

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Faculta de Ciencias Económicas
Maestría en Gestión del Talento Humano



**Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial
en la Administración Pública**
(Tesis de Maestría)

Alejandra María Guillermo Guzmán de Sánchez

Guatemala, febrero de 2014

**Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial
en la Administración Pública**
(Tesis de Maestría)

Licda. Alejandra María Guillermo Guzmán de Sánchez
Lic. Msc Estuardo Navas (Asesor)
Dr. Luis Roberto García Leiva (Revisor)

Guatemala, febrero de 2014

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica y Secretaria General

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector administrativo

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M.A. Lic. Cesar Augusto Custodio Cobar
Decano

M. Sc. Ana Rosa Arroyo
Coordinadora de Maestría

REF.:UPANA.C.C.E.E.0014-2013-MSc.GTH.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 03 DE DICIEMBRE DEL 2,013**

De acuerdo al dictamen rendido por M. Sc. Oscar Estuardo Navas Betancourth, asesor y doctor Luis Roberto García Leiva, revisor de la Tesis, titulada: "DIAGNÓSTICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN AL ADMINISTRACIÓN PÚBLICA", elaborada por la licenciada Alejandra María Guillermo Guzmán, AUTORIZA LA IMPRESIÓN, previo a su graduación profesional en el grado de Magister en Gestión del Talento Humano.



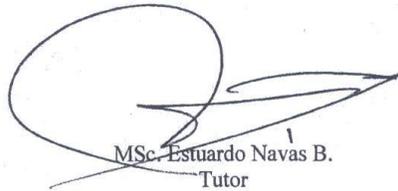
Lic. César Augusto Custodio Cobar
Decano Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 10 de noviembre del 2013

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En virtud de que la Tesis con el tema **“Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial en la Administración Pública”**, presentado por el estudiante: **Alejandra María Guillermo Guzmán**, previo a optar al grado Académico de **“Maestría en Gestión del Talento Humano”** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



MSc. Estuardo Navas B.
Tutor

Guatemala, 27 de noviembre de 2013.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimadores señores:

He procedido a revisar el trabajo de informe final de Tesis del tema: **Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial en la Administración Pública** elaborado por la estudiante de la Maestría en Gestión del Talento Humanos, **Alejandra María Guillermo Guzmán de Sánchez**.

En mi calidad de revisor de dicho trabajo, me permito informarles que el trabajo se realizó conforme los reglamentos internos de esta Universidad, y que el mismo, en mi opinión, cumple con los requerimientos académicos establecidos por la Universidad Panamericana. Por tales razones, me permito emitir sobre el mismo **DICTAMEN FAVORABLE**.

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

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luis Roberto García Leiva', with a stylized flourish at the end.

Dr. Luis Roberto García Leiva
Revisor

Tabla de contenido

Resumen	i
Introducción	ii
CAPITULO 1	1
1.1 Antecedentes de la Institución	1
CAPITULO 2	6
2.1 Marco Teórico	6
2.1.1 La Responsabilidad Social	6
2.1.2. Función Actual Del Estado En La Sociedad	17
CAPITULO 3	22
3.1. Metodología de la investigación	22
3.2. Objetivos	24
3.2.1. Objetivo General	24
3.2.2. Objetivos Específicos	24
3.3. Justificación y delimitación de la investigación	24
3.3.1. Alcances	24
3.3.2. Límites	25
3.4. Metodología	25
3.4.1. Sujeto	26
3.4.2. Muestra	26
3.5. Instrumentos	29
3.6. Procedimiento	30
CAPITULO 4	31
4.1. Resultados de la investigación	31
4.1.1. Indicador: Políticas del Lugar de Trabajo	31
4.1.2. Indicador Política Social	34
4.1.3. Indicador: Valores en la Institución	37

CAPÍTULO 5	41
5.1. Discusión de Resultados	41
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES	43
PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN	44
Justificación	45
Objetivos	45
Objetivo General	45
Objetivos Específicos	45
Aspectos a tomar en cuenta para la implementación del modelo de RS	46
Etapas	47
Análisis de la Situación	47
La acción social histórica	47
Estudio de los impactos sociales de la actividad institucional	48
Evaluación de Responsabilidades	48
Responsabilidades primarias	49
Responsabilidades secundarias	49
Responsabilidades terciarias	50
Diseño de la implementación	50
Instrumentos de Gestión y Verificación	53
Flujograma de Implementación	55
Políticas	56
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	57

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Organigrama administrativo del Congreso de la República	4
Ilustración 2. Análisis FODA del área administrativa del Congreso de la República	5
Ilustración 3. Alienta a sus trabajadores para que desarrollen habilidades a largo plazo	31
Ilustración 4. Referente los procedimientos para evitar discriminación en el trabajo	31
Ilustración 5. Ofrece la institución a sus trabajadores un equilibrio entre la vida privada y el trabajo	32
Ilustración 6. Consulta con sus empleados los temas importantes	33
Ilustración 7. Medidas adecuadas para proporcionar medidas de seguridad, salud y protección social	33
Ilustración 8. Oportunidades de formación	34
Ilustración 9. Del diálogo con la comunidad	35
Ilustración 10. De los productos que compran en las pequeñas empresas	35
Ilustración 11. De la participación de los trabajadores en la comunidad	36
Ilustración 12. Del apoyo económica a proyectos y actividades de la comunidad	36
Ilustración 13. Define de forma clara los valores y las norma de conducta de su institución	37
Ilustración 14. Hace participes a los diferentes actores de los valores de su institución	38
Ilustración 15. De los valores y normas de conducta de su empresa y los proveedores	38
Ilustración 16. De los valores y normas de conducta de su institución y los trabajadores	39
Ilustración 17. De la importancia de valores y normas de conducta de su institución	40
Ilustración 18. Flujo grama de implementación	55

Índice de Anexos

Anexo 1. Instrumento de Investigación

61

Resumen

El objetivo del presente estudio es proponer la implementación de la cultura de la Responsabilidad Social en la administración pública, delimitándolo específicamente como un programa de Responsabilidad Social Institucional amigable con el medio ambiente dentro del Organismo Legislativo.

En el capítulo 1 se describe la estructura organizativa, su respectivo organigrama y los niveles jerárquicos, así como las atribuciones que tiene cada uno de los puestos de trabajo que se considera que deban de participar en la implementación de la propuesta.

En el capítulo 2 se presenta todo lo referente a definiciones teóricas que servirán de base para el respectivo análisis comparativo de los resultados del estudio que fundamenta la propuesta.

En el capítulo 3 se define el problema a estudiar y la respectiva metodología de investigación; planteándose como una investigación descriptiva que utiliza como instrumento la encuesta, en apoyo a los métodos cualitativo y cuantitativo, para determinar la dinámica del tema de Responsabilidad Social dentro de la institución.

En el capítulo 4 se presentan los resultados del trabajo de investigación de campo.

En el capítulo 5 se plantea el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, así como las respectivas conclusiones y la perspectiva de visión acerca de la Responsabilidad Social Institucional.

Introducción

La presente investigación tiene como objetivo presentar las ventajas de la implementación de un modelo de gestión de Responsabilidad Social en el escenario de instituciones públicas del Estado guatemalteco.

De acuerdo a la investigación realizada el tema de la Responsabilidad Social no se ve reflejado en ninguno de los portales de información de las diversas instituciones del Estado, razón por la cual en la presente propuesta se plantea una manera de realizar la integración de dicho tema de forma Institucional en la administración pública, lo cual puede llegar a ser reflejado a largo plazo como una política pública de Estado de Guatemala.

El tema de la Responsabilidad Social surge como una inquietud ante su aplicación en el ámbito público, como una política necesaria para el re aprovechamiento de recursos por parte de los servidores públicos el Estado de Guatemala, considerando como modelo de estudio e implementación el área administrativa del Organismo Legislativo.

El método de investigación utilizado obligo a realizar una observación preliminar, que permitió evidenciar la latente dificultad de implementar una política de Responsabilidad Social de forma Institucional debido al carácter político de dicho organismo, razón por la cual como resultado se esboza una propuesta con el fin de ser presentada a sus autoridades para su respectiva aprobación y posible implementación.

CAPITULO 1

1.1 Antecedentes de la Institución

El Estado es un concepto político que se refiere a una forma de organización social soberana y coercitiva, formada por un conjunto de instituciones involuntarias, que tiene el poder de regular la vida nacional en un territorio determinado.

La Constitución Política de la República de Guatemala consagra la clásica división del poder público entre las ramas Legislativa, Ejecutiva y Judicial, continuando el esquema implantado desde la primera que fue promulgada en 1886, reconociendo también la existencia de otros órganos, autónomos e independientes, que cumplen funciones igualmente trascendentales dentro del Estado y el respectivo ejercicio de gobierno.

El Honorable Congreso de la República de Guatemala es el órgano unicameral que ejerce el poder legislativo del país, actualmente está conformado por ciento cincuenta y ocho diputados electos de manera directa por sufragio universal y secreto para un período de cuatro años pudiendo estos ser re electos.

Las principales funciones que realiza el Congreso de la República son las siguientes:

- Función constituyente derivada, constituida o de reforma: puede reformar la Constitución a través iniciativas o proyectos.
- Función de representación y dirección política: la primera es porque actúa en representación de la sociedad en general; y la segunda, porque consiste en orientar los objetivos principales que propone el gobierno de un país y en seleccionar los instrumentos y acciones para hacerlos realidad, en una visión de largo plazo sobre determinadas cuestiones.

- Función legislativa o de creación de normativa: consiste en la capacidad para crear, emitir y formular normas, así como reformarlas o derogarlas, en estricto apego a las reglas constitucionales y a las que el propio organismo ha creado para su funcionamiento. Esta función implica, además, que se presenten proyectos de resolución, acuerdos legislativos y puntos resolutivos.
- Función de control público y fiscalización: implica la vigilancia de que el ejercicio de poder del Organismo Ejecutivo se mantenga apegado a la ley, así como el seguimiento al cumplimiento de todos aquellos compromisos que este asume. Por ejemplo: Llamar a distintos funcionarios públicos para que rindan informes sobre asuntos públicos.
- Función de control político: implica que pueden llamar a los Ministros y otras autoridades para interrogarlos por sus actuaciones dentro del cargo y así conocer sobre las acusaciones que se les formulan.
- Función judicial: es cuando ha o no lugar a la formación de procesos judiciales, penales o de otra índole en contra de los altos funcionarios sobre los que le compete conocer en materia de antejuicio.
- Función electiva: según la Constitución y las leyes deben elegir a los funcionarios que les compete de acuerdo a los procedimientos preceptuados en las mismas normativas.
- Función de protocolo: está autorizado para recibir a Jefes de Estado y de Gobierno de otros países. Incluyendo también, cuando el presidente del Congreso presta y recibe el juramento de ley de los altos funcionarios del Estado, cuando inicia y cierra sus períodos de sesiones, cuando da posesión de la Presidencia de la República al Vicepresidente por la falta absoluta del Presidente y cuando conmemora efemérides nacionales y en cualquiera otra ocasión.
- Función administrativa: establece su propia organización y funcionamiento a través de sus normativas legales y reglamentarias.
- Función presupuestaria: porque le corresponde aprobar, improbar o modificar el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado enviado por el Organismo Ejecutivo.
- Otras funciones: las que se les son asignadas por las Constitución y otras leyes. Por ejemplo: La convocatoria a elecciones generales cuando el Tribunal Supremo Electoral no lo hubiere realizado en la fecha establecida por la ley (artículo 169 de la Constitución) así

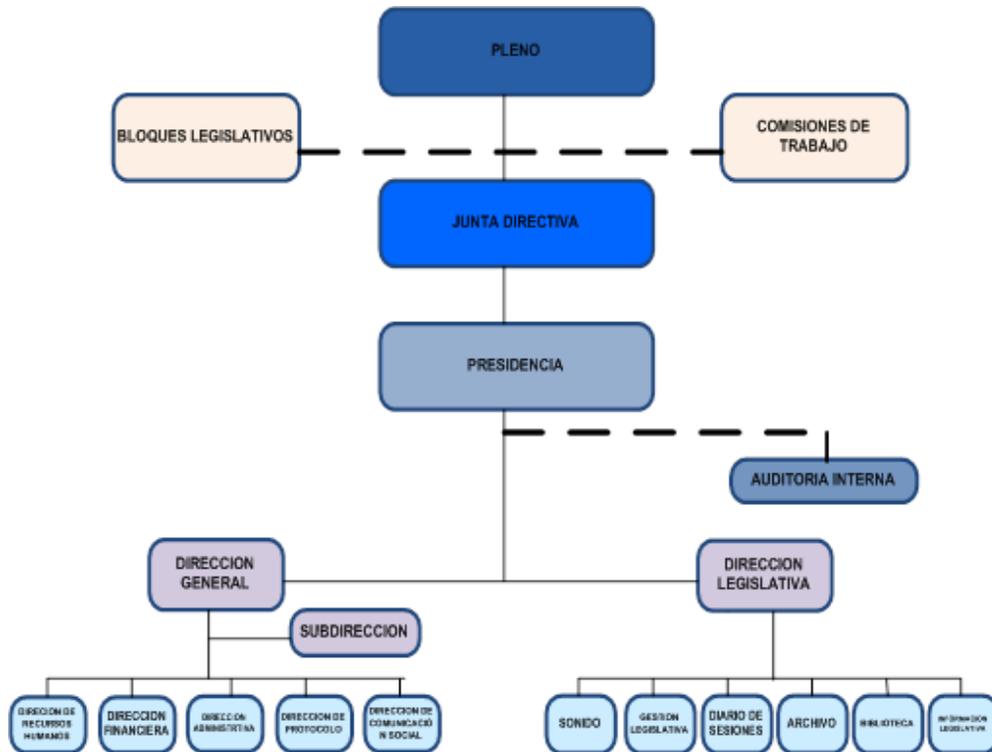
como la iniciativa a realizar un procedimiento consultivo el cual es convocado por el órgano electoral mencionado anteriormente (artículo 173 de la Constitución).

Las atribuciones específicas conferidas por el artículo 170 de la Constitución Política son las siguientes:

- Calificar las credenciales que extenderá el Tribunal Supremo Electoral a los diputados electos;
- Nombrar y remover a su personal administrativo. Las relaciones del Organismo Legislativo con su personal administrativo, técnico y de servicios, será regulado por una ley específica, la cual establecerá el régimen de clasificación de sueldos, disciplinario y de despidos;
- Aceptar o no las renunciaciones que presentaren sus miembros;
- Llamar a los diputados suplentes en caso de muerte, renuncia, nulidad de elección, permiso temporal o imposibilidad de concurrir de los propietarios; y
- Elaborar y aprobar su presupuesto, para ser incluido en el del Estado.

ORGANIGRAMA

Ilustración 1. Organigrama administrativo del Congreso de la República



Fuente: Portal Web www.congreso.gob.gt

FODA

Ilustración 2. Análisis FODA del área administrativa del Congreso de la Republica

F.O.D.A.	POSITIVO	NEGATIVO
INTERNO	<p><u>FORTALEZAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con recurso humano calificado para desarrollar las tareas asignadas según cada uno de los puestos. • Estabilidad laboral. 	<p><u>DEBILIDADES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Desorganización y descontrol en la asignación de funciones según puestos de trabajo. • Estructura administrativa con ausencia de planificación y un efectivo seguimiento. • Ambigüedad de funciones administrativas. • Proceso de dotación de RRHH.
EXTERNO	<p><u>OPORTUNIDADES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelos administrativos exitosos que respaldan la eficiencia de las instituciones públicas. • Comunicación inter-institucional. • Donaciones y apoyo financiero o técnico. 	<p><u>AMENAZAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de organización en su estructura administrativa. • Alta vulnerabilidad ante desastres naturales y efectos provocados por fenómenos sociopolíticos.

Fuente: Portal Web www.congreso.gob.gt

CAPITULO 2

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Responsabilidad Social es una inspiración voluntaria, es reconocer y aceptar los compromisos que se tiene con nuestra sociedad.

La Responsabilidad Social es una actitud madura, consciente y sensible a los problemas de nuestra sociedad y es una actitud pro activa para adoptar hábitos, estrategias y procesos que nos ayuden a minimizar los impactos negativos que podemos generar al medio ambiente y a la sociedad (Centrarse). Ser responsable es no ignorar todo lo anterior, es saber que cada uno de nosotros formamos parte de una sociedad y que todos tenemos compromisos y obligaciones que debemos cumplir, tanto individualmente (responsabilidad social individual) como en conjunto (responsabilidad social empresarial, gubernamental, institucional, organizacional).

La Responsabilidad Social es tema de todos. Valoremos cómo nuestras decisiones y actividades dejan un impacto social y ambiental. Las causas históricas de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se remontan a los orígenes del hombre, la sociedad y el Estado. “El hombre es un animal político”, según dijo Aristóteles para destacar ese carácter social por naturaleza, que es también el principio fundamental de la Sociología como ciencia.

La Responsabilidad Social (RS), por tanto, viene desde tiempos inmemoriales, cuando el propio Estado surgió en defensa de la supervivencia humana a través de la vida en sociedad, como plantearon los enciclopedistas franceses, encabezados por Rousseau, al establecer los principios de la democracia moderna.

La RS, además, ha identificado siempre a las actividades productivas, mucho antes de surgir la empresa moderna; el cristianismo, en la cultura occidental, durante más de dos mil años ha predicado los valores éticos, como por ejemplo la caridad, que hoy son característicos de la RSE, y ésta, a su vez, desarrolla valores democráticos como los derechos humanos, consagrados en normas constitucionales, pilar del Estado de Derecho.

La RSE, por último, extiende sus raíces hasta la política social promovida en el siglo XX, tanto en el socialismo democrático como en el intervencionismo estatal de la economía keynesiana (1930) y la Economía Social de Mercado (1945), por oposición al socialismo de Estado y su abierto rechazo de la propiedad privada y las libertades individuales.

Entre las causas próximas están la globalización y los modelos de apertura, cuyos múltiples beneficios coinciden con graves impactos negativos como la brecha creciente entre los países ricos y pobres o la desigualdad en países como el nuestro, las continuas crisis financieras que se expanden por todo el planeta y, en general, la presencia de un mercado sin valores, sin ética, al tiempo que la propia supervivencia humana está en peligro por factores como el cambio climático y la amenaza nuclear.

En realidad, asistimos a una crisis mundial sin precedentes, manifiesta en los niveles político, económico, social y de valores, según lo confirman diversos indicadores y estudios de reconocidos especialistas (Stiglitz y Soros, entre otros).

Esto ha obligado incluso a la búsqueda internacional de soluciones en forma conjunta, desde organismos como las Naciones Unidas, a través de políticas como los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y el avance hacia un capitalismo social, más humano y ético, en el marco de la Ética Global enunciada por Hans Küng, la cual dio origen al Pacto Global, decálogo por excelencia de la Responsabilidad Social Empresarial.

De ahí que la RSE sea vista ahora como solución de fondo a tales problemas globales, naturalmente con la debida participación del sector privado que se ha convertido en el gran motor de la vida económica, política y social en el mundo, en algunos casos con mayor poder que los gobiernos, con los cuales comparte –o debe compartir- una verdadera política social, sobre todo en beneficio de los sectores más desprotegidos de la sociedad.

El proceso de globalización con su sistema de libre mercado, ha llegado a permear todos los ámbitos de la sociedad: el económico, el financiero, el laboral, el social y hasta el ámbito político, otorgándoles un claro sello de carácter economicista. Consecuentemente, ha impactado también

de diferentes formas a los distintos actores sociales, contribuyendo a generar un cambio significativo en el control y ejercicio efectivo del poder.

En efecto, por una parte, los Estados, los gobiernos y las organizaciones civiles, hasta ayer actores centrales de la sociedad, en torno de los cuales se organizaba y se ejercía la toma de decisiones, han sido objeto de un debilitamiento significativo, perdiendo su capacidad de seguir cumpliendo su papel tradicional de promotores y defensores del bien común, de la equidad en las relaciones laborales y de la justicia; y por otra parte, los empresarios, la empresa y el mercado, que en el ámbito de las grandes decisiones políticas, económicas y sociales, ocupaban un lugar secundario, pasan a instalarse al centro, determinando prácticamente, el curso de la sociedad y de sus instituciones. Han revalorizado entonces, su rol de actores principales y su primera consecuencia ha sido la subordinación de las relaciones sociales a la empresa, al mercado y, por tanto, a la ganancia o lucro.

En el ámbito laboral se refleja la comprobación de que por la convergencia de la globalización y la reestructuración de las redes de producción y distribución, la liberalización del comercio a nivel regional y global, las políticas de flexibilización de los gobiernos, y los recursos no siempre suficientes, de las instituciones del Estado, para cumplir a cabalidad con su rol fiscalizador, se ha producido un deterioro de los estándares laborales y las condiciones de trabajo. Las instituciones internacionales tampoco habrían sido capaces de reglamentar las prácticas mundiales de producción.

La creciente integración económica habría puesto entonces de manifiesto la diferencia internacional en materia de salarios y de costos laborales y la necesidad de avanzar hacia la justicia social. Ante esta situación, organizaciones sindicales y de derechos humanos de todo el mundo, gobiernos de países desarrollados, organismos internacionales han reaccionado planteando la necesidad de impulsar relaciones comerciales norte-sur equitativas y solidarias y una ciudadanía mundial de las empresas que fomente prácticas con efectividad de los valores y principios laborales universalmente convenidos.

En el marco de la Organización Mundial de Comercio (OMC), se plantea establecer un sistema mundial de reglamentación que permita una percepción más clara de las normas del trabajo.

Otros organismos internacionales como el Parlamento Europeo, las Naciones Unidas, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, realizan sus propias formulaciones promoviendo la internacionalización de una ética empresarial, que se expresa en un conjunto de condiciones o requisitos básicos de orden social, laboral y medioambiental para el desarrollo de relaciones económicas y comerciales virtuosas entre las empresas y entre la empresa y la sociedad o la comunidad. A esta iniciativa se suman luego, distintas multinacionales que dado su poder económico, son las principales interpeladas a adscribir los principios y valores de la RSE. (Dirección del Trabajo , 2009)

Un elemento nuevo de competitividad estaría en la capacidad de las empresas para incorporarse a los mercados y permanecer en ellos, lo cual depende no sólo de su tecnología, de sus procesos productivos y de su gestión financiera, sino que también de su comportamiento en materia de respeto y cuidado del medio ambiente, de la comunidad y de sus trabajadores, como personas con intereses, motivaciones, capacidades, necesidades de desarrollo y sujetos de derechos: individuales y colectivos.

Diversos estudios demostrarían que aquéllos que invierten en empresas responsables, a largo plazo ganan más. Existe algo que se llama la hipótesis del buen management, “si tratas bien a tus empleados, ellos trabajan mejor; si das buen trato a tus clientes, ellos se quedan contigo”.

La experiencia, principalmente internacional, avala el hecho de que la conducción socialmente responsable construye fidelidad, enriquece la imagen corporativa y contribuye a la rentabilidad corporativa a largo plazo. En síntesis, constituye un imperativo comercial importante y las empresas líderes pueden hacer de este tema una ventaja comparativa.

Crecientemente, los consumidores y la sociedad en general esperan, e incluso algunos exigen, que las empresas jueguen un papel central en el desarrollo y el aumento de la calidad de vida de sus trabajadores, de su comunidad y del país.

Varios y de diverso origen son los instrumentos internacionales formulados por distintos organismos que recogen estos principios y llaman a las empresas a respetarlos efectivamente: las Guías Éticas de las Naciones Unidas, la Declaración Tripartita de Principios de la OIT sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social, las Líneas Directrices de la OCDE para las Multinacionales y últimamente, el Pacto Mundial sobre Responsabilidad Social Empresarial de las Naciones Unidas. En materia laboral, todos ellos asumen como esenciales los contenidos de los convenios de la OIT. Si bien su adscripción es voluntaria, implica para las empresas un compromiso real de cumplimiento y de vigilancia o control de los acuerdos suscritos.

Tradicionalmente, la sociedad ha pretendido proteger el mercado laboral, a través de un conjunto de normas legales, que regulan la relación empresario-trabajador. Dichas normas se caracterizan por su inequívoco carácter protector, el cual tiene su explicación o base de sustentación en la constatación de la existencia de relaciones de trabajo de carácter inequitativo; situación que se pretende resolver restableciendo o dotando a la relación laboral de un mayor equilibrio y justicia.

No obstante, el objetivo de las normas laborales de restablecer la equidad en la relación laboral, la experiencia muestra las limitaciones efectivas de los procedimientos legales para superar los obstáculos que están a la base de los problemas de la relación entre empresarios y trabajadores y que no es otro, que el tema de las confianzas entre los actores, base del reconocimiento mutuo y del diálogo.

Toda organización requiere para su existencia y buen funcionamiento, de un grado de adhesión de los miembros que la componen, a sus normas, objetivos, proyectos y metas, todo lo cual pasa necesariamente no sólo por el respeto efectivo de los derechos laborales, sino que por los contenidos de las relaciones de trabajo; cuestión en lo que definitivamente habrá de sustentarse toda relación laboral constructiva, equitativa, duradera y funcional al desarrollo de la empresa y su competitividad.

En tal sentido, el reconocimiento de parte de algunas empresas de la dimensión social del trabajo y lo que ello implica - en primer lugar, el reconocimiento de los trabajadores como personas o como sujetos de derechos, el establecimiento en las empresas de las condiciones para un diálogo transparente y franco y el desarrollo de las confianzas y el respeto mutuo; y en segundo lugar, el irrestricto respeto a los derechos laborales, tales como el trato justo, a no ser discriminado, a la libertad de información, de conciencia, de asociación, de negociación colectiva, entre otros- parecen ser cada vez más condiciones ineludibles para desarrollar y fortalecer una suerte de competitividad virtuosa entre las empresas y con su cadena productiva.

Todo parece señalar, que el ignorar o vulnerar consciente o inconscientemente estos principios y derechos fundamentales, puede llegar a convertirse en el futuro cercano, para las empresas, en una verdadera barrera de ingreso a los mercados.

“La responsabilidad social empresarial o corporativa (RSE), se encuentra inmersa dentro del amplio rol de las empresas en la sociedad. Es una cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familias, comunidades, y medio ambiente, que contribuye a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo del país.

Las empresas responsables exigen la conducta ética y el respeto a la ley de todos sus colaboradores y se proyectan a la sociedad como un agente social y económico; porque además de satisfacer las necesidades del mercado contribuyen a construir una sociedad solidaria, equitativa e incluyente”. (RSE: Una nueva mirada empresarial)

Idealmente, la empresa que se involucra en el tema de la RSE o actúa bajo esas premisas, daría origen a una cadena virtuosa que conecta y genera una dinámica de acción orientada por estos principios, con un sinnúmero de actores sociales, partiendo por sus trabajadores y llegando a la comunidad, que intervienen en su proceso productivo y comercial.

La responsabilidad social empresarial, como una preocupación social o estrategia de acción social empresarial, tiene larga data. Los primeros pasos fueron desplegados por los Estados y la Iglesia Católica, quienes promovieron e instalaron en la sociedad de fines del siglo diecinueve y comienzos del veinte, el concepto de trabajador como sujeto de derechos: derecho a un trabajo, a un salario y a un trato justo.

Los Estados, a través de la legislación laboral impusieron normas protectoras; y la Iglesia Católica, a través de su Doctrina Social promovió una conciencia ética entre los empresarios. Ambas acciones dieron indicaciones a las empresas acerca de su deber de desarrollar sus actividades de una forma socialmente responsable, principalmente, en su ámbito interno, es decir, en la relación con sus trabajadores.

Paralelamente, desde también fines del siglo diecinueve, tanto en Estados Unidos, como en muchos países de Europa, la Revolución Industrial, posibilitó el surgimiento y desarrollo de grandes fortunas y grandes empresarios de la industria y la agricultura, los cuales impulsados o motivados por sus concepciones filosóficas o religiosas, se interesaron por efectuar importantes donaciones con fines humanitarios y sociales, apoyando obras de la beneficencia pública, o a las universidades y las artes.

Este tipo de acciones, es lo que se ha denominado “filantropía empresarial”, para muchos, la precursora de la actual RSE, cuestión que hasta hoy es motivo de debate. Su sentido y características se abordarán más adelante. La gran depresión de los años treinta, dio un nuevo empuje a la responsabilidad social, pero fueron los movimientos sociales de los años sesenta en Europa y Estados Unidos, quienes dieron realmente un decidido impulso a esta idea, como una reacción a los efectos negativos de la liberalización económica, sobre los trabajadores y sus derechos más fundamentales y las condiciones de trabajo.

Por cierto, el proceso de transnacionalización de las empresas y la economía, iniciado en los años setenta, ha generado una serie de consecuencias negativas, tanto para las naciones como para los trabajadores.

Entre las consecuencias negativas se pueden citar: la extrema concentración de la riqueza (Richard, 1998), la gran expansión de la extrema pobreza, la generalización de la precariedad e inseguridad laboral como resultado de una profundización en la flexibilización de las regulaciones del mercado de trabajo, cuestiones todas ellas, que están integradas en el diagnóstico de la RSE y sobre las cuales desarrolla su propuesta.

En efecto, los negativos resultados para las grandes masas de trabajadores, de un sistema económico mundial en que las naciones más poderosas imponen sus intereses sobre aquellos de las más débiles, terminaron por gatillar una fuerte reacción de la comunidad internacional (Sindicatos, ONGs, organismos internacionales), en defensa de los derechos de los trabajadores y en contra de los bajos estándares laborales, que se están instalando en las empresas. La RSE se levanta así como una estrategia de rescate de principios y valores universales y fundamentales.

La responsabilidad social empresarial tiene que ver con la preocupación por incorporar a las decisiones de la empresa, las necesidades y demandas de todos los actores que, de alguna forma, participan en el proceso productivo, o lo que también se llama, la cadena productiva y de negocios de la empresa, tales como: accionistas, trabajadores, proveedores, contratistas, consumidores, comunidad y gobierno.

En otras palabras, la responsabilidad social, es una nueva forma de conducir los negocios de la empresa, cuya particularidad es la búsqueda permanente de una relación virtuosa entre la empresa y la sociedad.

La RSE se puede entender entonces, como un conjunto de prácticas que asumen las empresas con la finalidad de armonizar y lograr un equilibrio entre las dimensiones de rentabilidad económica, derechos humanos, bienestar social y protección ambiental. De esta manera se pretende que las empresas contribuyan, conjuntamente con el Estado y la sociedad civil, a la construcción de una sociedad más justa, equitativa y sustentable.

Dichas prácticas se sostienen en un conjunto de principios éticos o valores superiores, que la organización hace suyos y que constituyen la base orientadora de su accionar. No hay responsabilidad social sin ética en los negocios. En el contexto de la RSE es impensable una empresa que en su accionar contradiga dichos principios éticos elementales, es decir, que por ejemplo, por un lado, pague o remunere mal a sus trabajadores, engañe a sus clientes, corrompa a los funcionarios de gobierno y, por el otro lado, desarrolle programas de ayuda a la comunidad. La responsabilidad social exige coherencia, entre el discurso y la acción.

Sus Dimensiones

La responsabilidad social empresarial tiene una dimensión interna y una dimensión externa. La dimensión interna tiene que ver con sus trabajadores y la dimensión externa, con los agentes del entorno que participan en el proceso productivo, con el medio ambiente, con la comunidad y con la sociedad.

- Interna

Corresponde al ámbito de las relaciones laborales y de las prácticas gerenciales. Tiene que ver con el cumplimiento de las obligaciones legales de la empresa con los trabajadores y más aún, con un esfuerzo adicional de inversión en la gente. En este aspecto, la responsabilidad social apunta a favorecer el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores, a posibilitar su acceso a la información y a las decisiones que los involucran directamente, y a mejorar las condiciones de trabajo, tanto físicas como contractuales.

La empresa socialmente responsable no se limita a cumplir solamente con los derechos laborales internacionales sancionados (convenios de la OIT) o integrados en las normativas laborales nacionales, sino que se esfuerza por ir más allá, como por ejemplo, invertir en la profesionalización y perfeccionamiento de sus trabajadores y en condiciones de trabajo seguras e higiénicas. También la RSE se caracteriza por el respeto a la condición de persona de sus trabajadores y establece una relación ética y responsable con sus intereses e instituciones que los representan.

En síntesis, la empresa socialmente responsable, favorece la organización de sus trabajadores, busca armonizar intereses y establece una relación y comunicación transparente con el sindicato, en torno de objetivos comunes. Asimismo, da oportunidad a sus trabajadores para que compartan los desafíos de la empresa, se involucren en la solución de problemas, en el logro de metas establecidas en conjunto y en el desarrollo personal y profesional.

Del mismo modo, no permite ni ejerce ningún tipo de discriminación, y su política de remuneraciones, beneficios y carrera, apunta a valorizar las competencias y potencialidades de sus trabajadores para un mayor desarrollo profesional.

- Externa:

La dimensión externa de la RSE se ejercería básicamente en la cadena productiva de la empresa y, por lo tanto, los códigos éticos de las empresas se expresarían concretamente en el desarrollo de una relación de respeto hacia el medio ambiente, en el compromiso y las acciones de ayuda al desarrollo económico y social de la comunidad y en el desarrollo de prácticas comerciales responsables con sus clientes, inversionistas, proveedores, contratistas y distribuidores y, por último, con la sociedad y el Estado.

La empresa socialmente responsable, externamente, debe estar en condiciones de identificar los impactos ambientales de su actividad, minimizando los negativos y maximizando los positivos. El desarrollo de sus proyectos debe considerar las compensaciones necesarias, por el uso de los recursos naturales y por su impacto ambiental. El cuidado del medio ambiente debe estar presente en todas las áreas de la empresa y en cada producto, proceso o servicio. Asimismo, la empresa debe retribuir a la comunidad, por los aportes de infraestructura y capital social, representado por sus trabajadores, inversionistas, proveedores y contratistas, que hacen posible el desarrollo de su proyecto empresa y de sus negocios, actuando como agente de desarrollo comunitario y de progreso social.

Del mismo modo, la empresa tiene una responsabilidad hacia sus proveedores, consumidores y clientes. Frente a los primeros, cumpliendo a cabalidad sus contratos y compromisos e informándolos acerca de sus valores y código de conducta. Motivándolos a desarrollar una actitud positiva, de respeto y efectivo cumplimiento de los derechos de sus trabajadores. Por otra parte, la responsabilidad hacia clientes y consumidores, se ejerce en su preocupación permanente por desarrollar productos y servicios confiables, que reduzcan al mínimo los riesgos para la salud de las personas, e informando acerca de los daños potenciales de dichos productos.

Las dos dimensiones de la RSE, es decir, la dimensión interna y la dimensión externa, no son excluyentes entre sí.

La RSE, cualquiera sea su definición, es un fenómeno que está emergiendo con fuerza en los últimos tiempos, especialmente en los países latinoamericanos.

Una incógnita interesante de despejar son las causas o razones que motivan a los empresarios a preocuparse por el tema de la RSE, como vía para intentar dar solución a problemas sociales, que han estado surgiendo o potenciándose (pobreza, desigualdad, discriminación, entre otros), a partir del accionar de las empresas en el contexto de la globalización, y de las nuevas exigencias de competitividad, en el marco de la economía de mercado o de libre competencia.

Corresponde a una suerte de presión social que estaría emergiendo desde grupos laborales organizados, como de los consumidores y de la sociedad toda. Estos sectores han visto disminuidas sus capacidades para enfrentar los problemas de la pobreza, de la desigualdad de ingresos, de la discriminación y del irrespeto a los derechos laborales; consecuencia de las reformas económicas y políticas que ha impuesto el modelo de economía de libre mercado y la pérdida del Estado de su papel benefactor. Esta suerte de movilización social, interpelaría al empresariado, y éste de alguna manera se ha visto obligado a proponer soluciones parciales o cercanas a su particular área de actividad, la empresa. De esta manera, la RSE puede verse como una respuesta anticipada de las empresas a una eventual presión de los trabajadores, de los consumidores o de la sociedad civil organizada.

Sin duda que hoy, los trabajadores organizados tienen una opinión y demandas efectivas respecto de los problemas sociales. Asimismo, los consumidores, antes atomizados y con poco poder relativo frente a las empresas, han descubierto que pueden presionar efectivamente a los empresarios y, por último, la opinión pública, que es quien define las modas y lo que se considera aceptable o reprobable, exige también directa o indirectamente ser tomada en cuenta y que sus opiniones sean escuchadas por las empresas. Las empresas de algún modo, se están viendo obligadas a considerar estos agentes de presión, si no quieren sufrir el castigo por sus actos que se apartan de lo que se considera políticamente correcto.

Una empresa con valores y lógica de comportamiento responsable, tiene más oportunidades de ubicarse competitiva y ventajosamente en los mercados gobernados por las demandas de consumidores, preocupados cada vez más por garantizar su acceso a productos no sólo de buena calidad y precio adecuado, sino también producido de una manera socialmente aceptable y ecológicamente sustentable.

2.1.2. FUNCIÓN ACTUAL DEL ESTADO EN LA SOCIEDAD

Concepción del Estado Moderno

La estructura actual del Estado, tal y como se le conoce hoy día, ha sido producto de constantes transformaciones de instituciones políticamente organizadas. La figura del Estado se ha requerido “a partir del momento en que la sociedad fue creciendo de tal manera que sus miembros necesitaron someter sus comportamientos a normas generales que fueran dictadas por una autoridad u organización política reconocida por la misma sociedad.” (Furtado, 1989:47)

En torno al Estado Moderno han prevalecido planteamientos que hacen referencia que a raíz de la lucha de clases se constituyeron organizaciones políticas que buscaron ejercer su poder sobre otras o bien que el mismo surge como instrumento de integración social.

La corriente Marxista indica que existe interdependencia entre las instituciones y que la relación que éstas mantienen generan las clases sociales. En el Marxismo se identifica que estas relaciones

de las estructuras sociales se originaron a causa de los medios de producción y la propiedad privada, ya que quienes los poseían llegaron a constituir la estructura económica dominante en la sociedad y quienes no formaban parte del segmento que estaría condicionado a la clase dominante (Furtado, 1989). Se puede decir entonces que la clase dominante, la cual posee los medios de producción, es la que regirá su poder sobre la clase dominada, la cual le proporcionará su fuerza de trabajo.

De acuerdo a Furtado el Estado u organización política es el “instrumento que la propia sociedad utiliza para auto disciplinarse y al cual se le confiere el monopolio del uso de la fuerza en nombre de toda la colectividad. La existencia de fuerzas armadas y de un cuadro de funcionarios constituye la exteriorización de esa organización política en cuya cima se encuentran los elementos dirigentes que constituyen el vínculo entre la maquinaria del Estado y la sociedad organizada políticamente”. (Furtado, 1989:47)

Engels indica que a raíz que la sociedad se dividió en clases sociales, la clase dominante ejerció su poder sobre la dominada y se mantuvieron en constante lucha desde entonces, por lo que la figura del Estado fue concebida con el propósito de mantener el orden y control de ambas en la sociedad.

De igual manera Hobbes indica que el Estado es creado con el propósito de mantener el orden, ya que por su naturaleza los seres humanos permanecen en constante competencia y lucha “ya que se hallan en un estado de guerra donde predomina el todo contra todos”. (Amurrio, 1998:131)

Así mismo Furtado (1989) indica en su planteamiento que el aparato que controla a la sociedad es legítimamente aceptado ya que es comandado por un grupo que pertenece a la misma sociedad y vela por los intereses de ella, de lo contrario solamente podría ejercer su autoridad a través de la fuerza.

En la actualidad la estructura gubernamental, en la mayoría de países que cuentan con democracias representativas, es comandado por un grupo de personas que son elegidos por sus ciudadanos, a través del voto democrático; y en teoría deben de representar la voluntad de todos. En la práctica esto no suele ser así en el caso de Guatemala donde el Estado ha representa a grupos minoritarios. Y su la mayoría de decisiones son tomadas por el sector empresarial.

Instituciones del Estado:

Guatemala es un Estado libre, independiente y soberano, organizado para garantizar a sus habitantes el goce de sus derechos y libertades. Su sistema de gobierno es republicano, democrático y representativo. La CONSTITUCIÓN POLITICA DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA es la ley suprema de nuestro país, la cual fue emitida el 31 de mayo de 1985. Nuestra Constitución está conformada por 280 artículos que establecen las obligaciones del Estado Guatemalteco, la forma de organización del país, así como todos los derechos y obligaciones que tienen los ciudadanos, el gobierno y los órganos que lo conforman. Lo directamente relacionado con el Organismo Legislativo o Congreso de la República se regula en el Capítulo II, artículos 157 al 181. (<http://www.congreso.gob.gt/marco-legal.php>)

El Estado es un concepto político que se refiere a una forma de organización social soberana y coercitiva, formada por un conjunto de instituciones involuntarias, que tiene el poder de regular la vida nacional en un territorio determinado.

La Constitución consagra la clásica del poder público entre las ramas Legislativa, Ejecutiva y Judicial, continuando el esquema implantado desde la Constitución de 1886. Pero reconoce la existencia de otros órganos, autónomos e independientes, que cumplen funciones igualmente trascendentales dentro del Estado.

Tomando en cuenta que hay algunas iniciativas actuales para reformar la constitución, se presenta una breve historia de la misma:

El antecedente concreto más antiguo del constitucionalismo guatemalteco - y centroamericano - se encuentra en el “Proyecto de Constitución” de 112 artículos más una “Declaración de Derechos”, que el diputado por el ayuntamiento de la capital, Antonio Larrazábal, llevó a la Corte de Cádiz. Este documento se elaboró en 1810 y se perdió en España.

Luego de la independencia, en 1823, La Asamblea creó unas “Bases Constitucionales”, como bases para el “Proyecto Constitucional”. Como las otras provincias dentro de la Federación, el estado de Guatemala, tuvo una Constitución, calcada de la federal, que se promulgó en 1825 y estuvo vigente hasta el rompimiento de la federación.

Desde 1839 hasta 1851 hubo 4 proyectos constitucionales. Luego de esto, en el movimiento liberal de reforma de Barrios y García Granados, se abre el camino hacia una constitución. Se crean 2 proyectos que nunca fueron aprobados. Posteriormente, Barrios gobernó inicialmente sin constitución.

En 1876, Barrios presionó para crear una constitución. Se promulgó una breve constitución de 104 artículos, la cual estuvo vigente hasta 1944 (reformada en 8 ocasiones: 1885, 1887, 1903, 1921, 1927, 1935 y 1941).

Con la caída del dictador Ubico, en 1944, se abrió una revolución de ideas, libertad y esperanza. En este marco, se creó la revolución de 1945.

Con la intervención norteamericana, se derrocó al gobierno legítimo y los títeres que les siguieron crearon una nueva constitución en 1956, con presiones fuertes de los intereses extranjeros y en el marco de la guerra fría.

En un golpe de estado en 1965, el ejército nuevamente alteró el orden constitucional e inexplicablemente derogó la constitución y ordenó que se aprobara otra. El General Ríos Montt tomó el poder, en una junta militar de tres miembros que anuló la constitución de 1965, disolvió el Congreso, suspendió los partidos políticos y anuló la ley electoral.

Al ser depuesto Ríos Montt, en mayo de 1985, después de 9 meses de debate, la Asamblea Constituyente terminó de redactar una nueva constitución, vigente hasta ahora (con una reforma de 1993).

Congreso de la República como cuerpo legislativo tiene su origen en los primeros años del país a partir de la firma del Acta de Independencia de América Central hecha el 15 de septiembre de 1821 y del Acta de Independencia de 1823, donde se separaba del Imperio Mexicano, tras un fallido intento de anexión a dicho imperio pero al mismo tiempo, también se creaba la Federación Centroamericana. Por ello, es que el 24 de junio de 1823 se instaló el primer cuerpo legislativo llamado Asamblea Nacional Constituyente, la cual promulga el 1 de julio del mismo año, el acta denominada como Decreto de Independencia Absoluta de las Provincias Unidas del Centro de América y de la Creación de la Federación. Con el documento anteriormente dicho se crea las Provincias Unidas de C.A. (http://es.wikipedia.org/wiki/Congreso_de_la_Rep%C3%ABblica_de_Guatemala)

Como una manera de realizar la integración de la Responsabilidad Social Empresarial al Estado es a través de la administración pública y esto a su vez se verá reflejado en las políticas públicas en función a la responsabilidad social. Desafortunadamente realizando un monitoreo por los portales web de los diferentes instancias de administración pública en ninguno de estos se ve reflejado el tema de responsabilidad social como una política o un eje de administración en su gestión.

CAPITULO 3

3.1. Metodología de la investigación

La responsabilidad social empresarial (RSE) es un fenómeno que parece interesarnos a todos: interesa a la comunidad internacional, a los medios de comunicación, a las empresas y por su puesto al gobierno a través de la administración pública. Se puede decir que hablar de responsabilidad social está, sin duda, a la orden del día.

En todo este proceso el papel del sector público ha sido hasta ahora muy limitado, centrándose casi exclusivamente en la idea de favorecer su consolidación. Sin embargo, a medida que se ha ido desarrollando este fenómeno, se ha puesto de manifiesto su importancia en relación a las políticas públicas. Ya no se trata sólo de facilitar los comportamientos responsables en el sector privado, sino también de verificar y controlar que estos realmente se produzcan; además de actuar decididamente para impulsar también la responsabilidad social en el ámbito público.

Los poderes públicos tienen, pues, un doble papel en todo este proceso: El que deriva de su vinculación con la RSE, y por otro lado, el que proviene de la obligación de aplicar sus requerimientos en la gestión interna de sus administraciones.

Este planteamiento, que incluye tanto las políticas ante la RSE como la aplicabilidad de sus exigencias en el ámbito público, lo hemos denominado responsabilidad social pública, asumiendo que es aquella cuya iniciativa depende de los poderes públicos.

En el proceso de reflexión en torno a la responsabilidad social se admiten muchas posibles vías de actuación. La perspectiva es plural tanto en su concepción como en sus formas de manifestación. Incluso entre los que creen en la necesidad de que los poderes públicos asuman un papel importante en todo este proceso, no hay uniformidad sobre los tipos de intervención que esta exigencia implica.

De hecho, coligar responsabilidad social y administración pública no es una operación carente de conflicto. Primero, por la ausencia de una concepción unívoca de la RSE, categoría inicial y de la que en definitiva deriva la responsabilidad social de los poderes públicos, y, segundo, por la dificultad de defender una propuesta que a priori sólo parece justificarse desde la lógica empresarial.

A pesar del impulso indudable que tiene la teoría de la RSE, también tiene detractores y con justificaciones diversas: ha sido acusada de ser un mero ejercicio de *marketing publicitario*; de inconcreción y el del carácter *subjetivo* de su contenido; de la estrecha vinculación con la ética y las dificultades que implica relacionar esta con la racionalidad económica que obliga a las empresas. En la misma línea argumental, se insiste en la imposibilidad de hablar de responsabilidad de las organizaciones o de atribuir a la empresa una función que corresponde a los poderes públicos afirmando que no se puede pedir a las empresas que respondan a unas expectativas ciudadanas imprecisas cuando, además, no poseen la legitimidad democrática para hacerlo.

En definitiva, aunque los argumentos contrarios a la RSE existen, la realidad es que ya no es posible prescindir de ella. Primero, porque el fenómeno crece de manera imparable. Y segundo, porque la transformación de la realidad que supone la globalización ha modificado el papel de las empresas con el aumento de su poder y, por lo tanto, de su responsabilidad.

Identificación el problema

Uno de los más grandes problemas que puede enfrentar la RSE al integrarse en la Administración pública es la voluntad política y la transparencia en la ejecución de presupuestos. Desafortunadamente, muchos lo pueden ver como algo más que hacer, un gasto más y no como una inversión o retribución.

Por lo anteriormente expuesto, se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuáles son los beneficios en el Recurso Humano al implementar un modelo de gestión de RSE que facilite su desarrollo dentro de la institución?

3.2. Objetivos

3.2.1. Objetivo General

Determinar las ventajas en la implementación de un modelo de gestión de Responsabilidad Social como un eje transversal en la ejecución de políticas públicas, en las entidades del Estado.

3.2.2. Objetivos Específicos

- Elaborar un diagnóstico que identifique los medios de implementación de la Responsabilidad Social en el Congreso de la Republica.
- Proponer un modelo de gestión a través de la Responsabilidad Social, que permita mejorar la imagen social del Congreso de la Republica.
- Mejorar el conocimiento de la institución sobre sus fortalezas y debilidades en RSE, conocer expectativas y percepciones de sus grupos de interés, así como las oportunidades y amenazas de su sector.

3.3. Justificación y delimitación de la investigación

3.3.1. Alcances

La investigación se enfocara en desarrollar una propuesta sobre el tema de la Responsabilidad Social dentro del Organismo Legislativo, mediante la implementación de una cultura de reaprovechamiento de recursos por parte de los trabajadores del área administrativa de dicha institución.

3.3.2. Límites:

Debido a que el Organismo Legislativo es un órgano del Estado guatemalteco netamente político, se considera difícil poder implementar una política institucional al respecto del tema de la Responsabilidad Social, por lo que como resultado de la presente investigación se planteara una propuesta, con el fin de evidenciar los beneficios para los trabajadores, la institución y la sociedad.

3.4. Metodología

El estudio consiste en una investigación descriptiva que de acuerdo a (otros, 2011) Describir en términos metodológicos consiste en indicar todas las características del fenómeno que se estudia. Hernández S. y otros (Ob. Cit.: 60) precisan aún más esto señalando que “...precisan aún más esto señalando que “...Desde el punto de vista científico, describir es medir”. Esta última definición es importante, por cuanto implica por parte del investigador la capacidad y disposición de evaluar y exponer, en forma detallada, las características del objeto de estudio. Además, estos estudios permiten poner de manifiesto los conocimientos teóricos y metodológicos del autor del estudio, ya que evidencia el nivel cognitivo y operativo de conceptos y categorías relacionados con el tema.

Así mismo se utilizó el enfoque cualitativo, como cuantitativo para poder dar respuesta a la interrogante de investigación y a los objetivos. En tanto incorpora flexibilidad en sus procedimientos y en la modalidad interpretativa. Se considerara de manera muy central, la participación de diferentes actores comprometidos con el fenómeno, y la integración de la RSE como una práctica más de sus actividades laborales, quienes con sus opiniones y argumentos permitieron identificar factores y elementos importantes de tener en cuenta, así como develar sus sensibilidades en relación con el tema estudiado.

3.4.1. Sujeto:

Se realizará un análisis cualitativo de los antecedentes, opiniones y percepciones entregado por los informantes que son los sujetos de esta investigación los colaboradores y dirigentes sindicales sobre el ejercicio de la RSE en este Organismo y la participación de los distintos actores en dicho proceso. Los sujetos de la investigación son los que nos proporcionaran la información a través de las entrevistas semi estructuradas con el fin de recopilar la información deseada.

Adicionalmente, se revisó un conjunto de fuentes secundarias de carácter público (memorias de labores, revistas, estadísticas, páginas web), que permitieron bosquejar el perfil económico-financiero y social de la institución.

El estudio enfatizó centralmente la dimensión interna o laboral de este Organismo del Estado, también llamada calidad laboral o relaciones laborales y las prácticas gerenciales desarrolladas en torno a ellas. En el supuesto o hipótesis que ésta sería la dimensión menos asumida y valorada por los colaboradores, quienes a menudo privilegiarían en su accionar de responsabilidad social, factores o estrategias que dictan relación con el desarrollo de la imagen externa y pública del Congreso de la Republica. No obstante, también se consultó sobre la dimensión externa de la RSE, focalizándose en el análisis de las relaciones institución-sociedad, institución-proveedores e institución-medio ambiente.

3.4.2. Muestra:

La recolección de la información se realizó a través de la aplicación de entrevistas semi estructuradas, para lo cual se diseñó una pauta que sirvió de guía. Considerando que para que una muestra sea válida se debe recolectar información representativa y confiable, al mismo tiempo que conlleve el menor costo logrando alcanzar los objetivos planteados para esta investigación, se define necesario entrevistar a ocho servidores públicos de la institución, en quienes recae la representación de sus intereses (2 directores de mando alto, 2 jefes de departamento y 2

trabajadores), así como aquellos que representan los intereses de los trabajadores (2 dirigentes sindicales).

Los entrevistados pertenecientes al segmento colaborador fueron identificados y seleccionados en relación a sus funciones en el tema social de este Alto Organismo voluntariamente adheridas a los principios de la RSE, seguidamente contactados para poder realizar la investigación.

En el caso de los colaboradores se realizó en su respectivo lugar de trabajo, y en el caso de los dirigentes sindicales, en las instalaciones de la sede sindical, que está dentro de las instalaciones de la institución.

Los ítems consignados en la pauta instrumento y que abordan el tema de RSE según los objetivos de la investigación, es decir, según una mirada que focaliza en el ámbito interno de la gestión pública, en las condiciones de trabajo y en las relaciones laborales.

La aplicación del instrumento a colaboradores permitió conocer las motivaciones dentro de la institución para adherir y practicar los principios de responsabilidad social y observar el discurso que construyen. Permitió también, conocer la dirección, sentidos y prácticas que buscan desarrollar para proyectar una determinada imagen de la misma, así como precisar la importancia real que le asignan a funcionar como una empresa socialmente responsable.

Cuando se asume que la institución, como caso de estudio, mantiene un profesional o un grupo de profesionales preocupados del tema de RSE en el ámbito externo y/o interno, se acepta que es una materia que ha sido comprometida por la institución, vale decir, la información obtenida a partir de las entrevistas sería parte de la reproducción de un discurso que ha sido pensado y definido organizacionalmente, para ser proyectado a nivel público; en otras palabras, sería una imagen que la institución asume como necesaria de difundir.

El material obtenido en las entrevistas es considerado y analizado entonces, como la imagen que busca fortalecer la institución y que dan sentido y dirección a las acciones que realizan o

pretenden realizar. En este marco, resulta de la mayor importancia contar también con la visión que tienen los propios trabajadores acerca del tema. Se puede así conocer, más allá de una comparación de la información, en qué medida el discurso de gobierno sobre RSE alcanza proyección en el público interno de la institución y lograr un contraste entre las definiciones y argumentos propuestos por los encargados del tema y las percepciones y opiniones de los trabajadores y sus dirigentes.

La principal diferencia entre la información recogida desde la institución y desde los trabajadores, es el carácter más vivencial del discurso de los trabajadores, donde no se encuentran definiciones a priori en materia de responsabilidad social.

En general, el desarrollo de cada una de las dimensiones la abordan haciendo referencia a la práctica de la relación laboral al interior de la empresa y a sus visiones de la gestión de la compañía en la aplicación de determinadas políticas internas. El trabajo de análisis de la información recogida se realizó sobre la transcripción de las entrevistas aplicadas tanto a directivos como a representantes sindicales, de la institución.

Las dimensiones definidas desde el propio instrumento y que responden a aquellos ejes temáticos en torno de los cuales se desarrolló el estudio, permitió ir categorizando las respuestas y relevando la riqueza de las visiones y sentidos que los sujetos tienen y/o atribuyen a cada tema.

Finalmente, es posible afirmar que la institución tiene buena disposición para participar en estudios como el presente, conforme al principio de la RSE de la transparencia que obliga a las institución dar cuenta, a nivel público, (esto se da a través del cumplimiento de la ley de acceso a la información) de lo que se está haciendo, o de qué forma están asumiendo una gestión responsable. Por su parte, los dirigentes de sindicatos, tienen una alta motivación para participar de este tipo de investigaciones, por cuanto les permite exponer la situación de sus organizaciones y de las relaciones laborales dentro de la institución.

Para concluir podemos decir que este tipo de integración cambia desde muchos ángulos la percepción de RSE en el gobierno, ya que muchos tiene el concepto de ser asistencialista como algunos programas de gobierno que se han venido impulsado desde hace unos años, y que al final no presentan una globalización de la RSE desde la administración pública, y no se involucra a los trabajadores como actores principales de esta gestión.

3.5. Instrumentos

Para efectos del presente estudio se seleccionó como instrumento de recolección de datos una encuesta semi estructurada. Partiendo del hecho de que una entrevista, es un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas; en este proceso el entrevistado obtiene información del entrevistado de forma directa. Cuya acción la una obtendría información de la otra y viceversa. En tal caso los roles de entrevistador / entrevistado irían cambiando a lo largo de la conversación.

La entrevista no se considera una conversación normal, sino una conversación formal, con una intencionalidad, que lleva implícitos unos objetivos englobados en una Investigación.

Una entrevista semi estructurada; se determina de antemano cual es la información relevante que se quiere conseguir. Se hacen preguntas abiertas dando oportunidad a recibir más matices de la respuesta, permite ir entrelazando temas, pero requiere de una gran atención por parte del investigador para poder encauzar y estirar los temas. (Actitud de escucha).

La entrevista se estructura con el fin de recolectar aspectos sobre: a) Valores de la institución, b) Política Social; y c) Políticas del lugar de trabajo (Ver Anexo 1). Aspectos que luego de ser recolectados y analizados se convierten en el fundamento de la propuesta.

3.6. Procedimiento:

Para desarrollo del diagnóstico de Responsabilidad social empresarial realizada al Congreso de la Republica en su área administrativa, se desarrollaron los siguientes pasos:

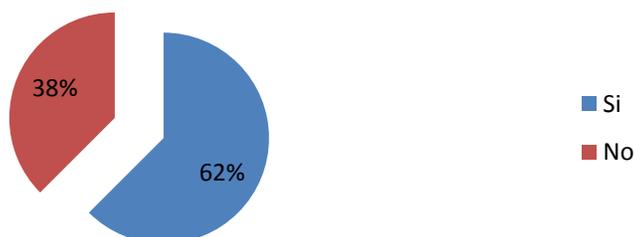
- Presentación de propuesta del tema.
- Formulación de la pregunta de investigación relacionada con la variable a investigar.
- Revisión del FODA institucional, para conocer sus debilidades.
- Recopilación bibliográfica referente al tema de RSE.
- Se investigo acerca del funcionamiento administrativo del Congreso de la Republica.
- Se definió el método de la investigación en el cual se plantearon los sujetos y la muestra poblacional.
- Se elaboraron instrumentos de investigación para recopilar datos.
- Se realizó el trabajo de campo
- Se realizó la presentación de resultados.
- Se elaboraron conclusiones.
- Se elaboraron recomendaciones.
- Presentación de propuesta.

CAPITULO 4

4.1. Resultados de la investigación

4.1.1. Indicador: Políticas del Lugar de Trabajo

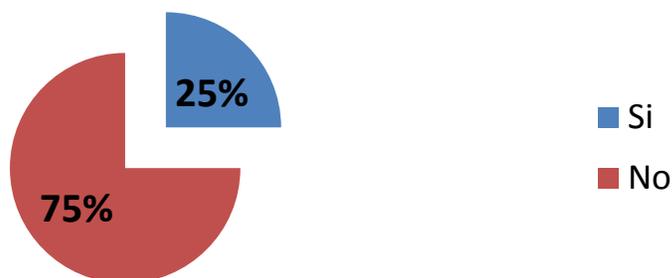
Ilustración 3. Alienta a sus trabajadores para que desarrollen habilidades a largo plazo



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, octubre 2013

De las ocho personas encuestadas, el 62% argumentan que la institución alienta a sus trabajadores a que desarrollen habilidades a largo plazo, mientras que solo un 38% percibe lo contrario.

Ilustración 4. Referente los procedimientos para evitar discriminación en el trabajo

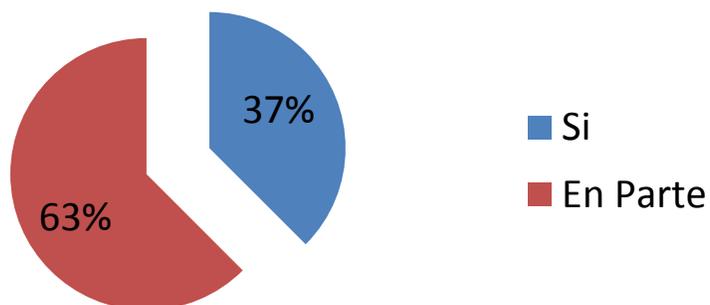


Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, octubre 2013

De total de la muestra un 75% de las personas encuestadas manifiestan que no existe un procedimiento definido para garantizar que se tomen las medidas necesarias en contra de la discriminación, mientras que solo un 25% tiene la opinión contraria, sin embargo esto si esta

normado dentro de la Constitución y la Ley de Servicio Civil del Legislativo. Este resultado no indica la existencia de algún tipo de discriminación, sin embargo si se considera necesario definir dichos procedimientos dentro de los manuales administrativos.

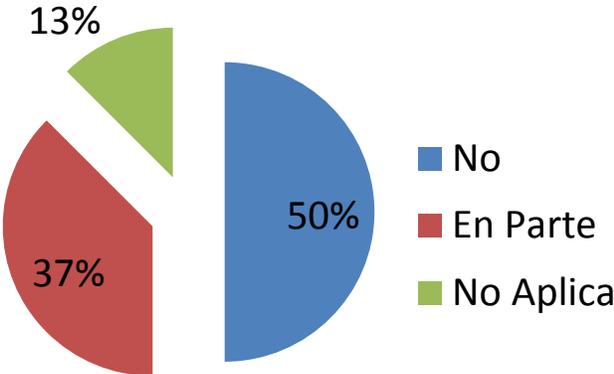
Ilustración 5. Ofrece la institución a sus trabajadores un equilibrio entre la vida privada y el trabajo.



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, octubre 2013

Del total de entrevistados el 63% considera que la institución brinda un equilibrio entre su vida privada y su trabajo, mientras que solo el 37% restante externo que la institución lo hace parcialmente, lo que denota que la institución necesita fortalecer las medidas ya adoptadas para delimitar la vida personal de la laboral de sus trabajadores.

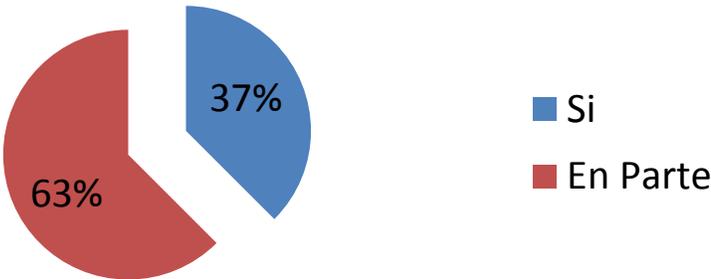
Ilustración 6. Consulta con sus empleados los temas importantes.



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, octubre 2013

El 50% de la muestra manifestó que no se la institución no les consulta temas importantes, un 37% indica que la institución lo hace parcialmente y tan solo un 13% expreso que el tema de la consulta de temas importantes con los trabajadores no aplica para la institución.

Ilustración 7. Medidas adecuadas para proporcionar medidas de seguridad, salud y protección social.

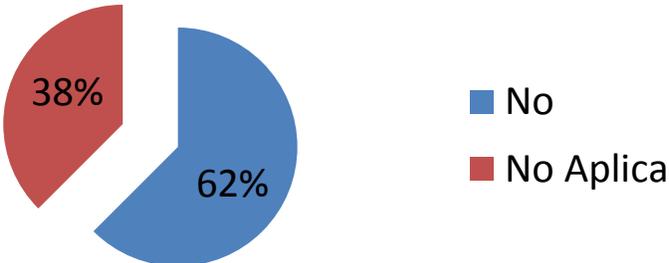


Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, octubre 2013

Únicamente el 37% de la muestra considera que la institución ha tomado las medidas necesarias para proporcionar suficiente protección a sus trabajadores en materia de seguridad, salud y protección social, mientras que el 63% de los entrevistados manifiesta que estas medidas solo han sido consideradas parcialmente por la institución.

4.1.2. Indicador Política Social

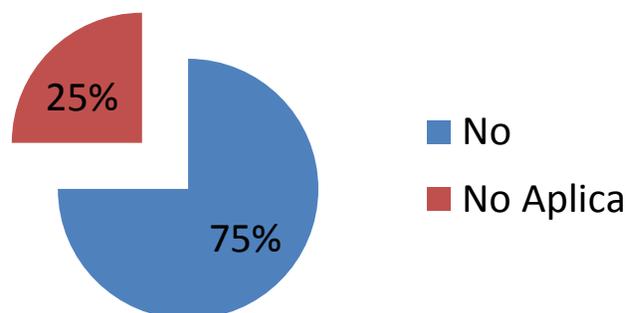
Ilustración 8. Oportunidades de formación



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, octubre 2013

El 62% de los entrevistados manifiesta que la institución no ofrece oportunidades de formación a la gente de la comunidad, mientras que el 38% refiere que este tema no aplica a la institución por su naturaleza.

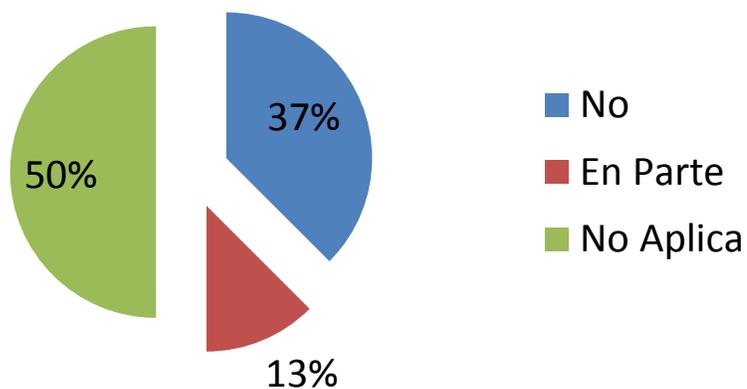
Ilustración 9. Del diálogo con la comunidad



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, octubre 2013

El 75% de la muestra indica por la naturaleza de la institución no aplica el dialogo con la comunidad, y el 25% afirma que la institución no mantiene dialogo alguno con la comunidad.

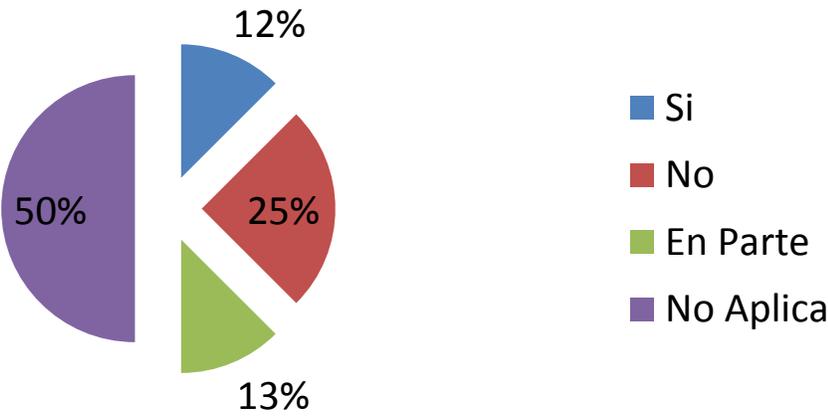
Ilustración 10. De los productos que compran en las pequeñas empresas



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, octubre 2013

El 50% de la población afirma que el tema de la compra en mercados locales a pequeñas o medianas empresa no aplica para la institución, el 37% considera que no se hace ese tipo de gestiones, mientras que solo un 13% refirió que la institución estimula este tipo de compras.

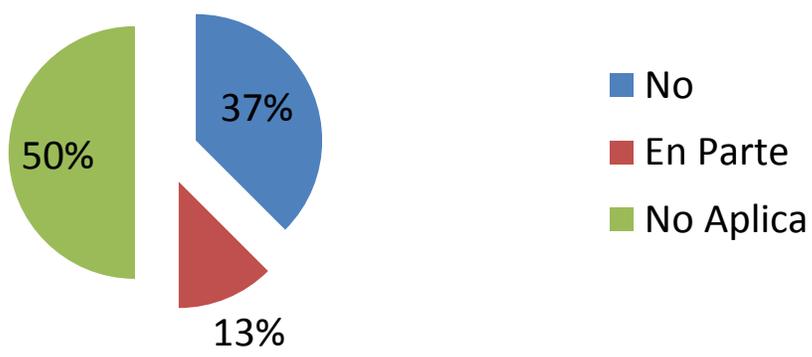
Ilustración 11. De la participación de los trabajadores en la comunidad.



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, octubre 2013

El 50% de los entrevistados afirman que el tema de la participación con la comunidad no aplica para la institución, un 25% refiere que la institución no alienta a los trabajadores a participar en las actividades de la comunidad, un 13% indica que este tema es tratado parcialmente, y tan solo un 12% considera que la institución si alienta la participación entre sus trabajadores y la comunidad.

Ilustración 12. Del apoyo económica a proyectos y actividades de la comunidad.



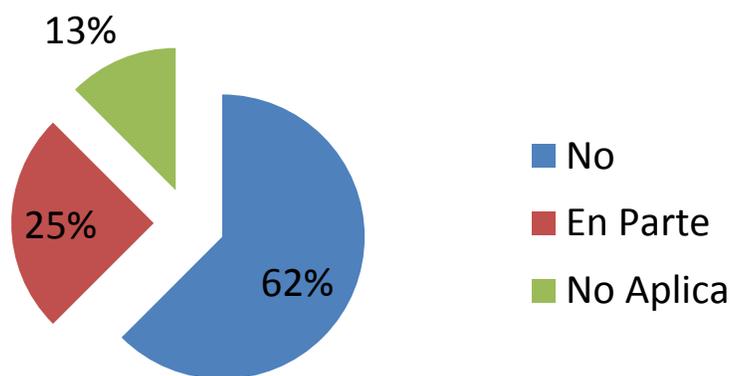
Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, octubre 2013

El 50% de la población considera que la institución no debe brindar apoyo económico a proyectos y actividades de la comunidad, un 37% indica que la institución no da este tipo de

apoyos, mientras que un 13% indica que parcialmente se brindan este tipo de apoyos a la comunidad.

4.1.3. Indicador: Valores en la Institución

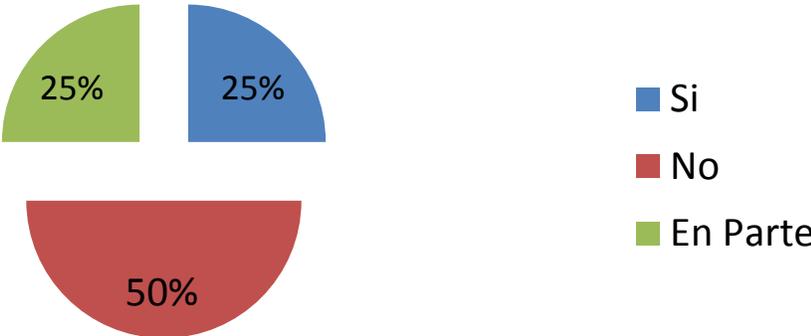
Ilustración 13. Define de forma clara los valores y las norma de conducta de su institución.



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, octubre 2013

El 62% de los entrevistados considera que la institución no ha definido de forma clara los valores y normas de conducta para sus trabajadores, un 25% indica de estas no han sido lo suficientemente claras, y tan solo un 13% indica que la institución no debe definirlos y socializarlos.

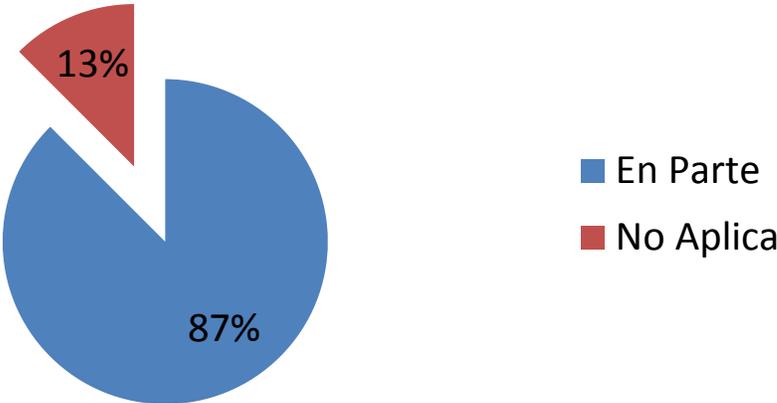
Ilustración 14. Hace participes a los diferentes actores de los valores de su institución.



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, octubre 2013

El 50% de la población considera que la institución no comunica sus valores a proveedores, representantes sindicales, ni otro actores sus valores; un 25% indica que esto se hace parcialmente y tan solo un 25% indica que si estos si se socializan por la institución.

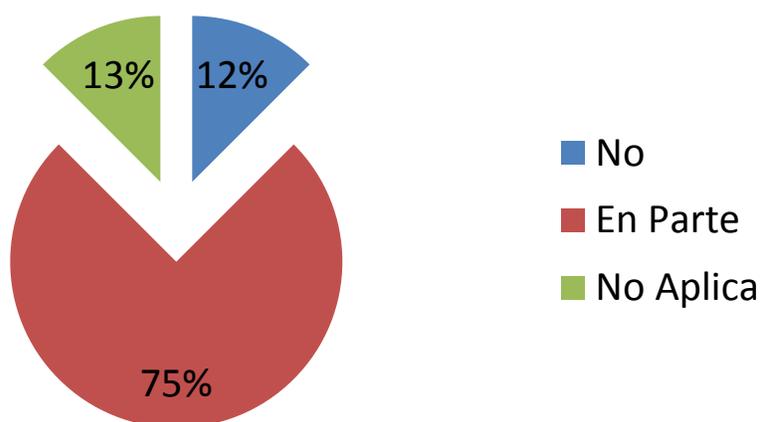
Ilustración 15. De los valores y normas de conducta de su empresa y los proveedores.



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, octubre 2013

El 87% de los entrevistados considera que los proveedores son conscientes parcialmente de los valores y normas de la institución, mientras que el 13% indica que este tema no es procedente debido a la naturaleza de la institución.

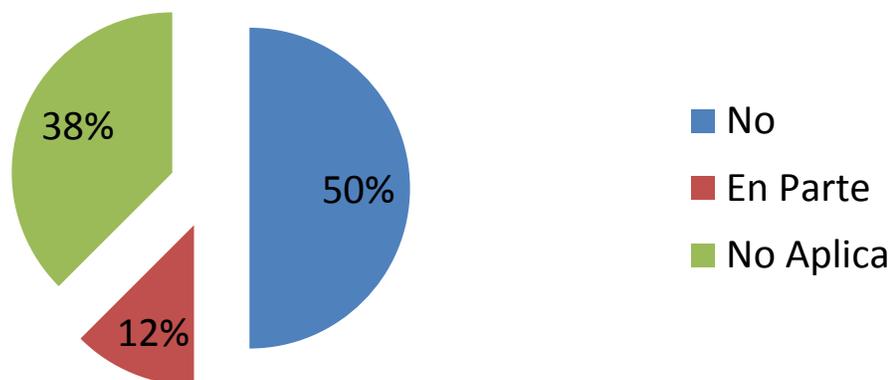
Ilustración 16. De los valores y normas de conducta de su institución y los trabajadores.



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, octubre 2013

El 75% de la muestra indica que los trabajadores son parcialmente conscientes de los valores y normas de la institución, el 13% considera que este tema no aplica a la institución y el 12% considera que los trabajadores no están conscientes de este tema.

Ilustración 17. De la importancia de valores y normas de conducta de su institución.



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, octubre 2013

El 50% de la población considera que la institución no enseña a los trabajadores la importancia de sus valores y norma de conducta, un 38% indica que este tema no aplica por la naturaleza misma de la institución y un 12% indica que este tipo de información es brindada solo parcialmente.

CAPÍTULO 5

5.1. Discusión de Resultados

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial ha sido implementado con éxito en diversas organizaciones del sector privado como la herramienta que les permite compartir sus utilidades mediante el beneficio social con la comunidad, sin embargo, su aplicación en el sector público dicho concepto generalmente no se considera aplicable.

Por lo anterior, en la presente investigación se evalúa ciertos tópicos que fundamentan la necesidad de aplicar un modelo de gestión de responsabilidad social enfocado al desarrollo y profesionalización del recurso humano de una institución pública, para este caso, el Organismo Legislativo y/o Congreso de la República.

La investigación fue elaborada mediante el uso de una entrevista semi estructurada efectuada a funcionarios de mando medio y alto de la institución, en ella se recopila información referente a los siguientes indicadores: a) Políticas del lugar de trabajo, b) Política social de la institución; y c) Valores en la institución.

Para el caso del indicador de políticas en el lugar de trabajo se determinó que la institución alienta a sus funcionarios a desarrollar habilidades a largo plazo y que según la percepción de sus funcionarios no existen procedimientos que garanticen la toma de medidas adecuadas en contra de toda forma de discriminación en los puestos de trabajo. En otro sentido la investigación permitió determinar que la institución parcialmente ofrece a sus funcionarios un equilibrio entre vida su privada y su desempeño laboral, que no acostumbra consultar con sus funcionarios temas importantes para la institución, y que no ha tomado las medidas adecuadas en cuanto a temas de seguridad, salud y protección social.

CONCLUSIONES

- Se determinó que existe una relación entre los ejes centrales abordados por este estudio y el concepto de la Responsabilidad Social en el ámbito público.
- La implementación de una cultura institucional en el tema de la Responsabilidad Social están acorde a los valores de la institución (sustentabilidad, transparencia, calidad de servicio).
- La aplicación de los principios de la responsabilidad social en el ámbito interno de la institución representan un avance en cuanto a la incorporación en el proceso de toma de decisiones los aspectos de la Responsabilidad Social.

RECOMENDACIONES

- Se debe considerar la implementación de programas responsable con la sociedad en las instituciones del Estado guatemalteco puesto que toda la institución responsable socialmente tiene el compromiso de no reducir sus costos a costa de la desvalorización de la calidad de vida de sus trabajadores.
- La responsabilidad de mantener un clima laboral sano es sin duda beneficiosa para el desarrollo de la institución y para sus trabajadores o funcionarios públicos, sin embargo, cuando las mejoras en el clima laboral son el resultado de la aplicación de las políticas y principios de la RSE, tales como los establecidos en el Pacto Global de la ONU, se garantizan también beneficios para la sociedad.
- La implementación de una cultura de Responsabilidad Social Institucional mejorará la calidad de vida de sus funcionarios públicos, replicándose en consecuencia en sus comunidades y el medio ambiente.

Propuesta de Implementación

Como resultado de este estudio se recomienda la implementación de un proyecto de Responsabilidad Social que abarque tanto el escenario externo e interno de la institución, mediante políticas amigables con el medio ambiente, con el fin de lograr que el personal existente, así como el de nuevo ingreso, se familiarice con el mismo, su contenido, implementación y resultados.

Con el fin de fomentar buenas prácticas en materia ambiental entre la institución, sus trabajadores y el entorno, se propone implementar como primera fase del proyecto la sensibilización y concientización, impulsando el reciclaje de desechos sólidos a partir de una correcta separación de los residuos en su lugar de origen. Pese a que el tema del reciclaje se mantiene latente en la sociedad, es necesario reforzar el conocimiento de sus beneficios para lograr con ello incidir en su correcta aplicación y por ende, en sus resultados.

Es importante tener presente que cada desecho reciclado, o reutilizado, evita la creación de uno nuevo, reduciendo con ello la explotación de los ya escasos recursos naturales. En consecuencia, aumentando la tasa de desechos reciclados como el papel, cartón, aluminio, vidrio y envases ligeros se conseguirá una disminución de los consumos de agua y energía, así como las emisiones de CO₂ (Dióxido de Carbono).

Con base en lo anteriormente expuesto, se sugiere impulsar la gestión de un modelo de Responsabilidad Social amigable con el medio ambiente que impulse la participación de los trabajadores del Organismo Legislativo, y fomente su replicación en las instituciones ubicadas en sus alrededores, así como concientice a los vecinos residentes y comerciantes, a fortalecer la reutilización de materiales como el papel, cartón, vidrio, plástico y tereftalato de polietileno – PET -, logrando con ello darles nueva vida a los desechos sólidos más difíciles de degradar por la naturaleza, convirtiéndose así en los más perjudiciales a largo plazo para nuestra sociedad en la actualidad.

Justificación:

El manejo inadecuado de los desechos sólidos es uno de los problemas ambientales urbanos más severos que enfrenta nuestra sociedad. Algunos estudios calculan que diariamente se deposita en los vertederos de la ciudad de Guatemala aproximadamente dos mil quinientas toneladas de basura, sin contar la que se desecha en los más de mil botaderos ilegales ubicados principalmente en barrancos, sitios baldíos y calles de los alrededores de la ciudad.

Aunque pareciera estar demás justificar la razón por la cual es necesario fomentar la conciencia ambiental mediante prácticas que concienticen el reciclaje de desechos sólidos, la actual propuesta de trabajo plantea que mediante la apropiación del tema de reciclaje de desechos sólidos por parte de los diversos actores involucrados se fomentara la cultura de la reutilización en los diferentes escenarios en los que estos se desenvuelvan (hogar, vecindario, aldea, municipio o departamento).

Objetivos

Objetivo General

Proponer la implementación de un modelo de Responsabilidad Social amigable con el medio ambiente que fomente mediante la participación de diversos actores, internos y externos de la institución, la cultura de la reutilización de los desechos sólidos.

Objetivos Específicos:

- Sensibilizar a los trabajadores en general acerca de la problemática ambiental actual producida por la inadecuada gestión de residuos;
- Promover la competitividad institucional, mediante el sentido de responsabilidad hacia la conservación y sostenibilidad del medio ambiente.
- Institucionalizar un sistema de recolección, intermediación y reciclaje de papel, cartón, vidrio, plástico y tereftalato de polietileno – PET - con el fin de mitigar el impacto

ambiental que producen los mismos a largo plazo y contribuir con la mejora de las condiciones medio ambientales actuales.

Aspectos a tomar en cuenta para la implementación del modelo de RS

La implementación de una estrategia para el desarrollo de la Responsabilidad Social dentro de la institución requiere especial cuidado en los siguientes aspectos:

- **La cultura institucional** (Incluye las tradiciones, costumbres y los valores compartidos): La institución debe contar con una dependencia específica responsable de fomentar un clima de respeto hacia los valores sociales, entre los cuales se incluyen un verdadero compromiso institucional para con las acciones concretas de beneficio social y la organización de programas de formación para todos los integrantes de la institución.
- **Estructura organizativa:** Es imprescindible lograr que todos los directivos de las unidades funcionales, por pequeñas que estas sean, sean conscientes, estén comprometidos y actúen en total coherencia. Su ejemplo es esencial pues su actuación irresponsable en relación al cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos en materia de la responsabilidad social generaran una respuesta negativa y contundente ante las autoridades de la institución.
- **Seguimiento y control:** Es importante disponer en todo momento de criterios de evaluación claros y transparentes en relación a la implementación de un modelo de Responsabilidad Social pues ante las ambigüedades existentes y los difusos límites de su alcance, se hace imprescindible razonar y justificar todas las acciones emprendidas en pro del beneficio común. Por su parte, el seguimiento de las actuaciones desarrolladas permitirá motivar a los servidores públicos y compartir con todos los actores el alcance de metas mediante la práctica de la Responsabilidad Social.
- **Comunicación al público de la actuación social:** La comunicación para ser efectiva debe ser transparente y veraz. Por lo que se requiere de una comunicación especializada, que mediante la utilización de la variedad de herramientas disponibles actualmente, facilite el efecto multiplicador con un enfoque de compartir experiencias, construya confianza y mejore la imagen institucional.

Etapas

La investigación base que aportara los elementos necesarios para elaborar una propuesta de un modelo de Responsabilidad Social amigable con el medio ambiente contemplara las siguientes etapas:

Análisis de la Situación

El conocimiento de las circunstancias particulares de la actividad específica y el entorno institucional del Organismo Legislativo ayudará a definir las responsabilidades y aspectos necesarios para el diseño de implementación de la actual propuesta. A continuación se describen los principales aspectos considerados:

La acción social histórica

Es necesario revisar en primer término el nivel de cumplimiento de la reglamentación y los estándares en prevención de riesgos laborales, calidad y medio ambiente. Disponer de las auditorías sobre estas materias realizadas por entes independientes será una valiosa ayuda. El análisis de las políticas institucionales implementadas durante los últimos años y como éstas han ido conformando una cultura institucional que haya ido fortaleciendo valores, diferentes niveles y tipos de Responsabilidad Social.

Evaluación de demandas sociales y consideración de efectos

En el entorno en el que opera la institución existen o pudieran llegar a existir, quejas, sugerencias o expectativas, explícitas o tacitas, acerca de la situación institucional, que hay que deben ser atendidas.

La aparente dificultad ante la resolución de situaciones provoca desconfianza, razón por lo cual se hace necesario escuchar cualquier insinuación o crítica, por pequeña que esta sea, para llegar a descubrir carencias concretas.

La consideración de los grupos interdependientes realmente interesados por la actividad institucional, y los efectos que recibe cada uno de ellos ante la toma de decisión, ayudará a evaluar concretamente sus intereses.

Estudio de los impactos sociales de la actividad institucional

Es imprescindible averiguar los efectos resultantes de la actividad de la institución en el medio, tanto en lo relativo a los grupos sociales como al ambiente. Esta interacción genera beneficios mutuos, pero también puede crear inconvenientes o limitaciones derivados de su propia integración como tal, derivadas de las carencias propias de unos respecto a los otros.

Programas de Responsabilidad Social de grupos de interés

Hay que tener en cuenta que cada grupo de interés es un foco generador de experiencias y muchas de tales experiencias son positivas, aunque desafortunadamente no sean conocidas, por lo que es necesario acudir de manera continua a foros empresariales, cada vez más frecuentes, promovidos por instituciones públicas o privadas para debatir experiencias sobre la Responsabilidad Social y sus diferentes aspectos. Las experiencias en Responsabilidad Social de instituciones vecinas al Organismo Legislativo podrán considerarse como un punto básico de referencia.

Evaluación de Responsabilidades

Una vez identificadas las diferentes responsabilidades, fortalezas, oportunidades, necesidades o debilidades y posibles amenazas, se procede a su respectiva evaluación considerado que muchas veces una adecuada resolución de las responsabilidades primarias nos ayudara a enfrentar de mejor forma diversos retos producidos por responsabilidades secundarias.

Dentro de cada tipo de responsabilidades hay factores que diferencian su importancia por lo que se hace necesario clasificarlas con el fin de facilitar su evaluación, a continuación se describe dicha clasificación:

Responsabilidades primarias

Muy graves

- Incumplimiento de aspectos relevantes de la reglamentación vigente y de derechos fundamentales.
- Incumplimiento de valores éticos mínimos.
- Incumplimiento de valores éticos o principios establecidos en la política de empresa, más allá de los mínimos socialmente tolerables en el medio.
- Cualquier aspecto sobre el que exista una demanda social significativa que pueda repercutir desfavorablemente en la eficiencia de procesos clave o en la imagen de empresa, la responsabilidad podría ser considerada muy grave.

Graves

- Incumplimiento de algún aspecto reglamentado de menor relevancia o su cumplimiento incompleto o no suficientemente efectivo.
- Incumplimiento de valores ajenos a lo reglamentado.
- No atender debidamente a cada uno de los aspectos incluidos como responsabilidades primarias.

Responsabilidades secundarias

Muy mejorables

- Incumplimiento o atención indebida a valores éticos no fundamentales o a aspectos incluidos como responsabilidades secundarias.

Mejorables

- Aquellos aspectos definidos en la política de empresa como responsabilidades secundarias en los que no se conjugan los tres factores de simultaneidad antes citados.

Responsabilidades terciarias

Muy aconsejables

- Aspectos que responden a intereses de la política de empresa, expectativas de las partes interesadas o demandas sociales relevantes y su vez su aplicación sea viable sin afectar al buen funcionamiento de la empresa.

Aconsejables

- Aquellos aspectos que sin estar incluidos en las responsabilidades muy aconsejables, las hagan convenientes por su necesidad social o contribuyan al buen clima laboral y a una buena relación con grupos de interés.

Diseño de la implementación

Una vez identificadas y evaluadas las responsabilidades se definirá una política, un programa de trabajo y la respectiva estrategia de implementación que permita demostrar de manera proactiva el interés y preocupación de la institución por el tema de la Responsabilidad Social.

En la primera fase tras la identificación y evaluación de las responsabilidades se definirá la política en esta materia. Su consulta a las partes interesadas, en especial a los representantes de los trabajadores se considerara prioritaria, pues serán actores importantes para la socialización de la misma. Es imprescindible que los servidores públicos de la institución, así como también los grupos interesados, conozcan los valores y principios éticos sobre los que se sustentara la propuesta.

En la segunda fase, contando con la intervención de especialistas en la materia y partiendo de los resultados de la evaluación correspondiente, se consideraran los aspectos técnicos de cada una de las necesidades, el diseño del sistema de datos e interpretación del medio y la preparación de todos los sistemas de información, los cuales se constituirán en el insumo para la elaboración del programa de trabajo.

En una tercera fase, se buscara implicar directamente a las autoridades para lograr el compromiso de la institución, generando nuevas expectativas y provocando una efectiva respuesta de las

unidades operativas. La estructura organizativa entera deberá entender y aceptar su implicación en materia de la Responsabilidad Social como problema directo, comprometer recursos y modificar procedimientos.

El programa de actividades y la estrategia de implementación de la actual propuesta serán una guía para la toma de decisiones y para reforzar el comportamiento responsable en los niveles inferiores de la institución. La propuesta contemplará la disposición de los recursos necesarios, organizativos y procedimentales, para el control de cumplimiento de sus objetivos y de su eficacia. En el tema de la institución cabe hacer notar la necesidad de existencia de un responsable de los programas de trabajo, y se sugiere la creación de un Comité o Comisión de alto nivel que tenga como principal función reunirse periódicamente para brindar seguimiento y viabilizar la implementación de una verdadera cultura de Responsabilidad Social.

Como etapas para la implementación de una cultura de Responsabilidad Social amigable con el medio ambiente se tiene contemplado:

Desarrollo e implantación del Plan de Acción: En esta fase se desarrollará lo propuesto y para su efectividad se deben de adaptar los procedimientos generales y específicos, registros, instrucciones, y modificar los procesos de la organización a fin de que todos integren los aspectos de la Responsabilidad Social.

De igual manera deberán establecerse los procesos de información, participación y consulta recíproca con los grupos de interés (especialmente con los servidores públicos de la institución, proveedores y visitantes).

En esta fase la institución debe plantearse si las capacidades y la formación de los servidores públicos implicados en el despliegue del plan de acción, son las precisadas para su efectivo desarrollo.

Se reforzará a todos los actores con acciones de sensibilización y formación en materia de Responsabilidad Social y sus sistemas de gestión. En paralelo a estas acciones, se deberá establecerse un grupo de trabajo en Responsabilidad Social o Comisión de Gestión de la Responsabilidad Social conformado por las personas consideradas como más adecuadas por las autoridades.

Los integrantes de dicha comisión serán la representación de las diferentes áreas administrativas de la institución, siendo el responsable de dicha comisión su portavoz.

Cada uno de los miembros de la comisión tendrá las siguientes funciones:

- Permeabilizar los aspectos de la Responsabilidad Social Institucional.
- Supervisar el correcto cumplimiento e implementación de los compromisos y objetivos establecidos por las autoridades, en todas las áreas y departamentos de la institución.

Evaluación y control del cumplimiento.

Comunicación externa: En esta fase el comité o comisión deberá evaluar el cumplimiento del Plan de Acción en cada una de las áreas administrativas de la institución. La evaluación y control contemplará:

- Calcular los indicadores de cumplimiento de objetivos.
- Establecer y analizar las razones de las desviaciones con respecto a los objetivos.
- Retroalimentar el proceso de implementación.

Con estos datos el responsable de Responsabilidad Social deberá presentar un Informe de Resultados a las autoridades de la institución, el cual quedara a discreción de las autoridades ser publicado oficialmente como memoria de labores.

Ejercer, aprender y corregir: El informe de resultados debe servirle a las autoridades como herramienta para la toma de decisiones estratégicas de mejora oportunas en los aspectos de la gestión de la Responsabilidad Social en la institución. Debe anotarse que parte del proceso de implementación de la actual propuesta es generar aportaciones de los diversos actores y grupos interesados, las cuales serán de nuevo tomadas en cuenta para la reformulación de los objetivos, recursos y un nuevo plan de acción formulado siempre con un enfoque de mejora continua.

Las autoridades convocarán a los responsables de área o departamento para comunicarles los resultados de la implementación y estos a su vez, se lo transmitirán a los servidores públicos que tengan bajo su responsabilidad. Deberá contemplarse un periodo prudente de tiempo para la generación de sugerencias para el nuevo plan de acción, pudiendo ser estas ser transmitidas a los

miembros del comité o comisión presentes en cada área para luego ser comunicado al resto de servidores públicos de la institución.

Instrumentos de Gestión y Verificación

Considerando que es imprescindible contar con un verdadero diálogo basado en principios de confianza, transparencia y cumplimiento responsable de compromisos que permitan monitorizar y verificar resultados, se presenta el análisis efectuado a lo que para esta propuesta se considera como herramientas de gestión y verificación:

Herramienta	Ventajas	Inconvenientes	Implantación	Control Externo
Lista de empresas e instituciones socialmente responsables	Coste nulo. Imagen	Solo accesible a grandes corporaciones	Restringida a casi todas las empresas	Intermedio
Índice de Sostenibilidad	Notoriedad	Solo accesible a grandes corporaciones	Restringida a la mayoría de empresas y se excluyen empresas de determinados sectores	Intermedio
Códigos de conducta	Coste reducido, fácil implantación y flexibilidad	Difícil control de cumplimiento efectivo	Muy utilizada	Muy Escaso
Ratificación de normas	Coste reducido y fácil implantación	Difícil control de cumplimiento efectivo	Reducida	Reducido
Memorias sociales	Coste moderado	Información parcial	Bastante Utilizada	Reducido
Certificación externa de normas	Máxima garantía de “Buenas Prácticas”	Implica coste de certificación y son de escaso conocimiento	Muy escasamente utilizada	Máximo

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, octubre 2013

Es indiscutible que estos instrumentos juegan un papel básico al ofrecer puntos de referencia para la puesta en práctica de los criterios de sostenibilidad y apuntalar la promoción efectiva de la Responsabilidad Social Institucional.

Definitivamente debe existir relación entre lo decidido estratégicamente y lo comunicado a la sociedad, por lo que es necesario definir procedimientos de control que marque cuáles serán los elementos mínimos de reporte de gestión que serán publicados, haciendo énfasis en diferenciar estándares, indicadores, índices y códigos de conducta de la siguiente manera:

- **Estándares:** Es el campo más desarrollado hasta la fecha, existiendo más de 200 normas o principios de Responsabilidad Social (aunque no todos tienen el mismo grado de difusión y notoriedad). Algunos de estos incluyen un proceso de certificación, la cual se denomina a nivel mundial como Social Screening o Social Rating.
- **Indicadores:** Son una herramienta práctica que permite a las empresas e instituciones evaluar el grado de desarrollo de sus estrategias, políticas y prácticas en los distintos ámbitos que involucra la Responsabilidad Social.
- **Índices éticos:** Generalmente son bases de datos proporcionados por agencias independientes de certificación o calificación ética que contrastan la información proporcionada por la empresa e instituciones. Esos índices recurren a terceros agentes independientes (ONG, asociaciones de derechos humanos, de defensa del medio ambiente o de la defensa del consumidor). La principal diferencia con los índices es quien determina los criterios excluyentes de valoración, en el primer caso es la propia empresa y en el segundo es una agencia independiente.
- **Códigos de Conducta.** Son declaraciones formales que definen los estándares de actuación de las organizaciones e instituciones que los suscriben de forma voluntaria.

Flujo grama de Implementación:

Ilustración 18. Flujo grama de implementación



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, octubre 2013

Políticas:

Para implementar políticas institucionales debemos empezar por la concienciación, sensibilización y capacitación referente al tema y tomando en cuenta la filosofía de las tres R's, (Reusar, Reciclar y Reducir) como pilares en su implementación se definen las siguientes políticas para la implementación de la presente propuesta:

- Separar los residuos, que no se supone gasto alguno para la institución, más que la adquisición de depósitos en los que podamos echar los desperdicios.
- No derrochar energía, una buena manera es aprovechar al máximo la luz natural durante el día, desconectando los aparatos que no usa nadie, revisión periódica de instalación eléctrica, cambiar las bombillas por ahorradoras de bajo consumo, configurando los ordenadores en el modo de ahorro de energía, y evitar el uso de aires acondicionados.
- Ahorro de papel, no debemos imprimir más hojas de lo necesario. Para ello podemos fomentar entre los trabajadores el uso del correo electrónico como método de contacto. Muchas veces tiramos papel sin motivo, podemos concienciar de la reutilización de las hojas escritas por una sola cara para sucio.
- Algo muy importante es fomentar el ahorro de agua. Una buena medida es poner grifos que se cierran automáticamente. Hacer revisiones periódicamente de las tuberías y la grifería para evitar pérdidas de agua.
- En cuanto a la limpieza, intentar no utilizar productos demasiado dañinos al medio ambiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar (2010) Metodología de la Investigación, México Mc Graw Hill. Quinta Edición.

RSE: Una nueva mirada empresarial, Centra RSE (2007), Guatemala.

Dirección de Trabajo, Departamento de Estudios. Responsabilidad Social Empresarial Alcances y Potencialidades en Materia Laboral, Cuaderno de Investigación N°25 (2005). Gobierno de Chile

Universidad Panamericana (2011). Guía PED. Facultad de Ciencias Económicas.

Universidad Panamericana (2013). Manual de Estilo. Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas.

Arévalo Alburez, José Alejandro (9 de agosto 2009). Islas de riqueza en un mar de miseria, Responsabilidad Social Empresarial. El periódico.

Congreso de la Republica. Recuperado de
www.wikipedia.org/wiki/Congreso_de_la_Rep%C3%BAlica_de_Guatemala

Congreso de la Republica, Organigrama y Foda
www.congreso.gob.gt

Anexo

ANEXO No. 1. Instrumento de Investigación

Instrucciones: Sírvase contestar la siguiente encuesta, tratando que la respuesta sea lo más apegado a la realidad, esta tiene como fin conocer las formas de actuar en el lugar de trabajo y su política social.

1. Políticas del Lugar de Trabajo

No.	Pregunta	Sí	No	En parte	No se	No apl.
1	¿Alienta a sus trabajadores para que desarrollen habilidades verdaderas y carreras a largo plazo, (por ejemplo evaluación de cumplimiento de objetivos)					
2	Existe un procedimiento para garantizar que se toman las medidas adecuadas contra toda forma de discriminación en el puesto de trabajo, y en la contratación (por ejemplo mujeres embarazadas, grupos étnicos, personas con capacidades diferentes)					
3	¿Ofrece la institución a sus trabajadores un equilibrio entre la vida privada y el trabajo como, por ejemplo se considera un horario flexible, incentivos para sus trabajadores que estudian.					
4	¿Consulta con sus empleados los temas importantes?					
5	¿Ha tomado la institución las medidas adecuadas para proporcionar suficiente protección a sus trabajadores en materia de seguridad, salud y protección social?					

2. Política Social

No.	Pregunta	Sí	No	En parte	No se	No apl.
6	Ofrece su institución oportunidades de formación a la gente de la comunidad (Aprendizajes o experiencia laboral para jóvenes o personas con capacidades especiales)?					
7	¿Mantiene un diálogo abierto con su comunidad sobre temas delicados, polémicos o negativos en los que esté involucrada su institución (la acumulación de residuos fuera de sus instalaciones, los vehículos que obstruyen carreteras o caminos)?					
8	¿Compra su institución productos en el mercado local y prefiere las medianas y pequeñas empresas?					
9	¿Alienta a sus trabajadores para que participen en las actividades de la comunidad (poniendo a su disposición el tiempo y la experiencia de sus empleados u otro tipo de ayuda práctica)?					
10	¿Brinda su institución apoyo económico estable a proyectos y actividades de la comunidad (obras benéficas o patrocinios)?					

3. Valores en la institución

No.	Pregunta	Sí	No	En parte	No se	No apl.
11	¿Ha definido de forma clara los valores y las normas de conducta de su institución?					
12	¿Hace partícipes a sus trabajadores, proveedores y representantes sindicales y otras partes interesadas de los valores de su institución?					
13	¿Son conscientes sus proveedores de los valores y normas de conducta de su empresa?					
14	¿Son conscientes sus trabajadores de los valores y normas de conducta de su empresa?					
15	¿Enseña a sus trabajadores la importancia de los valores y normas de conducta de su empresa?					