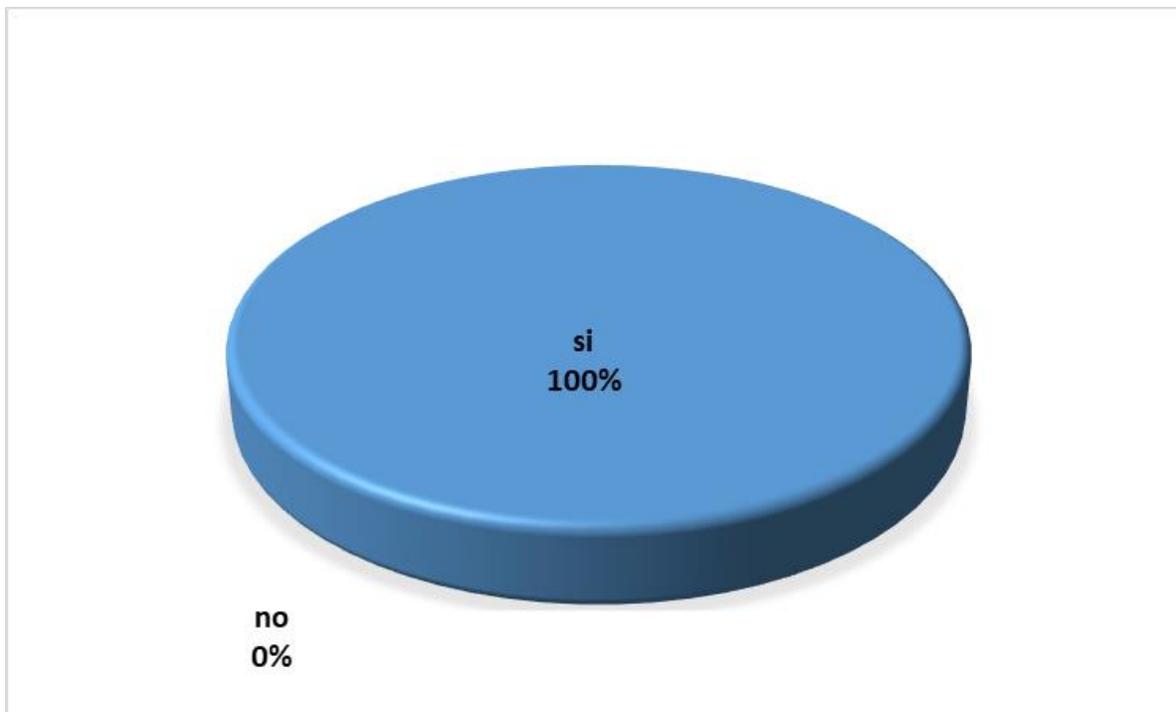


Fuente: elaboración propia, 2019.

Dentro de los establecimientos educativos visitados si existe iniciativa por parte del centro para incentivar a los estudiantes por medio de diferentes actividades, cabe resaltar que el reciclaje con un 49% es la herramienta más utilizada.

Pregunta número 12

¿Estaría dispuesto(a) a implementar dentro de sus actividades docentes nuevas iniciativas de RSE?

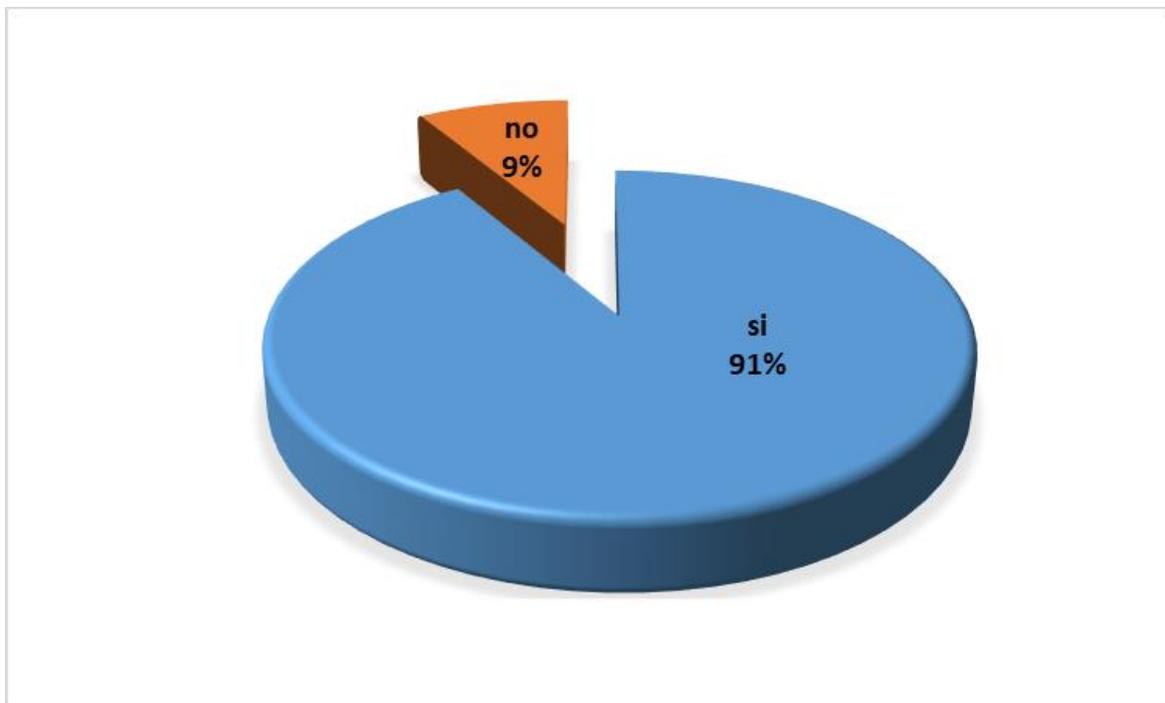


Fuente: elaboración propia.

El 100% de los docentes encuestados está de acuerdo en implementar dentro de sus actividades de enseñanza nuevas iniciativas de RSE que puedan ser adaptadas dentro de sus labores.

Pregunta número 13

¿Conoce la Misión de la institución donde labora?

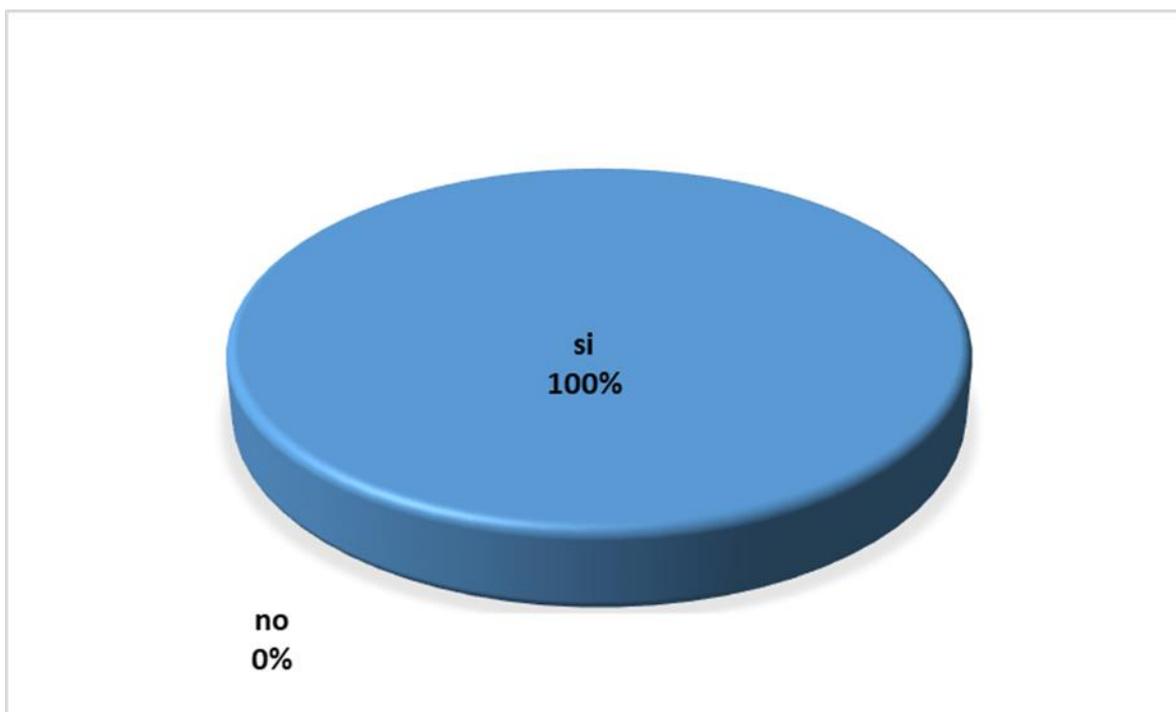


Fuente: elaboración propia.

Como se puede observar en la gráfica, un 91% de los encuestados respondió que si es de su conocimiento la misión del centro educativo, lo cual demuestra que si se da a conocer, en comparación de una minoría del 9% que respondió no conocerlo.

Pregunta número 14

¿Entiende la necesidad de compartir la visión del establecimiento donde labora?

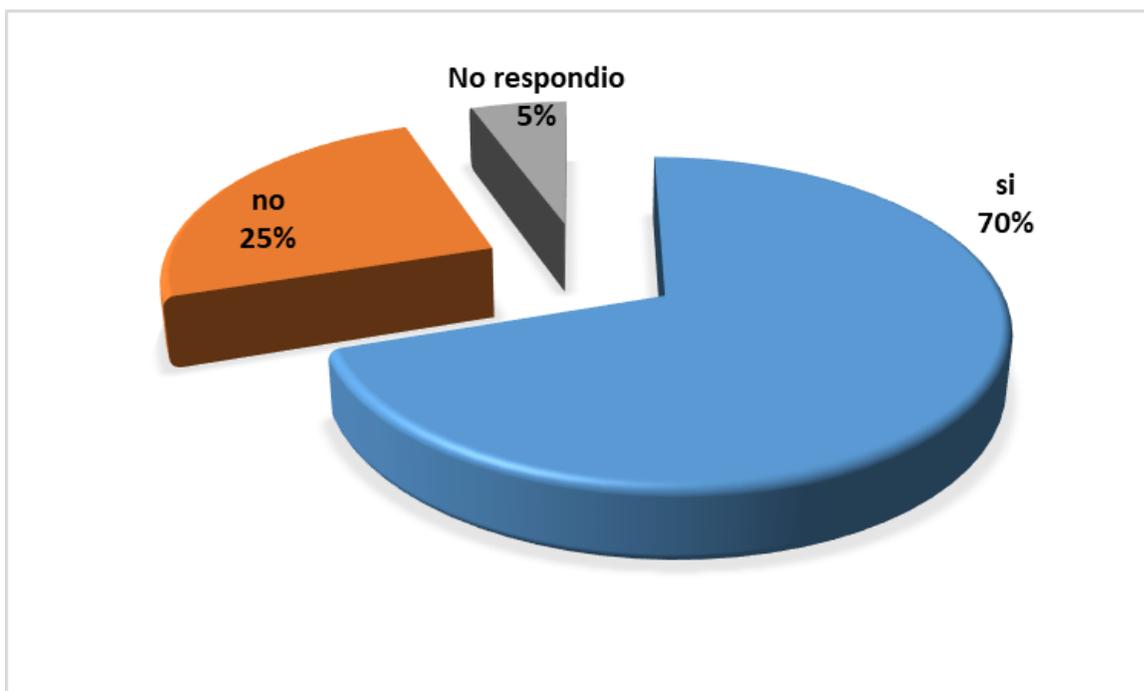


Fuente: elaboración propia.

Como se puede observar en los resultados de la pregunta el 100% de los docentes encuestados sabe que debe de estar relacionado con la visión de la empresa.

Pregunta número 15

¿Considera que percibe un salario justo según las actividades que desempeña dentro del establecimiento educativo?



Fuente: elaboración propia.

Se puede observar que un 70% de los maestros encuestados se sienten satisfechos con el pago que reciben por su trabajo, sin embargo es interesante como un 25% se sienten inconformes con el pago, al tener mayores expectativas de pago, resalta en esta grafica que un 5% evito responder a esta interrogante.

Capítulo 3

Discusión

3.1 Extrapolación

Con respecto a los conocimientos que los catedráticos de los centros educativos privados de San Miguel Petapa tienen hacia el tema de responsabilidad social empresarial, se logra identificar en base a los resultados de las preguntas uno y dos que por las siglas RSE no es tan conocido el tema, al contrario del título completo con el cual más de tres cuartos de la población se sienten identificados, una minoría desconoce del tema abordado, sin embargo realizan ciertas prácticas las cuales se relacionan con el tema abordado, sin embargo no es relevante para estos docentes manejar dicha información.

“Se define a la RSE, como una cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familias, comunidades y medio ambiente, que contribuye a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo sostenible del país.” (CentraRSE, 2006) Pág. 9

La responsabilidad social empresarial es conocida por todo el mundo, en ocasiones las personas en sus actividades laborales están en relación con estas sin tener conocimiento sobre el tema, por lo cual al ser cuestionadas sobre esto les resulta extraño, los establecimientos educativos tienen conocimiento sobre algunos temas de RSE, sin embargo no conocen a fondo que esto es más que filantropía o sobre actividades medioambientales, se trata sobre los siete ejes y la importancia que son en la actualidad para todo tipo de empresa.

Se pudo identificar según las respuestas de los docentes en las preguntas tres y cuatro que dentro de las instituciones educativas visitadas se manejan actividades de RSE, sin embargo no se les da la importancia necesaria ya que la mitad de los indagados considera que para sus organizaciones si es muy importante el incentivar programas, al contrario para la otra mitad que considera un nivel medio y bajo en cuanto a la importancia que se les da.

Los empleados de una compañía son los cientos de miles de personas que trabajan, en sus departamentos y desempeñan funciones como, investigación, ventas y manufactura. Los empleados esperan recibir una remuneración correspondiente con su desempeño. Para que la compañía tenga un comportamiento ético hacia sus empleados y satisfaga sus expectativas, crea una estructura ocupacional que los remunera de forma justa y equitativa por sus contribuciones. (Jones, 2009) Pág. 57

Es importante que al buscar implementar programas de responsabilidad social empresarial dentro de las instituciones educativas, se debe de compartir con todos los individuos involucrados en las actividades la información necesaria. Toda actividad debe de ser planificada debidamente bajo las exigencias que los siete ejes de la responsabilidad social empresarial indica dentro de su contenido para convertir las acciones a tomar en un modelo de trabajo formal, de no ser así se cae en errores con respecto al desarrollo organizacional y personal de los individuos involucrados directamente con la institución, motivo que puede llevar al fracaso de las actividades y obtener resultados poco agradables.

Dentro de los resultados analizados resalta lo obtenido dentro la pregunta número cinco y número catorce, en donde los catedráticos indagados coinciden en totalidad que dentro del centro educativo para el que laboran se rige bajo un código de valores, los cuales las instituciones educativas se centran en dar a conocer a todos los miembros de su organización, así como a los estudiantes que son formados educativamente dentro de estos. De igual manera se comparte la visión de la empresa y se va hacia la misma dirección para la consecución de los objetivos.

“El perfil empresarial es producto de las personas, especialmente de los ejecutivos de primer nivel, cuya orientación y valores son importantes para la formulación de la estrategia. Ellos crean el ambiente organizacional y, por medio de su visión, que responde a la pregunta: ¿Qué queremos llegar a ser?, determinan la dirección de la empresa. En consecuencia, sus valores, preferencias y actitud frente al riesgo deben examinarse detenidamente, porque todos estos causan un impacto sobre la estrategia” (Koontz y Weihrich, 2004) Pág. 161

Es importante que el elemento humano de una organización, en este caso un centro educativo privado, se relacione apegadamente con el código de valores y la visión de la empresa, ya que esto trazara el rumbo que la institución desea tomar. Si una empresa no se preocupa por diseñar adecuadamente su código de valores y su misión empresarial, los trabajadores desconocen la esencia de ella, lo cual afecta el clima laboral al no tener un régimen especial como guía.

Se han identificado dos datos en las preguntas número seis y siete del instrumento (Encuesta). Estas preguntas van dirigidas a la situación de los catedráticos dentro de los establecimientos educativos privados, en la número seis nueve décimas de los encuestados afirman que el establecimiento se preocupa por el desarrollo humano de los maestros, sin embargo en la pregunta número siete se puede observar que las calificaciones son variadas en cuanto a medir el nivel de importancia que los maestros perciben de parte del colegio, la nota más alta obtuvo solo una décima parte de puntuación.

La empresa socialmente responsable transforma su cultura empresarial, incorporando de forma voluntaria valores éticos en sus acciones para no depender del cumplimiento obligatorio de reglamentos y normas, sino actuar con probidad, responsabilizándose por sus decisiones, respetando el medio ambiente y trabajando para que sus operaciones no conlleven un impacto negativo en éste; trabaja por entregar al mercado productos y servicios con valor agregado, que correspondería a la contribución que hace la empresa al medio y su comunidad externa e interna, enfocándose también al bienestar y desarrollo de las personas que integran su grupo de trabajo; como una forma de valorarlas y considerarlas parte fundamental para el alcance de sus objetivos. (Montoya, 2012) Pág. 48

Una organización socialmente responsable debe de atender todos los elementos que conforman su entorno, tanto interno, como externo. Se debe iniciar de adentro hacia afuera, ya que de nada sirve tener programas con la comunidad, medio ambiente o política, si no se ha trabajado primero con los elementos que conforman la organización, clientes, aspectos legales, valores, publico interno o colaboradores, en este caso se debe de tomar más importancia con el personal que labora dentro de

los centros educativos privados de San Miguel Petapa, ya que se ha identificado una brecha en cuanto a la percepción de importancia que estos tiene por parte de la institución.

Relacionado con el eje de la RSE clientes, se ha identificado la calidad del servicio educación que los centros educativos privado del municipio San Miguel Petapa ofrecen, con ayuda de los datos recopilados en la pregunta número ocho se ha podido identificar que una tercera parte de los encuestados considera que el nivel es bueno, mientras otras dos partes consideran que es muy buena, con respecto a las otras dos opciones de mala y regular no se obtuvo ni un solo voto.

“Sobre todo los directivos deben ser modelo de buen servicio, deben actuar conforme a las técnicas del servicio tal como esperan que lo hagan los empleados. Si, por el contrario, tratan a los clientes como huéspedes que no son bienvenidos, los empleados no se mostraran dispuestos a tratarlos como amigos. Además los directivos deberían recordar que deben demostrar a los empleados que se preocupan por su bienestar. Los directivos deberán mantener buenas relaciones con sus empleados, si esperan que estos se esfuercen para lograr la satisfacción de los clientes” (Tschohl, 2008) Pág. 361

Es importante que los líderes empresariales busquen ser una imagen positiva frente a sus colaboradores, la cual estos puedan admirar y seguir. Dentro de las instituciones educativas es un poco complejo medir el nivel de satisfacción de los clientes, ya que no se acostumbra a medirla. El padre de familia es quien toma la decisión en cuanto a la calidad, sin embargo son varios los factores que intervienen, de nada le sirve a la institución contar con personal capacitado si no se les dan las herramientas y condiciones necesarias para realizar sus actividades. Es importante realizar mediciones de calidad ya que por medio de estas se podrá mejorar o reconocer nuevas oportunidades.

Dentro de las preguntas diez y once se ha podido identificar que los centros educativos si promueven dentro de su establecimiento actividades medioambientales, ya que en la pregunta diez se puede observar que el total de encuestados concuerdan en que si se realizan estas prácticas. La

actividad más recurrente en estos establecimientos resultan ser reciclaje con dos cuartas partes, siembra de árboles la segunda pero muy lejos en su valoración.

“A nivel de medio ambiente, las empresas reducen el impacto negativo de la naturaleza, mejoramiento de imagen y relacionamiento con la comunidad, y la reducción del consumo de recursos naturales. Las PYMES debido a su baja complejidad empresarial, realizan pocas acciones a favor del medio ambiente, siendo algunas de las practicas: reciclado de papel, clasificación de basura, ahorro de energía etc.” (Fernández De Navarrete, 2015) Pág. 108

Es importante que los centros educativos privados tengan dentro de su planificación actividades medioambientales, en estas se debe de involucrar a todos las personas que tienen relación directa con la institución. Es necesario también que las diversifiquen las formas de trabajar para fortalecer el medio ambiente, aunque son organizaciones únicas, en crecimiento, pueden aportar de gran manera para devolver a la naturaleza un poco de lo recibido.

Dentro de la pregunta número nueve se aborda uno de los objetivos específicos de la planeación, el investigar si se cumple con el eje legal de la RSE, razón por la cual se cuestionó a los colaboradores de los centros educativos sobre si consideran que las organizaciones para las que laboran cumplen con todos los requisitos legales y educativos necesarios para poder laborar, lo cual se obtuvo un resultado contundente al todo estar de acuerdo en que estos si son cumplidos.

Se debe resaltar que la base de la RSE exige operación bajo estricto cumplimiento del régimen legal, el cual es considerado como el factor más importante para que una empresa sea competitiva globalmente (Instituto del Banco Mundial) Pág. 30

Es de vital importancia que cualquier empresa constituida dentro del territorio guatemalteco realice todos los tramites, pagos y documentación necesaria para poder iniciar operaciones, en el caso de los centros educativos privados de San Miguel Petapa, se concuerda en base a los resultados obtenidos por medio de la herramienta de investigación que estos si cumplen con los requerimientos, cabe resaltar que los requerimientos para el funcionamiento de un colegio son muy

exigentes, ya que son exigidos por el ministerio de educación, entidad educativa del estado, por lo cual de no tener en orden todo lo necesario, no les es permitido iniciar labores.

Con respecto a la interrogante número 15 se ha identificado que existe una tercera parte del total cuestionado, que sienten que la remuneración que reciben por sus servicios no es la adecuada, por lo cual se evidencia que hay descontento en este aspecto, lo cual puede afectar el desempeño de estos dentro de la institución.

“Las personas son singulares y, al mismo tiempo, comparten características. Todos somos semejantes y diferentes unos de otros al mismo tiempo. Las necesidades son comunes a todos los individuos, pero cada uno tiene una situación específica en términos de necesidades. Lo mismo sucede con las demás características que hacen singulares a las personas y que afectan la motivación: competencias, actitudes, emociones y personalidad. Todas ellas interactúan con las necesidades y entre sí, haciendo de cada ser humano un caso único de motivación. A continuación, se presenta una visión panorámica de las características individuales.” (Amaru, 2009) Pág. 305

Es de vital importancia que el capital humano de una organización este motivado y se sienta realizado con la labor que desempeña, cada individuo es único, por lo cual no todos tienen las mismas necesidades. Al aplicarlo a los centros educativos privados de San Miguel Petapa, se puede identificar que dentro de estas instituciones hay colaboradores que no se sienten recompensados, no se cumplen todas sus expectativas, los colegios se ven limitados al ofrecer jornadas de trabajo de medio tiempo, por lo cual los profesores se ven en la necesidad de optar por otro trabajo en diferente jornada, en otro centro educativo.

3.2 Hallazgos y análisis general

Respecto al tema de la Responsabilidad Social Empresarial dentro de los centros educativos privados del municipio de San Miguel Petapa, luego de proceder a la ejecución de un trabajo de campo en el cual se desarrollaron herramientas para la recopilación de datos, para posteriormente ejecutar una extrapolación dentro de la cual se han comparado los resultados obtenidos con literatura de expertos en los temas de administración, se muestra que dentro de las instituciones educativas no se aplican los 7 ejes de la RSE, y los ejecutados carecen de una adecuada planificación.

El tema de la responsabilidad social empresarial aún no se toma como un modelo de gestión bajo el cual las empresas puedan regirse, la obligación social se ve como una herramienta para ejecutar la filantropía, esto derivado de la falta de conocimiento acerca del tema. El concepto aplicado a las organizaciones educativas resulta ser bastante vago, ya que basan sus responsabilidades sociales a actividades poco innovadoras, a las cuales de igual forma no se les da el seguimiento adecuado.

La implementación de la RSE como una herramienta de uso empresarial, ayuda a las empresas a crear una cultura eficaz, tomando en cuenta cada uno de los siete ejes, iniciando desde adentro hacia afuera, analizando y aplicando estos ejes internamente; gobernabilidad, público interno, marketing, proveedores, para luego ejecutar los del entorno externo; medio ambiente, política pública y comunidad. Esto en base a una buena planificación, la cual se apege a las necesidades de la empresa. Se identificaron tres ejes los cuales si se toman en cuenta dentro de los centros educativos privados; públicos interno, medio ambiente y gobernabilidad.

Adicionalmente podrían optar por agregar otras actividades, en las que puedan involucrarse como parte de los diferentes cursos, como pueden ser: la limpieza de calles, visitas a hospitales, en el área de la niñez, y otras en donde sea necesaria, la asistencia social, y el desarrollo de la comunidad.

4. Conclusiones

- Se puede concluir que los centros educativos privados de San Miguel Petapa si cuentan con herramientas de responsabilidad social empresarial dentro de sus actividades, aunque no aplican los siete ejes en su totalidad, si cuentan con ciertos programas que se incluyen dentro de los ejes, esto debido a que no se tiene la suficiente información y experiencia para implementar una cultura más adecuada dentro de los colegios.
- Según los resultados obtenidos se puede concluir que los centros educativos privados cumplen con todas las exigencias legales necesarias para su funcionamiento, resalta que en el municipio de San Miguel Petapa, con exactitud en la zona 1, se encuentra la supervisión educativa, la cual es la encargada de velar por que se cumplan con las leyes, reglamentos y decretos establecidos por el MINEDUC.
- Se han identificado cuales son las prácticas de responsabilidad social empresarial que se utilizan dentro de las instituciones educativas privadas en cuestión, se realizan actividades medioambientales en todos los colegios, específicamente el reciclaje y la siembra de árboles como actividades más importantes, las obligaciones de carácter legal y educativo, con su público interno ofrecen condiciones adecuadas de trabajo y demuestran importancia por sus colaboradores.
- De acuerdo al análisis de la investigación se puede concluir que de los siete ejes que forman la responsabilidad social empresarial, en los centros educativos privados de San Miguel Petapa proliferan únicamente tres; el eje número uno de gobernabilidad, el eje número dos de público interno y el eje número tres de medio ambiente. Sin embargo carecen de fundamentos administrativos y de una adecuada planificación.

5. Referencias

4.1 Bibliográficas

1. Jones, C. (2009). “**Macroeconomía**” España: Antoni Bosch editor S.A. Página 57
2. Del Valle, Santiago. (2011) “**La Responsabilidad Social Empresarial: gestión estratégica para la supervivencia de las empresas**”. - Vol. 9.
3. Koontz, Harold y Wehrich, Heinz. (2012) “**Administración, una perspectiva global**” (Decimocuarta edición) México: McGraw-Hill Interamericana. Página 161.
4. Montoya, Beatriz y Martínez, Pedro. (2012) “**Responsabilidad social empresarial: Una respuesta ética ante los desafíos globales**” México DF: ROOD consultoría, comunicación & rp. Página 48.
5. Tschohl, Jhon. (2008) “**Servicio al cliente, El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia**” (Quinta edición) USA, Minnesota: Best Seller Publishing. Página 361.
6. Fernández de Navarrete, Fernando. (2015) “**La educación superior como dinamizadora de la responsabilidad social empresarial**” Madrid, España: Líber Factory. Página 108 y 109
7. Amaru, Antonio. (2009) “**Fundamentos de administración: teoría general y proceso administrativo**” (Primera edición) México: Pearson edición. Página 305.
8. Instituto del Banco Mundial (2007). “**Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial y la Competitividad en Guatemala**” Con apoyo de CentraRSE, Guatemala. Página 30.

4.2 Digitales

1. www.centrase.org Documento digital centraRSE 2006, Pagina 9.
2. http://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Los_7_Ejes_de_la_RSE.pdf

6. Anexos

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Faculta de ciencias económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

La presente encuesta tiene como finalidad recolectar datos de importancia para el desarrollo del Artículo Científico, trabajo de investigación necesario para optar por el título a nivel licenciatura en la especialidad de Administración de empresas en la Universidad Panamericana. Los datos recolectados serán de vital importancia para el desarrollo del tema seleccionado, por lo cual se le agradece su colaboración. Los datos que usted exponga serán tratados con discreción y responsabilidad.

Encuesta

Instrucciones: Conteste las siguientes interrogantes con responsabilidad y honestidad de acuerdo a las experiencias que ha vivido como docente en este establecimiento

1. ¿Conoce el significado de las siglas RSE?

Si No

2. ¿Conoce el concepto de Responsabilidad Social Empresarial?

Si No

3. ¿Qué tan importante considera que son para el establecimiento donde labora las iniciativas de RSE?

Bajo Medio Alto

4. ¿Actualmente dentro del establecimiento se practican actividades de RSE?

Si No

5. ¿La institución se rige bajo un código de valores?

Si No

6. ¿Qué tan importante es para el establecimiento brindar condiciones de desarrollo humano a sus docentes?

No es importante Importa poco Es muy importante

7. De uno a diez, siendo uno la nota más baja y diez la más alta ¿Qué tanto se preocupa la institución en donde labora por ofrecer condiciones adecuadas de trabajo para sus colaboradores?

1 2 4 5 6 7 8 9 10

8. ¿Qué tan buena es la calidad del servicio educativo ofrecido por la institución?

Mala Regular Buena Muy buena

9. ¿Considera que el establecimiento cumple con todos los requerimientos legales y educativos necesarios para su funcionamiento?

Si No No lo se

10. ¿El establecimiento promueve dentro de sus actividades políticas medioambientales?

Si No

11. ¿De qué manera incentiva el establecimiento a los estudiantes la correcta utilización de los recursos naturales?

Reciclaje Siembra de árboles Talleres y capacitaciones

Proyectos medioambientales Ninguno Otro: _____

12. ¿Estaría dispuesto(a) a implementar dentro de sus actividades docentes nuevas iniciativas de RSE?

Si No

13. ¿Conoce la Misión de la institución donde labora?

Si No

14. ¿Entiende la necesidad de compartir la visión del establecimiento donde labora?

Si No

15. ¿Considera que percibe un salario justo según las actividades que desempeña dentro del establecimiento educativo?

Si No

Muchas gracias por su atención.