

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Maestría de Gestión del Talento Humano



**Relación entre la responsabilidad social empresarial y el crecimiento personal de los
colaboradores de una institución educativa**
(Tesis Maestría)

Lisbeth Xiomara Cifuentes Santizo

Guatemala, diciembre de 2014.

**Relación entre la responsabilidad social empresarial y el crecimiento personal de los
colaboradores de una institución educativa**
(Tesis Maestría)

Lisbeth Xiomara Cifuentes Santizo

Lic. Ariel de León (**Asesor**)

Lic. Byron Ipiña (**Revisor**)

Guatemala, diciembre de 2014.

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

M. A. Ronaldo Antonio Girón

Vicedecano

M.Sc. Ana Rosa Arroyo de Ochoa

Coordinadora



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:UPANA.C.C.E.E.0015-2014-MSc.GTH.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 01 DE DICIEMBRE DEL 2,014**

De acuerdo al dictamen rendido por licenciado Ariel De León Maldonado, asesor y licenciado Byron Eduardo Ipiña Vargas, revisor de la Tesis, titulada: "RELACIÓN ENTRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL CRECIMIENTO PERSONAL DE LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA", elaborada por la licenciada Lisbeth Xiomara Cifuentes Santizo, **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a su graduación profesional en el grado de Magíster en Gestión del Talento Humano.



Lic. César Augusto Custodio Cobar
Decano Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, noviembre 4 del 2014

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En virtud de que la Tesis con el tema **“Relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y el crecimiento personal de los colaboradores de una institución educativa”**, presentada por la estudiante: Lisbeth Xiomara Cifuentes Santizo, previo a optar al grado Académico en la Maestría de 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.



Lic. Ariel De León Maldonado
Asesor

Guatemala, 26 de noviembre de 2014.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados señores

En virtud de que la tesis con el tema **“Relación entre la responsabilidad social empresarial y el crecimiento personal de los colaboradores de una institución educativa”**, presentado por la estudiante: **Licenciada Lisbeth Xiomara Cifuentes Santizo**, 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.

Atentamente,



Lic. Byron Eduardo Ipiña Vargas
Colegiado activo No. 16,224
Revisor

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
1. Antecedentes de la organización	1
1.1 Historia del Liceo Cristiano Roca de Ayuda	1
1.2 F.O.D.A. Educativo, social, político y cultural	8
Capítulo 2	10
2. Marco teórico	10
2.1 Antecedentes de la responsabilidad social empresarial	10
2.2 Responsabilidad social empresarial en América	12
2.3 Responsabilidad social empresarial en Guatemala	13
2.4 Conceptos responsabilidad social de la empresa (RSE).	15
2.5 La responsabilidad social educativa (RSEd)	20
Capítulo 3	22
3. Planteamiento del problema	22
3.1 Objetivos:	23
3.1.1 Objetivo general	23
3.1.2 Objetivos específicos	23
3.2 Descripción y delimitación del tema	23
3.3 Metodología	24
3.4 Procedimiento:	24
3.5 Sujetos:	25
3.6 Instrumentos:	25
3.7 Tipo de investigación y modelo estadístico:	25
Capítulo 4	26
4.1 Presentación de resultados	26
Capítulo 5	46
5.1 Discusión de resultados	46
5.2 Propuesta	47
5.2.1 Guía para implementación de un programa de RSE	47

Conclusiones	54
Referencias Bibliográficas	55

ANEXOS

Contenido Ilustraciones

Ilustración No. 1 Organigrama Liceo Cristiano Roca de Ayuda	7
Ilustración No. 2 Pirámide	17
Ilustración No. 3 Gráfica 1: Indicador: Respeto al individuo	26
Ilustración No. 4 Gráfica 2	27
Ilustración No. 5 Gráfica 3	28
Ilustración No. 6 Indicador: Participación de los empleados Gráfica 4	29
Ilustración No. 7 Gráfica 5	30
Ilustración No. 8 Indicador: Distribución de beneficios del Liceo Gráfica 6	31
Ilustración No. 9 Gráfica 7	32
Ilustración No. 10 Indicador: Desarrollo profesional y empleabilidad Gráfica 8	33
Ilustración No. 11 Gráfica 9	34
Ilustración No. 12 Gráfica 10	35
Ilustración No. 13 Indicador: Cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo Gráfica 11	36
Ilustración No. 14 Gráfica 12	37
Ilustración No. 15 Gráfica 13	38
Ilustración No. 16 Gráfica 14	39
Ilustración No. 17 Gráfica 15	40
Ilustración No. 18 Gráfica 16	41
Ilustración No. 19 Gráfica 17	42
Ilustración No. 20 Gráfica 18	43
Ilustración No. 21 Gráfica 19	44
Ilustración No. 22 Indicador: Despidos y jubilaciones Gráfica 20	45

Dedicatoria

- A Dios: Mi padre celestial que me ha permitido alcanzar esta nueva meta, si su amor nada de esto sería posible, sea al Él toda la honra y gloria.
- A mis padres: Erwin Saúl Cifuentes Mejía y Alba Xiomara Santizo Paz quienes siempre se han esforzado para darme lo mejor, me han brindado su confianza y amor incondicional.
- A mis hermanos: Douglas, Johana y David, por brindarme su apoyo, sus consejos, y siempre llenar mi vida de bendiciones y cariño.
- A mis amigos: Georga, Mafer, Lucy, Jonathán, Iván por siempre brindarme su apoyo, tiempo, ánimo y cariño en todo momento, los quiero mucho.
- A mis autoridades: Licda. Ana Rosa Arroyo, Lic. Oscar Hernández, Licda. Sucely de Díaz, Lic. Ronaldo Girón quienes en todo momento me instaron a ser mejor, y continuar con mis estudios universitarios, todos han brindado valiosas enseñanzas a mi vida.

Resumen

La responsabilidad social empresarial en Guatemala ha tomado mucha importancia en los últimos 10 años, y la aplicación de las prácticas responsables en las instituciones se ven como una ventaja o beneficio competitivo, no importando el ámbito en que la empresa u organización se desarrolle.

No obstante hay varias empresas que aún no han implementado estas acciones responsables para beneficio de su empresa. En responsabilidad social empresarial existen dos dimensiones una externa y una interna, para la presente investigación se da a conocer a profundidad la dimensión interna en una institución educativa y la relación existente en el crecimiento de su personal administrativo y docente.

En el capítulo uno del presente estudio se describe brevemente los antecedentes de la institución educativa y un FODA. En el capítulo 2 se desarrolla el marco teórico que sustenta la investigación, el planteamiento del problema y los objetivos tanto generales como específicos. También detalla los alcances y límites que se pretenden alcanzar con la investigación.

El capítulo tres detalla la metodología aplicada en la investigación, el tipo de datos sobre los cuales se quiere indagar, los sujetos que fueron analizados durante la misma, así como el instrumento con el que se realizaron estos análisis.

El capítulo cuatro presenta los resultados que se obtuvieron con el instrumento utilizado en la investigación, el cuestionario que fue realizado a personal administrativo y docente de la institución. También muestra gráficamente los resultados del cuestionario realizado a diecinueve de los colaboradores de la institución educativa.

En el capítulo cinco se analizan los resultados obtenidos, enfocados en los factores principales de la dimensión interna de responsabilidad empresarial.

Se analizan los principios y valores, desarrollo profesional, se desarrolla la propuesta para implementar prácticas de responsabilidad social empresarial. La creación de programas de sensibilización a su personal, así como la seguridad de los colaboradores previo a desarrollar otros ejes de RSE.

Introducción

En la actualidad existen varias definiciones relacionadas a la responsabilidad social de una empresa teniendo en cuenta objetivos para que ésta logre ser exitosa, debe involucrar a distintos grupos de interés entre estos, recursos humanos.

Trabajando coordinadamente para crear valor, se pueden lograr mejores resultados para la institución y para la misma empresa. El no tener el involucramiento de estos grupos puede afectar el resultado e incumplirse el objetivo.

En el año 1998 fue introducido en Guatemala la responsabilidad social empresarial, desde ese momento se empezó a discutir y comentar abiertamente (Centra RSE, 2006). La práctica de responsabilidad social empresarial está aumentando en Guatemala, pese a que aún no es del dominio de todos.

Capítulo 1

1. Antecedentes de la organización

1.1 Historia del Liceo Cristiano Roca de Ayuda

El Liceo Cristiano Roca de Ayuda es una institución educativa de carácter privado, perteneciente al área urbana, fundado en el mes de enero de 1991, por el Apóstol Sergio Guillermo Enríquez Oliva, bajo la cobertura de Ministerios Ebenezer, orientados por una filosofía basada en la Palabra de Dios, pero no fue sino hasta en 1992 que se contó con la autorización del Ministerio de Educación. Inicia su funcionamiento con autorización del Ministerio de Educación por acuerdo Gubernativo No. 168-92 el 21 de julio de 1992 para las áreas de pre primaria y primaria, en ese momento las instalaciones de primaria se encontraban ubicadas en la 28 calle 17-52 zona 5 y las de pre primaria en la 13 av. 27-27 zona 5. El 28 de abril de 1994 se autoriza el funcionamiento para el área de básicos según resolución ministerial No. 47-94, más tarde se autoriza la carrera de Bachillerato en Computación con Orientación Científica según acuerdo Gubernativo 363-99 de fecha, 21 de julio de 1999. Ampliando sus servicios se solicita la ampliación de carreras y se aprueba una segunda opción con Acuerdo Gubernativo 914-99 de fecha 09 de diciembre 1999 Perito Contador con Orientación en Computación y se unen los tres niveles.

Durante sus primeros 14 años de funcionamiento sus instalaciones se encontraban ubicadas en la 13 av. 27-27 zonas 5, actualmente se encuentra ubicado en la 1ª. Calle 1-40 zona 17 Sabana Arriba, en donde desde hace 3 años cuenta con instalaciones de primera en términos de seguridad y bienestar para la comunidad educativa, aulas amplias, iluminadas y distribuidas según las normas pedagógicas y de seguridad que regulan actualmente la educación a nivel mundial.

Presentación de los datos generales (niveles, servicios educativos, entre otros).

Pre primaria

Pre maternal	2 años
Maternal	3 años
Pre kínder	4 años

Kínder 5 años

Preparatoria 6 años

Primaria

De primero a sexto

Secundaria

Ciclo de cultura general (básicos) 1ro a 3ro.

Diversificado

- ✓ Perito Contador con Orientación en Computación.
- ✓ Bachillerato en Computación con Orientación Científica

Otros servicios:

- ✓ Programa completo de aprendizaje del idioma Inglés como segunda lengua en los tres niveles, pensum bilingüe interno, en un proceso de transición para convertir a la institución en una institución bilingüe.
- ✓ Programa de computación para todos los niveles, actualmente se cuenta con aulas inteligentes y pizarras electrónicas que permiten que el estudiante se encuentre con un nuevo enfoque educativo propio de la era moderna.
- ✓ Laboratorios y programas específicos de mecanografía.
- ✓ Áreas deportivas, canchas de basquetbol, voleibol, futbol, las cuales pueden ser adaptadas para la práctica de otros deportes.
- ✓ Orientación y atención espiritual con devocionales, retiros, campamento.
- ✓ Actividades recreativas y culturales adaptadas a cada nivel.

El Liceo Cristiano Roca de Ayuda, actualmente atiende a alrededor de 680 estudiantes en los niveles de:

- ✓ Pre primaria (desde maternal)
- ✓ Primaria con enseñanza bilingüe y tecnología avanzada.
- ✓ Básicos con enseñanza bilingüe y laboratorios específicos en las áreas de programación, química, aulas inteligentes.

- ✓ Diversificado, con enseñanza bilingüe y laboratorios específicos.

- ✓ Durante los días viernes todos los estudiantes tienen la oportunidad de desarrollar talentos musicales y de danza en forma gratuita, así como el uso de piscina durante toda la semana.

¿Cómo se llama el centro educativo y por qué lleva ese nombre?

Liceo Cristiano Roca de Ayuda, el nombre de la institución, nace con la idea de brindar ayuda a todos los miembros de un segmento de la población estudiantil con principios cristianos y bajo la filosofía de cimentar los valores establecidos en el hogar, convirtiéndose en una roca de ayuda para todas las familias que acudan a él.

¿En qué año fue fundado?

21 de julio de 1992

¿Quién fue el primer director o directora?

Su primera directora técnica y administrativa fue la licenciada y profesora de enseñanza media Zoila Clara Aurora Sierra Franco de Alvares, escalafonada en clase “F” en el nivel vocacional y técnico. El sub director fue el profesor Byron Leiva Morales.

¿Quiénes fueron los primeros y las primeras docentes?

Profesora Eugenia Portillo

Profesora Betzabé de la Cruz.

Profesora Silvia López.

Profesor Byron Leiva.

Profesora Arely de Leiva.

Licda. Aurora Sierra

¿Qué porcentaje de ex estudiantes han tenido éxito (académico, profesional, laboral)?

Actualmente el Liceo Cristiano Roca de Ayuda, ha graduado a varias generaciones bajo el lema de formando generaciones íntegras y diestras y se cree que aproximadamente el 80% de los egresados han sabido fortalecer este lema, desarrollándose actualmente en instituciones de bienes y servicios así como destacando en las universidades públicas y privadas de Guatemala.

¿Con cuántos y con cuántas estudiantes empezó a funcionar la institución?

El primer año se inició con las siguientes cantidades

Pre kínder y kínder 15 alumnos

Preparatoria 27 alumnos

Total pre primaria 42 alumnos

Primero primaria 31 alumnos

Segundo primaria 23 alumnos

Tercero primaria 12 alumnos

Cuarto primaria 17 alumnos

Quinto primaria 12 alumnos

Sexto primaria 8 alumnos

Total primaria 103 alumnos

Total de alumnos en el colegio durante su primer año 145

¿Qué perfil de estudiantes se deseaba formar?

Se esperaba y se espera formar, generaciones que en primer lugar practiquen valores morales en todas sus actividades profesionales y competentes académicamente para responder a este mundo globalizado con capacidad de análisis, trabajo en equipo, liderazgo y optimismo.

¿En qué valores se inspiraba la labor docente?

En valores como la verdad, solidaridad, responsabilidad, tolerancia y principalmente el amor a Dios y al prójimo.

Visión

Proteger a los niños de los embates del mundo, proveyéndoles de las herramientas espirituales y académicas necesarias, para desenvolverse dentro del marco de una vida cristiana, con parámetros de excelencia y eficacia.

La visión responde al llamado de Dios hizo al Apóstol Sergio Enríquez, basado en Éxodo 2:7 “iré a llamar una nodriza de los hebreos, para que te crie este niño”

Misión

Formar generaciones íntegras y diestras, que lleven a Jesucristo en su corazón y lo manifiesten en su actual profesional.

Génesis 25:27

Y los niños crecieron... Esaú se convierte en un hombre diestro, sin embargo Jacob se convirtió en un hombre íntegro, que traducido quiere decir perfecto. Vemos como Jacob el íntegro le dio de comer a Esaú el diestro. Actualmente el Liceo Cristiano Roca de Ayuda tiene 770 alumnos y 100 empleados, que se encuentran divididos en personal administrativo, docente, mantenimiento, cafetería, contabilidad, jardinería y seguridad.

Caracterización de la comunidad donde está ubicada la escuela

Información general

El Liceo Cristiano Roca de Ayuda se encuentra ubicado en 1era Calle 1-40 zona 17 Colonia Sábana Arriba Ciudad de Guatemala. La colonia Sabana Arriba años atrás era considerada como una aldea, la llegada del Liceo ha ayudado a mejorar considerablemente el sector y gracias a la colaboración de la Municipalidad del área ahora es considerada colonia urbanizada y jardinizada, con señalización vial, también ha ayudado el hecho de que se ha comercializado en los alrededores de la colonia. El acceso a transporte público es escaso debido a que únicamente circulan de dos a tres buses diarios.

Organigrama de la institución educativa

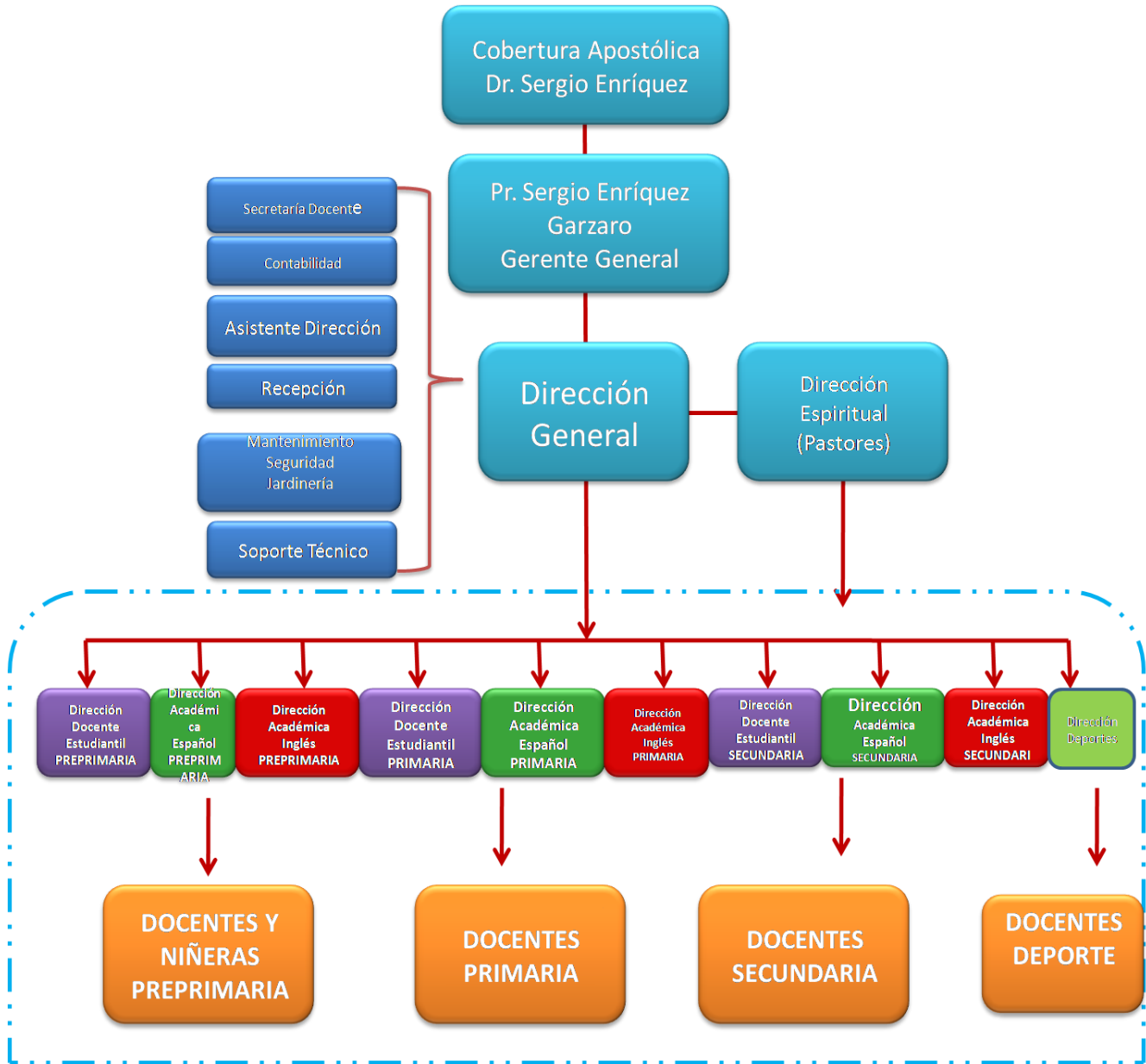
Como corporación en el Liceo Cristiano Roca de Ayuda, se quiere establecer un sistema de funcionamiento adecuado a las necesidades de la organización, utilizando las herramientas administrativas para la orientación y ejecución ordenada de cada actividad realizada.

Partiendo de la visión, objetivos y estructura organizacional, como base fundamental de los manuales de puestos y procedimientos.

Dentro de los objetivos están:

- ✓ Normar las acciones de los puestos
- ✓ Definir las funciones en forma específica
- ✓ Apoyar la capacitación y supervisión del personal.
- ✓ Unificar operaciones y evitar duplicidades de esfuerzo.
- ✓ Establecer las bases para los cambios en la organización.
- ✓ Reducir al mínimo la transferencia de responsabilidad.
- ✓ Establecer una fuente de consulta para las personas que ocupan un puesto dentro de la corporación.
- ✓ Eliminar puestos fantasmas.
- ✓ Evitar la duplicidad de mando.

Ilustración No. 1 Organigrama Liceo Cristiano Roca de Ayuda



Fuente: Liceo Cristiano Roca de Ayuda, abril 2014.

1.2 F.O.D.A. Educativo, social, político y cultural

Liceo Cristiano Roca de Ayuda

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">✓ Instalaciones adecuadas, ubicadas en un punto que limita zonas 16,17,18.✓ Innovación en instalaciones con áreas verdes extensas.✓ Con acceso por diversas áreas de la ciudad capital.✓ Apoyo financiero de Ministerios Ebenezer.✓ Alta tecnología de punta.✓ Estructura organizacional adecuada.✓ Ser una dependencia no gubernamental y no estar afecto a la burocracia estatal.✓ Campos de competencia que abarcan las carreras✓ Crecimiento y desarrollo político y social por medio de actividades que benefician a la comunidad. Existencia de suficientes instrumentos musicales adecuados.✓ Innovación en carreras✓ Maestros con preparación académica✓ Aplicación de educación por principios y valores.	<ul style="list-style-type: none">✓ Ampliación de campo de trabajo✓ Captación de estudiantes de diversas zonas✓ Oportunidades de desarrollo de habilidades deportivas por lo extenso de sus áreas de recreación y deporte.✓ Estudiantes de diversas zonas de la ciudad beneficiados con la ubicación.✓ Desarrollo y plusvalía para el sector de Sabana Arriba institución que en el futuro se puede convertir en autofinanciable✓ Accesibilidad de la tecnología✓ Disponibilidad del recurso humano✓ Lograr en determinado momento poder aplicar al programa de becas de excelencia académica✓ Crecimiento y proyección de la institución

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ubicados en un área de nivel socio económico medio bajo. ✓ Calles angostas y tráfico constante. ✓ Salida alterna de la ciudad al norte del país. ✓ Calles utilizadas para emergencias de salida en zonas aledañas. ✓ Familias con poca capacidad de pago. ✓ Desinformación de la existencia de la institución ✓ Falta de una residencia para los alumnos del interior. ✓ Falta de apoyo gubernamental, en cada uno de los procesos que se han tenido que realizar para lograr que el centro pueda funcionar. ✓ Dar a conocer la ubicación exacta del colegio ✓ Ausencia de un programa de RSE. ✓ Falta de tiempo en horario para desarrollo de una habilidad o destreza. ✓ Bajo rendimiento académico ✓ Hábitos de estudio inadecuados 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Deterioro del asfalto por el paso de buses escolares ✓ Problemas por inundaciones y derrumbes ✓ Aglomeraciones vehiculares que obliguen a construcción de calles propias ✓ Descontento en el vecindario ✓ Deserción escolar por recursos económicos ✓ Impuntualidad en el pago de las colegiaturas ✓ Inflación ✓ Falta de seguridad ciudadana ✓ Problemática socio económica del país ✓ Imagen de violencia del país ✓ Inseguridad en los lugares donde viven los alumnos ✓ Falta de participación en actividades culturales ✓ Necesidad de ampliación de tiempo laboral de docentes.

Fuente: Liceo Cristiano Roca de Ayuda, abril 2014.

Capítulo 2

2. Marco teórico

2.1 Antecedentes de la responsabilidad social empresarial

La responsabilidad social empresarial, nace como una preocupación social o estrategia de acción social empresarial, tiene un largo recorrido, los primeros pasos fueron desplegados por los estados y la Iglesia Católica, quienes promovieron e instalaron en la sociedad de fines del siglo diecinueve e inicios 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, permitió 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 cincuenta en Europa y Estados Unidos, quienes dieron realmente un 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.

A partir de la década de los 50, nuevos mecanismos tributarios incentivaron los aportes caritativos de gran beneficio para las empresas. A partir de los años 60, se destacaron empresarios (Thomas Watson de IBM, David Rockefeller del Chase Manhattan y otros) plantearon –por primera vez- la idea de una responsabilidad social de las empresas. Ya en la década de los 70, este fenómeno adquirió mayor connotación como respuesta a una serie de demandas provenientes de distintos sectores de la economía mundial. Algunos especialistas en el tema, suelen fijar el surgimiento del interés en los temas relacionados con la RSE, en los inicios de los años 70, cuando en Estados Unidos el líder religioso, reverendo León Sullivan, desarrolló los denominados principios de Sullivan como marco de referencia para los accionistas e inversionistas al momento de decidir dónde invertir.

De esta manera, entregó facultades a los inversionistas para expresar su desaprobación a la inversión multinacional en Sudáfrica donde reinaba el apartheid. Estos principios se empezaron a adoptar como un estándar a nivel mundial, especialmente en Estados Unidos, Reino Unido y Canadá, e impulsaron a otras organizaciones y movimientos que observaron en ellos una forma en que los consumidores podían privilegiar un producto por sobre otro. Se hizo entonces un llamado a “votar con dólares”, y a preferir productos y servicios de empresas que mostraban un comportamiento socialmente responsable. Surgiendo así la preocupación por la RSE a partir de los grupos de presión de la empresa, como son sus accionistas, inversionistas, trabajadores y sindicatos, consumidores y ONGs o movimientos globales. No pudiendo determinar, a ciencia cierta qué fue primero y cuál fue el factor más relevante que disparó la RSE (Cox, Sebastian y Dupret, Javier, 1999).

Uno de los orígenes de la responsabilidad social empresarial (RSE) se produjo de manera objetiva de la iniciativa del “Pacto Global” (Global Compact) entre las Naciones Unidas y el mundo del libre mercado que propuso el Secretario General de Naciones Unidas, el Señor Kofi Annan, en el foro económico mundial, celebrado en Davos, Suiza, el 31 de enero de 1999. La doctrina filosófica del Pacto Global que es promover el diálogo social para la constitución de una ciudadanía

corporativa global, que posibilite conciliar intereses de empresas, con demandas y valores de la sociedad civil, los proyectos de la ONU, sindicatos y Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), sobre la base de 10 principios que transversalizan el conjunto de actividades que materializan las empresas y que están relacionados con los valores fundamentales en materia de:

- ✓ Derechos humanos
- ✓ Normas laborales
- ✓ Medio ambiente
- ✓ Lucha contra la corrupción (Pacto Global. 1999)

2.2 Responsabilidad social empresarial en América

La responsabilidad social corporativa es una tendencia que ha ido adquiriendo importancia en el mundo empresarial internacional. Cada vez son más los países modernos que son testigos del avance de las buenas prácticas empresariales y sus beneficios para el desarrollo sustentable de la comunidad y sus habitantes, debido a que esta herramienta se ha convertido en el vehículo principal del sector privado para contribuir a una economía más equitativa, sostenible y globalizada.

Asimismo le ha servido a las compañías como elemento de diferenciación en un mercado altamente competitivo y con consumidores cada vez más exigentes y conscientes de las necesidades de la comunidad. Este escenario se utilizó de antesala a representantes de diferentes regiones de América para concebir una plataforma de promoción y fortalecimiento del papel que el sector privado juega en la sociedad. Se trata de Fórum Empresa, alianza hemisférica nacida en 1997 y creada por un grupo de 150 empresarios y líderes de opinión de la región, que actualmente reúne a organizaciones empresariales que tienen como fin promover prácticas de responsabilidad social en el continente latinoamericano.

CENTRARSE es la organización representante en Guatemala de este foro, cuya misión es ayudar a empresas con operaciones en América Latina a ser comercialmente exitosas, demostrando su

respeto por los valores éticos, las personas, el medio ambiente y la comunidad. Lo anterior se lleva a cabo gracias al intercambio de información, colaboración, difusión y educación, y a la conformación de redes y alianzas entre estos grupos, sus miembros y otros sectores en beneficio de las buenas prácticas corporativas. Actualmente Fórum Empresa reúne a cerca de 3000 empresas en la región, y trabaja en pro del conocimiento y entendimiento de esta temática en América. (El ABC de La Responsabilidad social empresarial en Chile y el Mundo, 2003).

2.3 Responsabilidad social empresarial en Guatemala

En el año 1,998 el Banco Mundial y el Consejo de Fundaciones Privadas de Guatemala, plantearon a un grupo de ciudadanos guatemaltecos introducir el concepto de responsabilidad social empresarial (RSE) en Guatemala, quienes, convencidos de su importancia, aceptaron el reto.

El grupo fue integrado por líderes empresariales quienes reflexionaron acerca de un plan de acción que facilitara trasladar con éxito el concepto de la RSE al sector empresarial, en un marco libre de inclinaciones políticas. Así fue como, basándose en las experiencias de otras instituciones internacionales dedicadas a la promoción de la RSE (como el Instituto Ethos de Brasil, una de las organizaciones promotoras de la RSE más importante del mundo), se conocieron sus prácticas y se incorporaron varios enfoques, que posteriormente sirvieron de insumos para crear el modelo para Guatemala.

Dando una etapa preliminar el interés se concentró en el análisis del sector productivo -el cual no era ajeno el tema por completo- y en el acercamiento a gremios empresariales, para considerar sus aportes y opiniones sobre el tema. El diagnóstico obtenido definió los retos propios del país y se utilizó para determinar el plan a seguir para la promoción de los conceptos de RSE. En este contexto, el 26 de febrero del 2003, se crean los estatutos para dar origen al Centro para la Acción de la Responsabilidad social empresarial en Guatemala (CentraRSE). Siendo una identidad privada de carácter asociativo, apolítico, no lucrativo y extra gremial que busca que las empresas

guatemaltecas tengan una cultura que contribuya a la competitividad, bienestar y desarrollo sostenible del país.

CentraRSE busca convertirse en el eje de desarrollo de la convención sobre la RSE en el ámbito nacional y a pesar del corto tiempo cuentan con una ambiciosa agenda de trabajo. Además de establecer parámetros de medición de la RSE, entre sus actividades para promocionar la RSE realizan conferencias, talleres de sensibilización, cursos de capacitación, recopilación de casos exitosos de la aplicación de la RSE en Guatemala, notas de diseminación y planeación de indicadores de RSE adaptados a Guatemala para elaborar manuales de primeros pasos para la implementación de la RSE en las empresas multinacionales guatemaltecas. El Centro inició operaciones contando con 8 empresas afiliadas. A finales de ese mismo año, 24 empresas ya se habían incorporado. A partir de ello, el índice de crecimiento ha ido en aumento con un promedio anual del 15%, contando actualmente con más de 100 empresas afiliadas.

En el escenario internacional, CentraRSE, es representante en Guatemala del WBCSD (Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible), la coalición de empresas más grande del mundo en estos temas. Recientemente una publicación del WBCSD reconoció a CentraRSE en Guatemala, como “una de las instituciones que han logrado exitosamente encausar un cambio en los líderes empresariales, el sector productivo y la sociedad, explorando nuevos modelos de eficiencia y competitividad; promoviendo un crecimiento sostenible de los negocios y contribuyendo a aliviar la pobreza”. CentraRSE además pertenece a CSR360°, la Red Interamericana de RSE y la Integración Centroamericana por la RSE -IntegraRSE-. Esta última, conformada por: CentraRSE en Guatemala; Fundemás en El Salvador; FundahRSE, en Honduras; UniRSE en Nicaragua; AED en Costa Rica y SumaRSE en Panamá.

2.4 Conceptos responsabilidad social de la empresa (RSE).

La responsabilidad social de la empresa no es un tema del que se trate recientemente, ya que a través de los años ha ido evolucionando su concepto a lo que décadas atrás se le llamaba filantropía, su participación fue evolucionando ya que las sociedades exigían cada vez más participación de las empresas en los aspectos sociales que incumbían al desarrollo del país y la comunidad donde laboraban.

La responsabilidad social empresarial es una herramienta de gestión empresarial, una nueva visión de negocios que incorpora un enfoque que se basa en un conjunto integral de prácticas, políticas y programas centrados en el respeto por la ética, las personas, las comunidades y el medio ambiente, se utiliza para describir una amplia variedad de iniciativas de orden económico, social y medioambiental desarrolladas por empresas. Se sitúa con el fin de alcanzar por medio de la adecuada implantación de un modelo de empresa socialmente responsable, en el que los distintos stakeholders, son el centro de atención para la gestión.

Según la Comisión Europea: “La RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones interlocutores”, (Libro Verde “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”).

También se pueden brindar las siguientes definiciones de RSE:

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

La responsabilidad social es una actitud madura, consciente y sensible a los problemas de nuestra sociedad y es una actitud proactiva para adoptar hábitos, estrategias y procesos que ayuden a

minimizar los impactos negativos que se pueden generar al medio ambiente y a la sociedad (Centrarse).

Comenta Feole, la vigencia del concepto de RSE se remonta a la visión de Adam Smith expresada en su obra titulada La Teoría de los Sentimientos Morales publicada en 1759 pues fue el primero en mostrar su preocupación por las normas que regulan en comportamiento humano; en sus obras hace referencia a la importancia del individuo, y exponen que para lograr el desarrollo económico es necesario promover un estado de derecho en donde se garantice la libertad de las personas y el respeto a la propiedad privada, y como segunda instancia la promoción de la condición de los conciudadanos para que sea segura, respetable y feliz. (Feole, 2002).

El concepto de responsabilidad social surge del concepto de ética empresarial y de sensibilidad social de la empresa. Bown dice que los empresarios deberían de tomar en cuenta las implicaciones sociales de sus decisiones; la sensibilidad social se refiere a la capacidad que tiene una empresa para relacionar sus operaciones y políticas con el ambiente social, en forma tal que resulten mutuamente beneficiosas para la compañía y la sociedad. (BOWN, 1953)

El movimiento de responsabilidad social empresarial (RSE) en Guatemala formalmente inició en 1998. Pero fue hasta febrero de 2003 que el Centro para la Acción de Responsabilidad Social (CentraRSE), cobra vida como una entidad privada, no lucrativa, apolítica, extragremial y de posiciones imparciales.

Al comenzar a poner en práctica la responsabilidad social empresarial, existe un orden lógico y una secuencia óptima de intervención que va desde lo más cercano a la empresa hacia lo más lejano a ella (de lo interno a lo externo).

Dimensión interna: Primero la empresa debe asegurarse de que está cumpliendo con la ley y está teniendo una conducta ética guiada por los valores y la transparencia. Como siguiente paso, la

compañía debe ser responsable con sus colaboradores y debe asegurarse que está desarrollando al máximo el potencial de su capital humano que es el que finalmente hace posible el negocio.

Dimensión externa: Al salir de la empresa debe seguirse una secuencia lógica, de lo más cercano a lo más externo y lejano a ella. Es decir, se debe comenzar a trabajar con aquellos públicos interesados más cercanos a la empresa y su entorno cercano. Como primer paso, debe pensarse en la proyección a las familias de los colaboradores para luego pensar en las comunidades en donde se encuentran inmersas las empresas y finalmente en relación con el estado.

Ambas dimensiones son importantes pero debe respetarse el orden de trabajar siempre de adentro hacia fuera, ya que la dimensión interna es crítica para darle credibilidad y sentido a la estrategia de RSE y a las inversiones sociales y ambientales que se realicen como parte de la dimensión externa. Para ilustrar el orden en que debe abordarse la estrategia de RSE, CentraRSE ha desarrollado una pirámide de RSE. Esta pirámide que incluye tanto la dimensión interna como la externa, se muestra a continuación:

Ilustración No. 2 Pirámide



Fuente: CentraRSE

El personal de la empresa se relaciona con la empresa de varias maneras, siendo uno de los grupos de interés más importantes y que merece una especial atención en la gestión de la RSE. Con frecuencia el personal de la empresa no sólo se relaciona con la empresa debido a su contrato laboral, sino que actúan también como personas consumidoras o usuarias de sus productos o servicios, pertenecen a la comunidad local en la que la empresa desarrolla su actividad e incluso pueden tener algún tipo de participación en el capital de la misma. Así, los trabajadores y trabajadoras y sus representantes sindicales pueden desarrollar diversos roles o papeles en relación con la RSE de su empresa:

- ✓ Como personal implicado en procesos productivos que consumen y generan residuos y contaminación y tienen impactos sociales, deben tener acceso a la información sobre el comportamiento de la empresa; y se les debe facilitar la formación adecuada para que la realización de su trabajo sea socialmente responsable. Como sindicalistas promoverán la creación de espacios de diálogo y cooperación en los centros de trabajo, y participarán en auditorías y estudios de impacto ambiental y social, así como en el análisis de las necesidades de formación de los trabajadores y las trabajadoras.
- ✓ Como personas consumidoras, su comportamiento en la elección de los productos envía señales al mercado para que se comporte también de una manera socialmente responsable.
- ✓ Como ciudadanía, deben participar en las actividades ambientales y sociales promovidas en el ámbito local de su comunidad.

De este modo, el personal de la empresa tiene una responsabilidad superior a la de otros grupos de interés para exigir de la empresa un comportamiento socialmente responsable. Por otra parte, el éxito de un sistema de gestión de la RSE depende en gran medida de su implicación. El personal y sus representantes sindicales deben actuar por ello como motores de la RSE en la empresa. Una forma cada vez más común de hacerlo es mediante la negociación colectiva y la firma de pactos y acuerdos entre la empresa y su personal en materia de RSE, a través de los cuales se define e instrumenta la participación del personal en el diseño e implantación del sistema de gestión de la

RSE y, de manera particular, la delimitación de los planes y acciones de RSE en materia socio-laboral.

Los objetivos fundamentales de los dichos acuerdos y pactos deberían:

- a) Promover la ratificación de los convenios de la Organización Internacional del Trabajo y promulgar la legislación nacional pertinente.
- b) Establecer mecanismos bipartitos (empresa-trabajadores/as) y tripartitos (gobierno-empresa-trabajadores/as) en materia de seguridad, salud y desarrollo sostenible.
- c) Incrementar el número de convenios colectivos destinados a lograr un desarrollo sostenible.
- d) Reducir los accidentes, las lesiones y las enfermedades laborales, computados según métodos estadísticos reconocidos.
- e) Fomentar la calidad en el empleo así como la defensa de colectivos vulnerables o especiales y promover la igualdad de género.
- f) Colaborar en los procesos de cambio y reestructuración empresarial velando no sólo por los intereses de los trabajadores y las trabajadoras sino también por la continuidad de la empresa.
- g) Incrementar las medidas relativas a la educación, la capacitación y la readaptación profesional del personal de la empresa, especialmente en las esferas de la salud, la seguridad en el trabajo y del medio ambiente.

Los trabajadores y trabajadoras y sus representantes sindicales deben mantener un diálogo constante con la dirección y el personal gestor de la empresa, participar de manera activa en el diseño e implantación del sistema de gestión de la RSE y recibir información clara, oportuna y veraz sobre sus resultados.

Según la Asociación Española de Calidad en el contexto educativo siempre se han desarrollado acciones para avanzar hacia una sociedad de desarrollo sostenible. Y este compromiso es doble: como organización y como educadores. Formar a ciudadanos responsables con el ejemplo de la organización responsable.

La doble responsabilidad social de una organización educativa debe ir encaminada a las áreas internas y externas desde la doble perspectiva anteriormente citada. Esto debería impulsar planes educativos en colegios y universidades para ser y enseñar a ser socialmente responsables en todas las dimensiones.

Internas: Liderazgo y gestión de equipos educativos, planes de integración, diversidad e igualdad laboral, prevención de riesgos laborales, satisfacción del personal docente y no docente, retención del talento, gestión por competencias y sus aplicaciones (selección, formación, desarrollo, evaluación, carreras profesionales y planes de sucesión), conciliación de la vida laboral y personal o gestión ambiental.

Externas: Planes de comunicación externa, acción social en todas sus dimensiones, reporting y memorias de sostenibilidad o inversión socialmente responsable. (La gestión de la RSE en instituciones educativas, 2009 España)

2.5 La responsabilidad social educativa (RSEd)

Se refiere al modo en que una empresa integra los valores sociales básicos con sus prácticas y operaciones, en el día a día. Una empresa socialmente responsable entiende que su propio éxito está enlazado con el bienestar de todo el tejido social (Pujadas, 2005). La empresa se relaciona con multitud de actores internos y externos: los grupos de interés, a quienes se llaman *stakeholders*.

La teoría de los stakeholders fue elaborada por Edward Freeman en el año 1983. Desde esa fecha le fue introduciendo modificaciones, guardando siempre una notable fidelidad a sus definiciones originales (Freeman, 2009). Bajo este término designó a todos los implicados en la buena marcha de una empresa, es decir aquellos grupos sociales afectados por las decisiones de la empresa y que, al mismo tiempo, afectan el funcionamiento de ella.

Como explica Patricia Debeljuh, “el punto de partida de esta teoría se centra en la interacción, tan frecuente como estrecha, entre la empresa y la sociedad, que lleva a crear una mutua comunidad de intereses compartidos. Cuando esto sucede, han surgido los llamados stakeholders, que son

aquellos grupos afectados por las políticas de la compañía: accionistas, trabajadores, clientes, proveedores, competidores, comunidad local, sindicatos, gobiernos, etc.” (Debeljuh, 2002:208). Asimismo, Debeljuh destaca su utilización teórica para subsanar, en parte, algunas limitaciones de la postura economicista de la empresa, ya que permite ampliar sustancialmente a los actores involucrados y sus intereses, y “se basa en que la responsabilidad tiene un orden de proximidad y de proporcionalidad. No todo el mundo se debe hacer responsable de todo lo que pasa y a su vez hay responsabilidades ineludibles en función de los compromisos asumidos. La responsabilidad exige una asignación” (Debeljuh, 2009:42).

Capítulo 3

3. Planteamiento del problema

La responsabilidad social empresarial es una cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familias, comunidades y medio ambiente, que contribuye a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo sostenible del país. CentraRSE (2007:21).

El concepto de responsabilidad social empresarial, se ha venido desarrollando desde finales de los años 70 a inicios de los años 80, no existe a nivel mundial una única definición aceptada del concepto. Lo importante es que todas las definiciones comparten la esencia de que responsabilidad social empresarial es tan simple como la forma correcta de hacer negocios, representa una oportunidad para las empresas de ser más competitiva y al mismo tiempo, tener un impacto positivo en la sociedad. CentraRSE (2007:21).

Es una decisión estratégica y un compromiso de largo plazo que requiere liderazgo y que involucra a todos los miembros de la organización, desde la junta directiva y el gerente general hasta los colaboradores que realizan labores operativas básicas. CentraRSE (2007:21).

La presente investigación nace de la necesidad de definir cuál es la relación entre la responsabilidad social empresarial y el crecimiento del personal de Liceo Cristiano Roca de Ayuda y la influencia que la gestión del talento humano tiene hacia el desarrollo del mismo.

Las causas por las que se desea abordar esta investigación es para conocer cómo una empresa del sector privado en este caso Liceo Cristiano Roca de Ayuda busca intervenir en la problemática social existente mediante la implementación de proyectos sociales, sin perder de vista el fin por el cual fue creado.

La relación entre el bienestar del personal y la capacidad de producir productos y servicios de alta calidad se ven fuertemente ligadas y no pueden ser separadas por lo que merece la pena estudiar este tipo de fenómenos y surge el planteamiento de la investigación de la siguiente manera:

¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social empresarial y el crecimiento personal de los colaboradores en Liceo Cristiano Roca de Ayuda?

3.1 Objetivos:

3.1.1 Objetivo general

Elaborar un análisis para explicar la relación entre la responsabilidad social empresarial y el crecimiento del personal de una institución educativa.

3.1.2 Objetivos específicos

- ✓ Realizar un diagnóstico del conocimiento y aplicación de la responsabilidad social empresarial.
- ✓ Determinar la percepción del personal respecto a los programas y servicios que ofrece la institución educativa.

3.2 Descripción y delimitación del tema

La sociedad demanda más objetos materiales y cada vez da menos importancia a la esencia humana, las necesidades afectivas, propicias para mantener una sanidad mental y un equilibrado y armónico clima laboral que solo puede lograrse escuchando las necesidades básicas de las personas que están en un sistema organizacional por lo que es importante el estudio de la responsabilidad social empresarial en un pequeño grupo de trabajo al cual se tiene acceso ubicado en Liceo Cristiano Roca de Ayuda durante los meses de septiembre a diciembre.

3.3 Metodología

La metodología de investigación a utilizar es clasificada como descriptiva. En las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas, consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes preponderantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan cuidadosamente los resultados, a fin de extraer generalidades significativas que contribuyan al conocimiento, teniendo en cuenta que se pretende orientar al Liceo y a su personal hacia la responsabilidad social empresarial estimando el aporte al campo de la gestión del talento humano.

3.4 Procedimiento:

Para la presente investigación, se procedió mediante la realización de los siguientes pasos metodológicos:

- ✓ Selección y elección de la temática a desarrollar.
- ✓ Elección de la institución donde se realizó el estudio.
- ✓ Determinación de los sujetos de esta investigación.
- ✓ Recopilación de la información para fundamentar la selección del área de estudio.
- ✓ Elaboración de los objetivos de la investigación.
- ✓ Elaboración del planteamiento del problema.
- ✓ Elección y realización de los instrumentos utilizados para la investigación.
- ✓ Vaciado y análisis de la información obtenidas por los instrumentos.

- ✓ Presentación de informe final.

3.5 Sujetos:

Los sujetos de la presente investigación son el personal administrativo y docente.

3.6 Instrumentos:

Los instrumentos son recursos que utiliza la investigación para registrar información para el propósito de esta investigación se implementaron la guía de entrevista y cuestionario, encargados, personal administrativo y personal docente, por lo tanto se tiene en cuenta los objetivos generales y específicos, ya establecidos para proceder a realizar un cuestionario de 19 preguntas.

3.7 Tipo de investigación y modelo estadístico:

La investigación descriptiva se deriva de la investigación cualitativa es el procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos, dibujos gráficos e imágenes para comprender la vida social por medio de significados y la interrelación entre variables, desde un perspectiva holística pues tratamos de entender un conjunto de variables.

La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. Es decir, para intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas, según Hernández Sampieri.

Capítulo 4

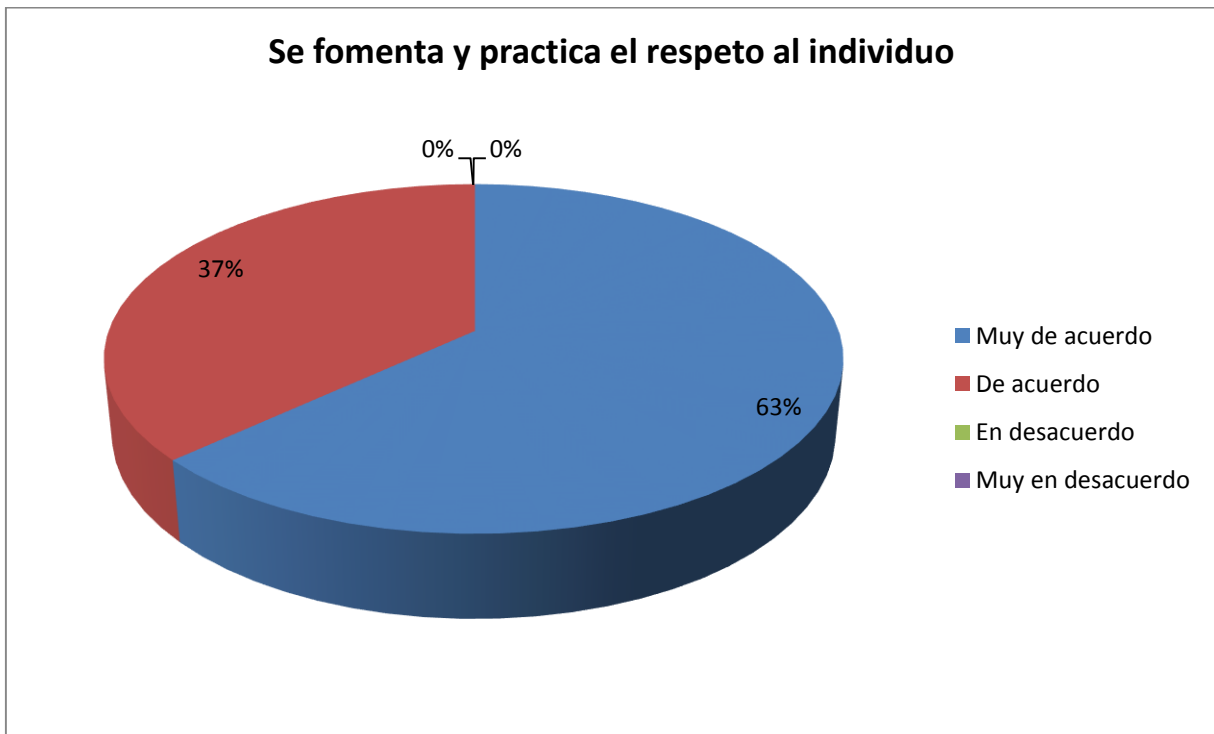
4.1 Presentación de resultados

Con el propósito de respaldar la presente investigación denominada relación entre la responsabilidad social empresarial y el crecimiento personal de los colaboradores de una institución educativa y siguiendo la congruencia en la metodología de investigación, se procedió a realizar el trabajo de campo, obteniendo información en función de una perspectiva en la dimensión interna de la responsabilidad social empresarial, de los cuales se presentan a continuación.

Ilustración No. 3

Gráfica 1:

Indicador: Respeto al individuo

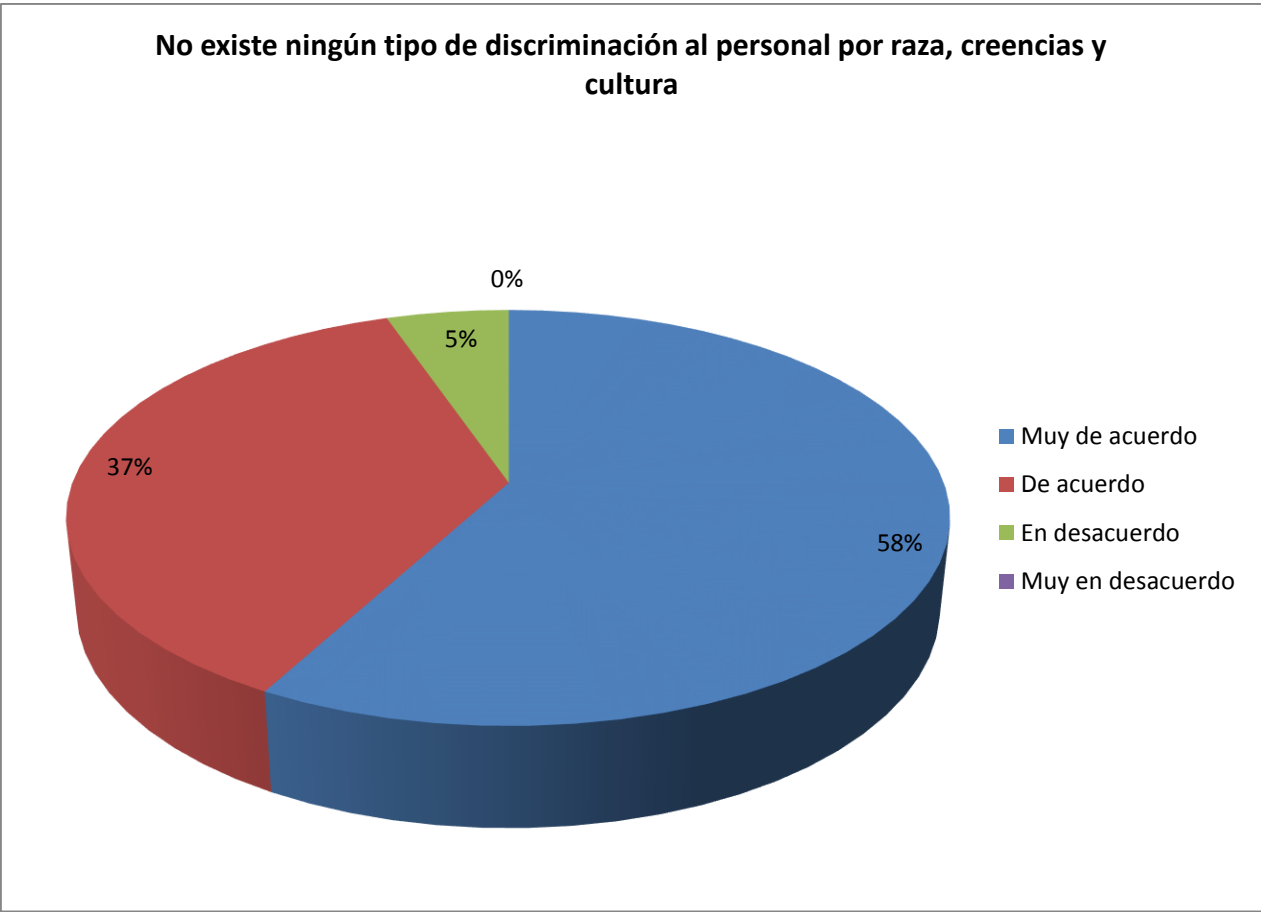


Fuente: Elaboración propia, julio 2014.

En la institución se fomenta y practica el respeto individual, lo datos registrados en la ilustración No. 3, establecen que el 63% de los trabajadores están muy de acuerdo en que se fomenta de forma permanente el respeto individual de todos los empleados y el 37% que están de acuerdo, por lo que este aspecto tan importante se hace presente y es fundamental para el buen desempeño y trabajo de los colaboradores de la institución.

Ilustración No. 4

Gráfica 2

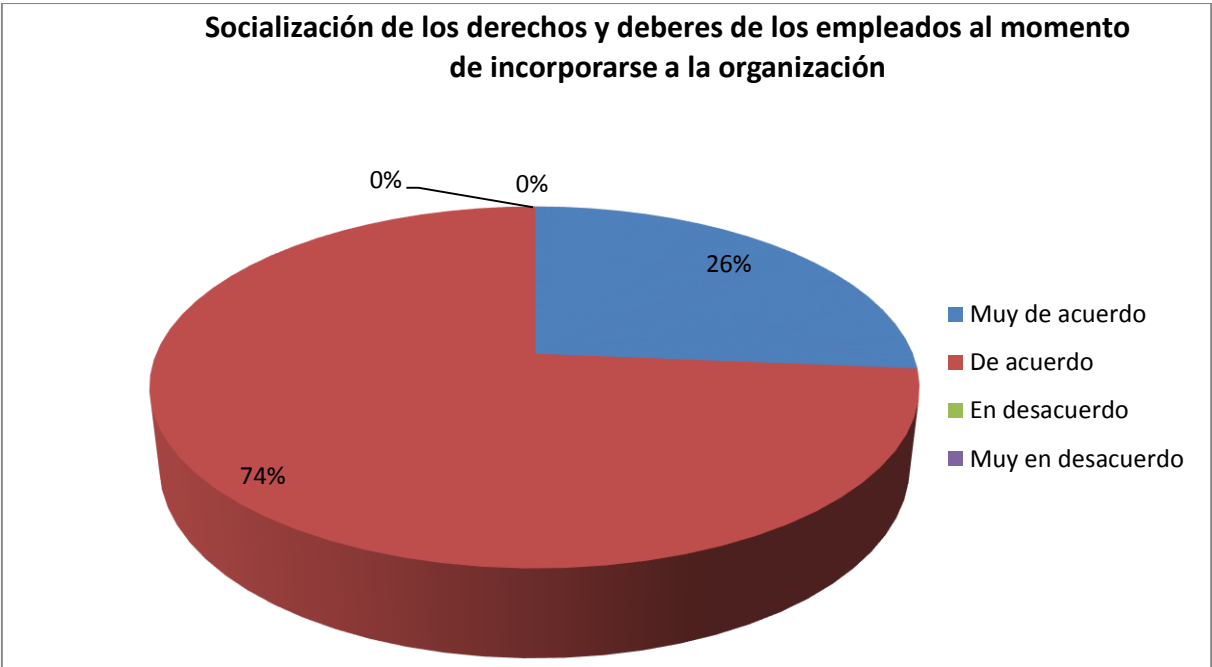


Fuente: Elaboración propia, julio 2014.

En la institución según lo expresa la gráfica, el 95% de la población entrevistada está muy de acuerdo y de acuerdo que no existe ningún tipo de discriminación al personal por raza, creencias y cultura, lo cual evidencia que existe equidad y respeto a la individualidad de los empleados.

Ilustración No. 5

Gráfica 3



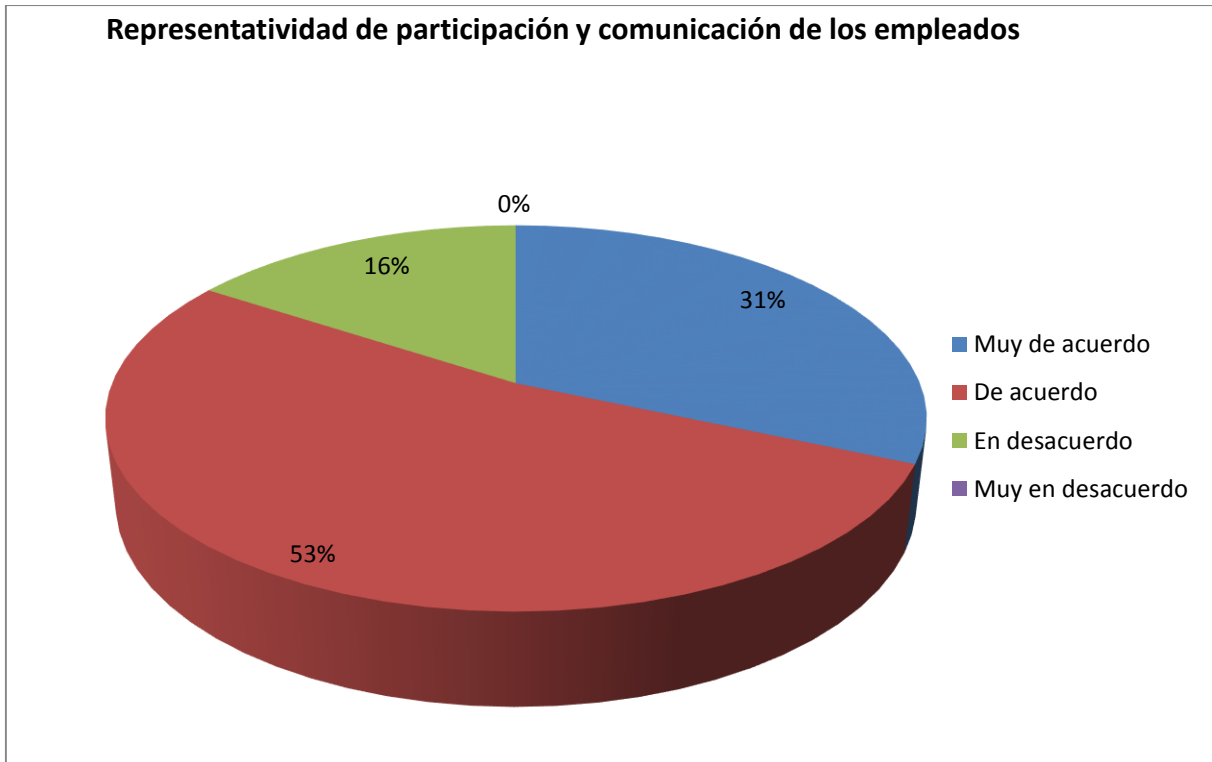
Fuente: Elaboración propia, julio 2014.

La gráfica No. 3, destaca que los empleados entrevistados están muy de acuerdo y de acuerdo en que la empresa da a conocer a sus empleados sus derechos y obligaciones para que puedan desarrollarse de manera correcta y coherente en sus funciones, y así mismo pueda evitar cualquier tipo de transgresión de sus derechos.

Ilustración No. 6

Indicador: Participación de los empleados

Gráfica 4

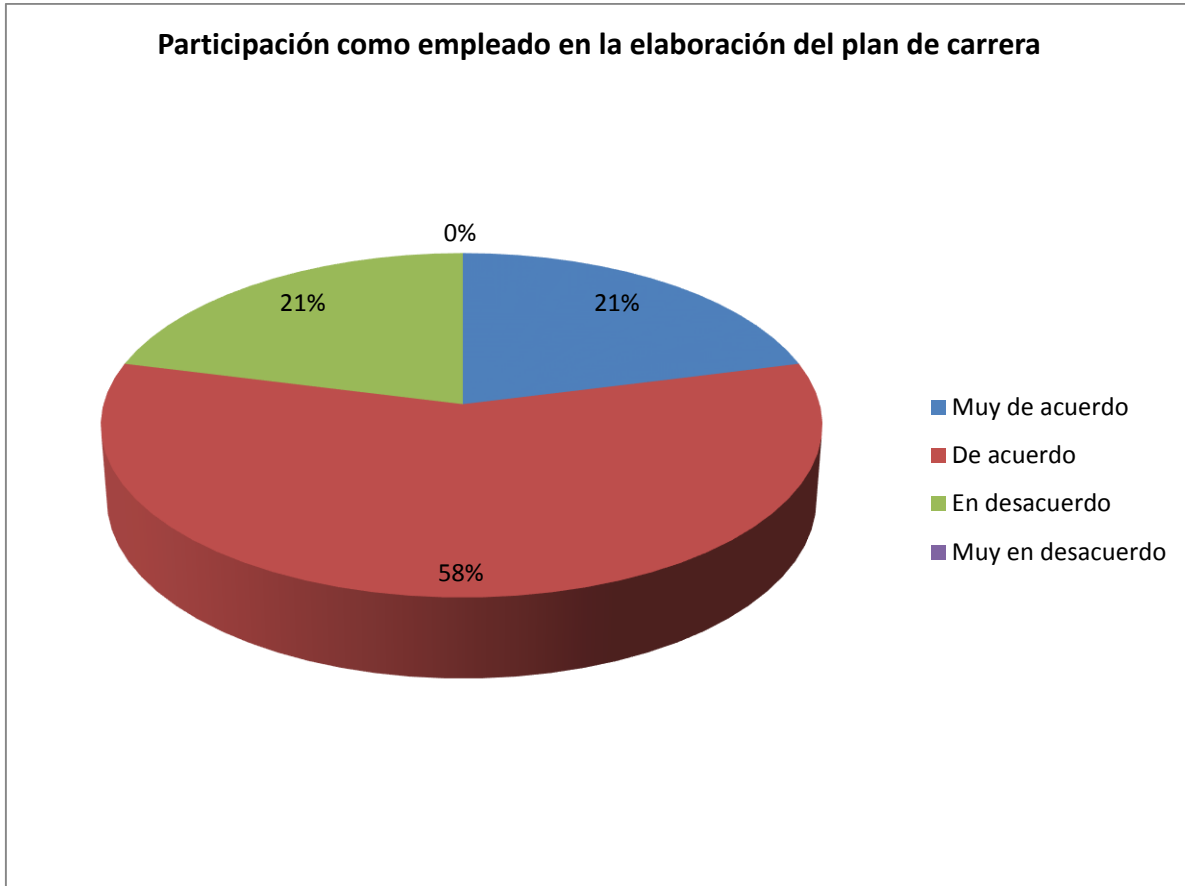


Fuente: Elaboración propia, julio 2014.

Según lo indicado por la gráfica No. 4 el 53% de los colaboradores están de acuerdo y el 31% están muy de acuerdo con la participación, y vías de diálogo e información existente entre ellos y sus autoridades para solventar las distintas situaciones que surgen en su labor diaria, permitiendo un buen clima organizacional y estable donde pueden crecer profesionalmente, estando conformes y motivados a realizar una excelente labor.

Ilustración No. 7

Gráfica 5



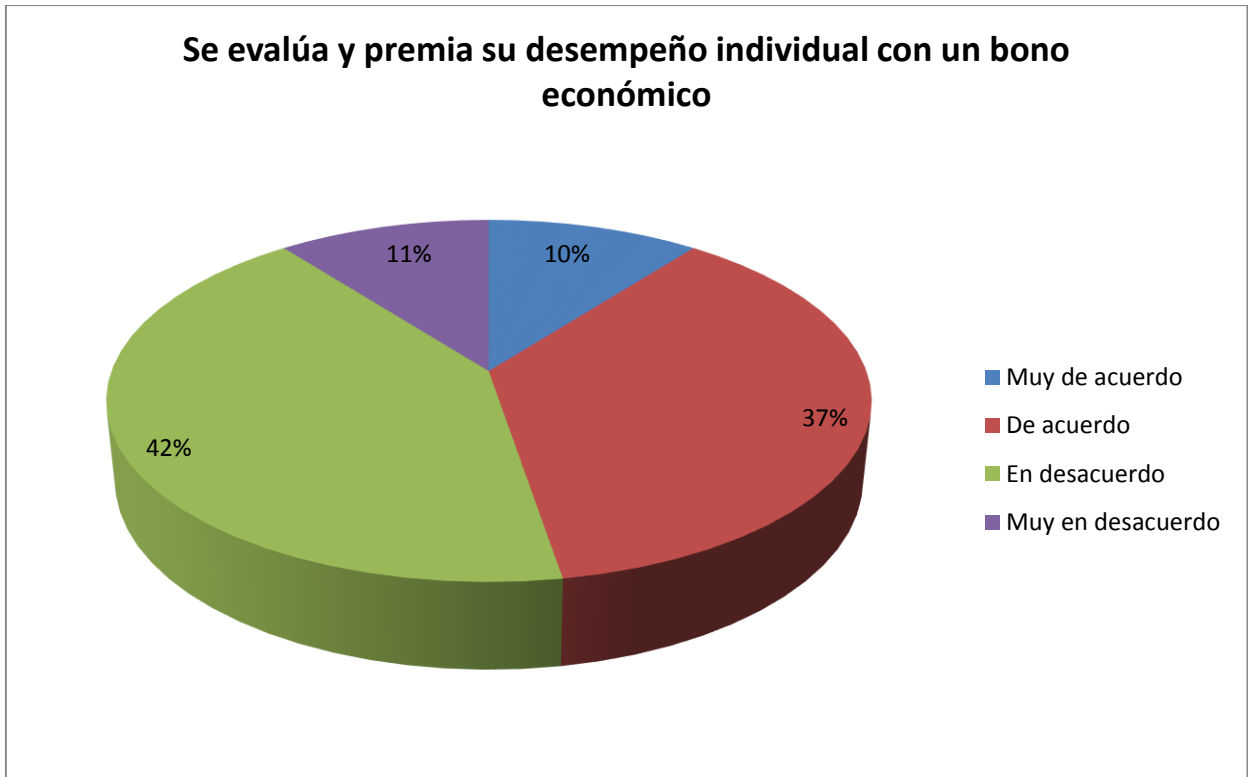
Fuente: Elaboración propia, julio 2014.

La gráfica No. 5 expresa que el 58% de los empleados entrevistados, han participado en la elaboración de plan de carrera para el crecimiento profesional, en el cual se plasma el alcance de metas y objetivos, para brindar a la institución un trabajo de mayor calidad, así como excelente atención a los alumnos que son el principal cliente a satisfacer.

Ilustración No. 8

Indicador: Distribución de beneficios del Liceo

Gráfica 6

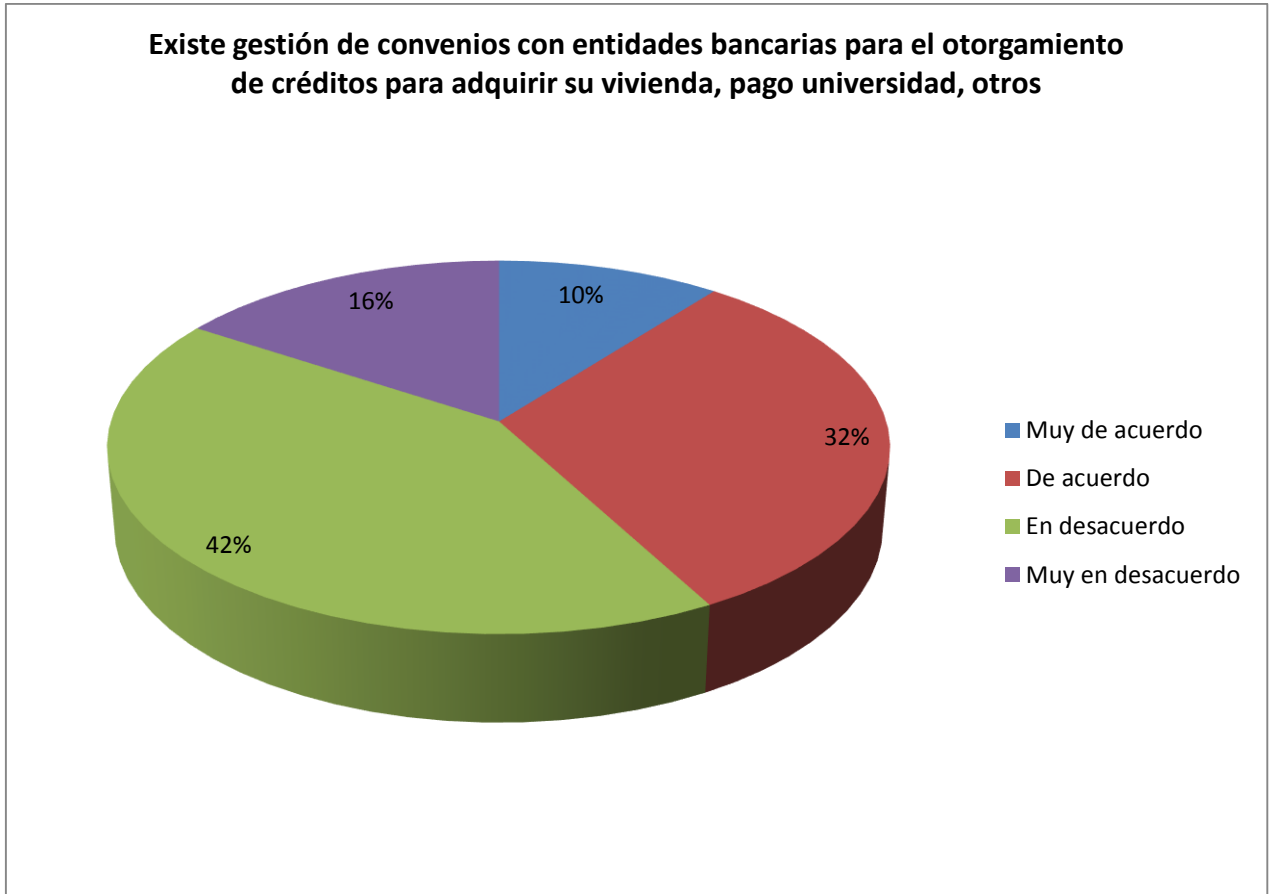


Fuente: Elaboración propia, julio 2014.

La gráfica No. 6 muestra que el 53% de los colaboradores están en desacuerdo y muy en desacuerdo de la evaluación y premiación de la labor que se realiza en la institución reflejando que el personal se siente desmotivado por no haber una bonificación para incentivar la mejora de sus labores.

Ilustración No. 9

Gráfica 7



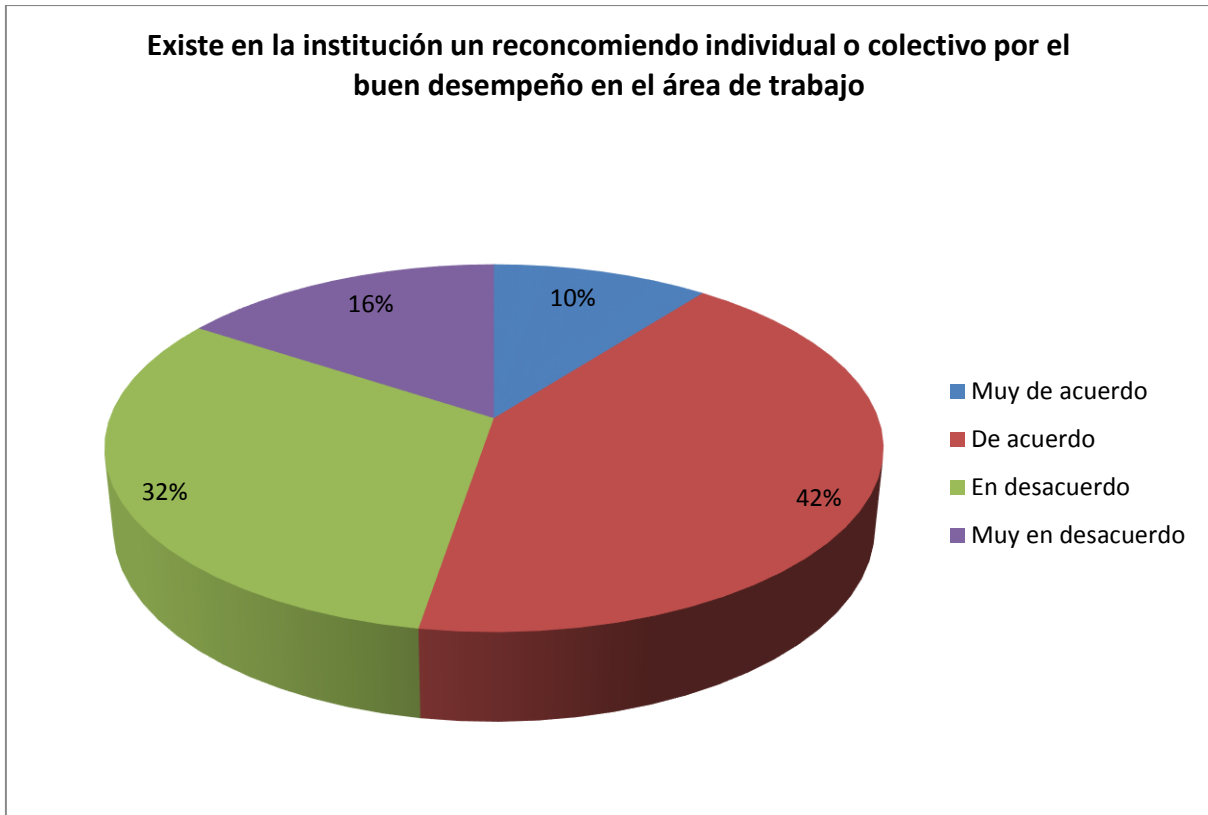
Fuente: Elaboración propia, julio 2014.

El 42% de los trabajadores están en desacuerdo con la interrogante, ya que no se implementa según su percepción ningún tipo de gestión de convenios para el otorgamiento de créditos para adquisición de vivienda, pago de universidad, o cualquier otro trámite para apoyarles en ese aspecto económico, así mismo el 16% están muy en desacuerdo, mientras que el 32% están de acuerdo y únicamente el 10% están muy de acuerdo, lo cual refleja que el personal no comparte la percepción del presente beneficio.

Ilustración No. 10

Indicador: Desarrollo profesional y empleabilidad

Gráfica 8

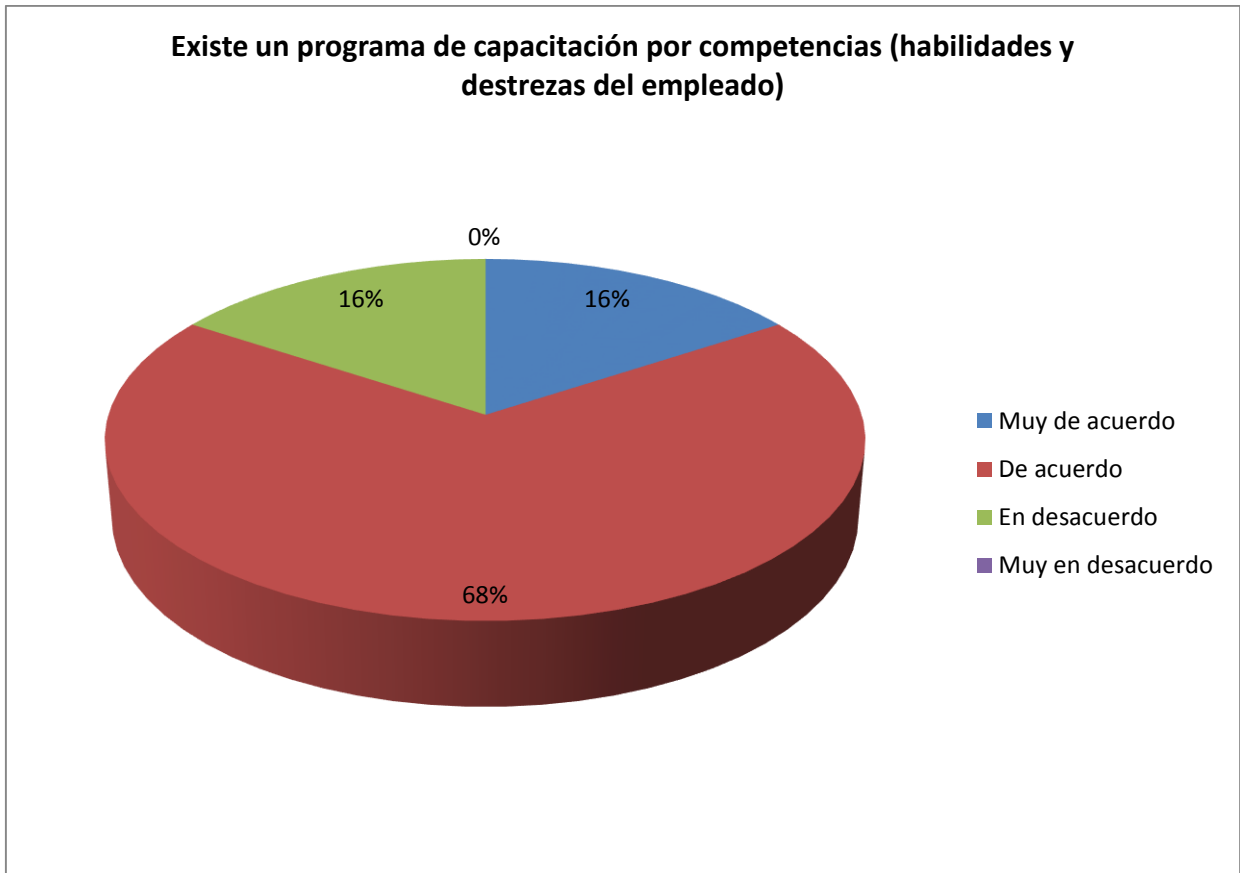


Fuente: Elaboración propia, julio 2014.

La gráfica indica que el 42% de los colaboradores están muy de acuerdo y el 10% de acuerdo, lo que refleja que la percepción de la mayoría de personas entrevistadas dentro de la institución consideran que se da importancia a la labor que cada uno realizan día a día, aunque el otro 48% están en desacuerdo, por lo que este indicador necesita fortalecerse, para lograr un equitativo desarrollo laboral de los empleados y mejorar sus condiciones de trabajo.

Ilustración No. 11

Gráfica 9



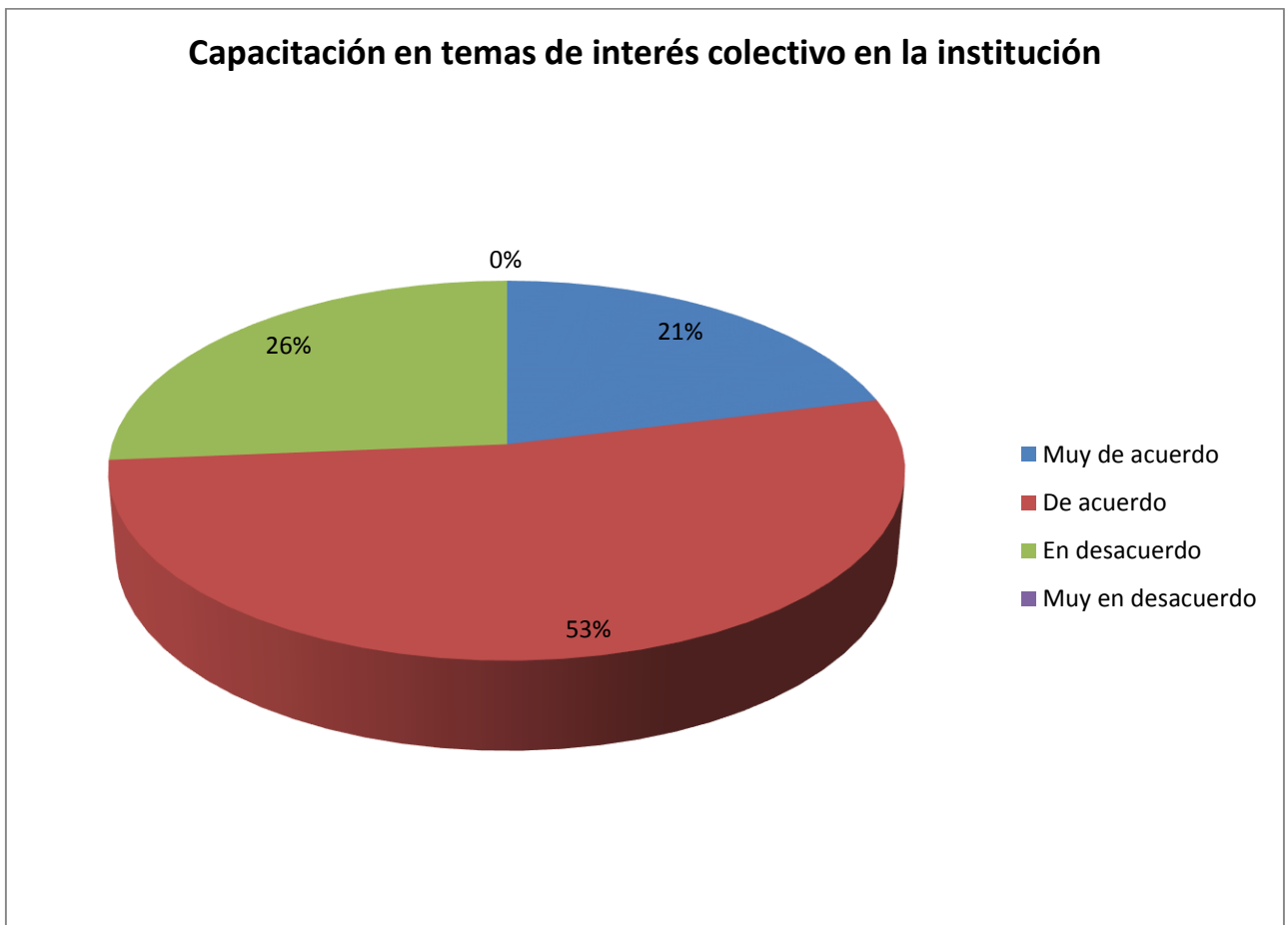
Fuente: Elaboración propia, julio 2014.

El 68% del personal entrevistado está de acuerdo y el 16% está muy de acuerdo en la existencia y aplicación del programa de capacitación donde se les permite fortalecer las habilidades y destrezas que han aprendido y adquirido durante su formación escolar y profesional, permitiéndoles desarrollarse como profesionales exitosos y aptos para desempeñar las tareas correspondientes a su puesto laboral, mientras que el 16% está en desacuerdo lo cual refleja que la capacitación debe ser constante y contemplar temas de interés para todo el personal, para que se pueda tener

unanimidad de criterios, promocionando canales de crecimiento profesional y personal, así mismo conocer las habilidades y aptitudes y actitudes necesarias para alcanzar un mejor puesto.

Ilustración No. 12

Gráfica 10



Fuente: Elaboración propia, julio 2014.

Del total de la muestra el 53% de las personas están de acuerdo y el 21% muy de acuerdo en la temática que se brinda para fortalecer sus competencias profesionales para desempeñar una mejor

labor y al mismo tiempo crecer como personas, mientras que el 26% manifiesta no estar conforme con los temas o actividades de capacitación, consideran que no suplen sus necesidades de generar nuevos conocimientos.

Ilustración No. 13

Indicador: Cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo

Gráfica 11

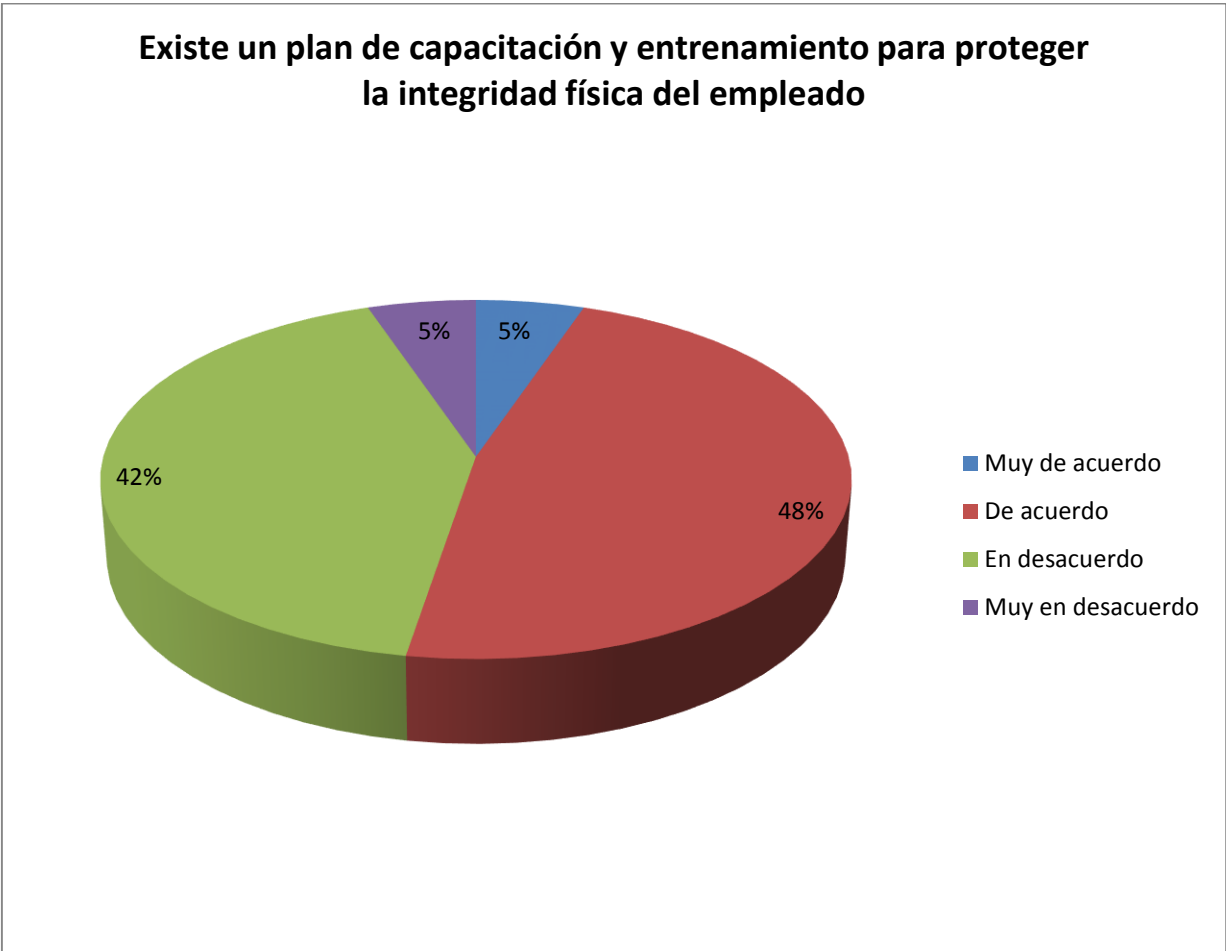


Fuente: Elaboración propia, julio 2014.

En la presente gráfica el 42% y el 5% manifiesta que en la institución no se ofrece auxilios de educación superior, lo cual no promueve de forma positiva el crecimiento y la empleabilidad que no es más que la suma de todas las habilidades, actitudes, conocimientos, experiencias y valores que posee el trabajador y pone al servicio de la institución, en este caso será un indicador importante a fortalecer para que el crecimiento y la calidad del trabajo.

Ilustración No. 14

Gráfica 12

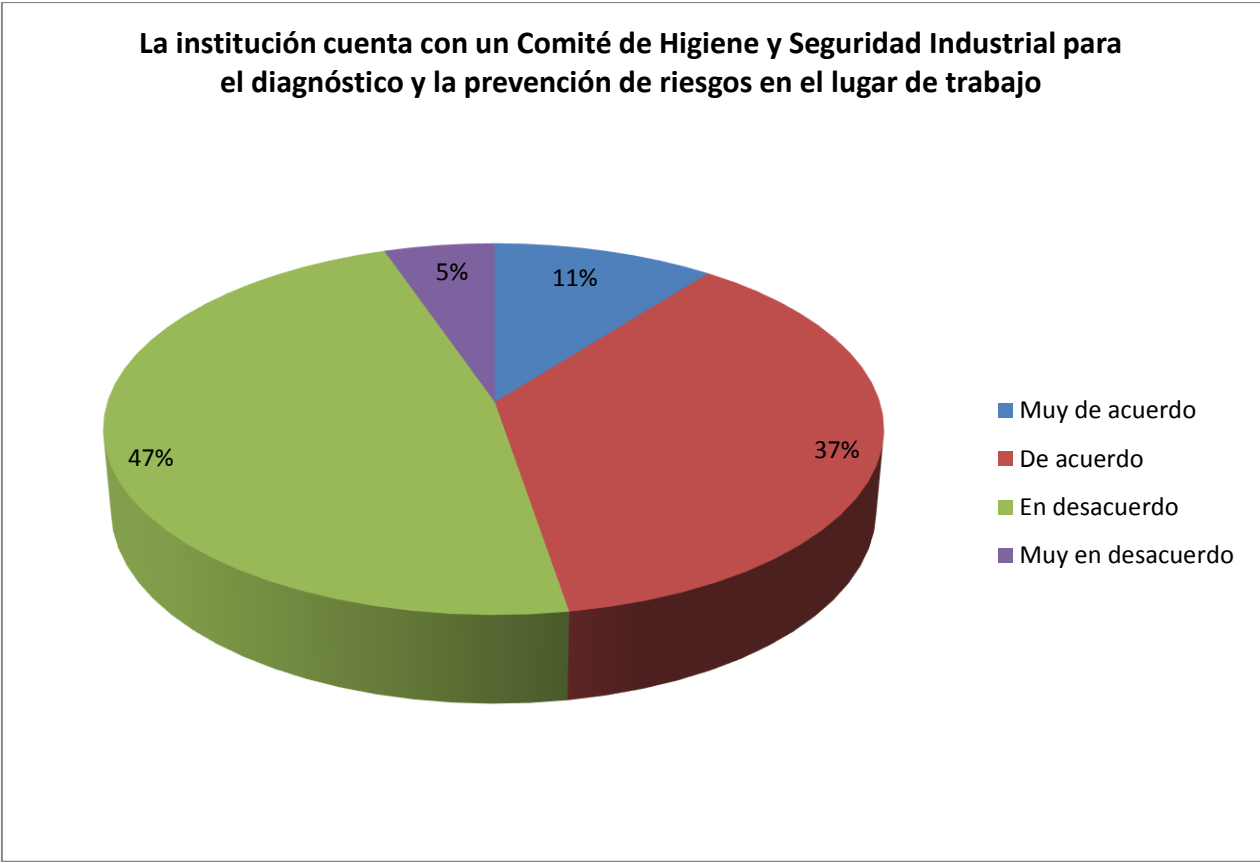


Fuente: Elaboración propia, julio 2014.

Según se muestra en la gráfica se divide el criterio de la existencia de un plan de capacitación y entrenamiento para proteger la integridad física del personal, por lo que debe estandarizarse una capacitación y formación para que todo el personal pueda atender cualquier emergencia tanto dentro de la institución, como fuera de ella.

Ilustración No. 15

Gráfica 13



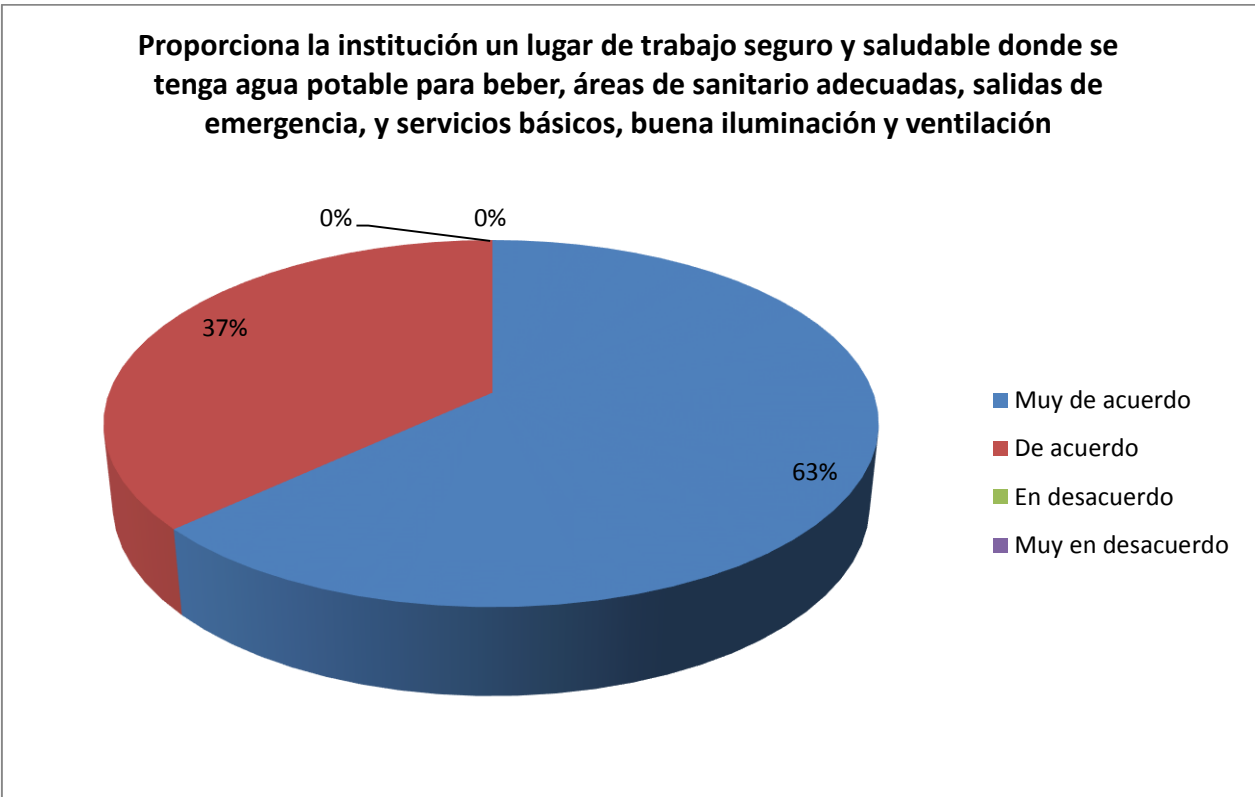
Fuente: Elaboración propia, julio 2014.

Únicamente el 37% y 11% de la muestra considera que la institución cuenta con un comité de higiene y seguridad industrial que toma las medidas necesarias para la prevención de riesgos y

protección a sus trabajadores, mientras que el 47% y 5% de los entrevistados manifiesta que estas medidas solo han sido consideradas parcialmente por la institución.

Ilustración No. 16

Gráfica 14

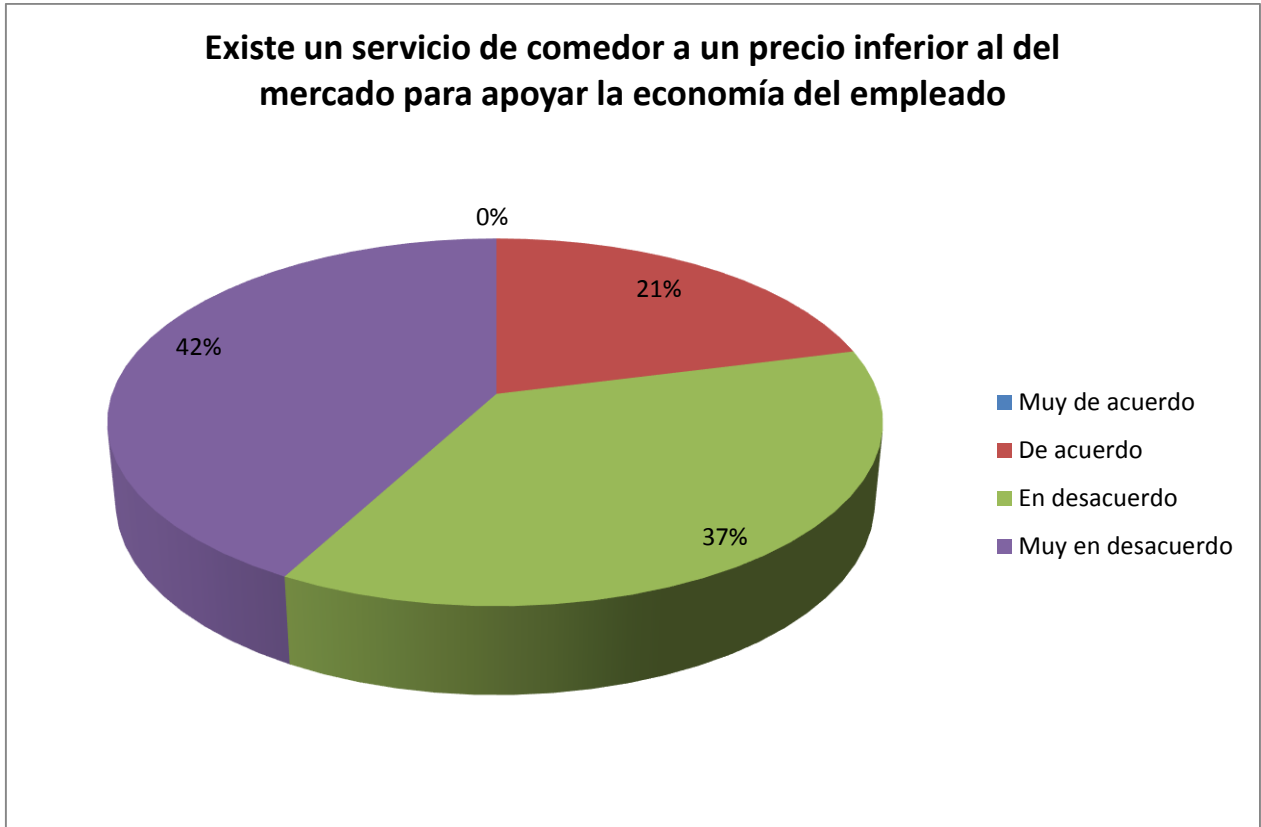


Fuente: Elaboración propia, julio 2014.

El 63% de la población entrevistada está muy de acuerdo que la institución vigila que las instalaciones sean óptimas para el buen desempeño y correcta ejecución de las labores, así como las necesidades del personal.

Ilustración No. 17

Gráfica 15

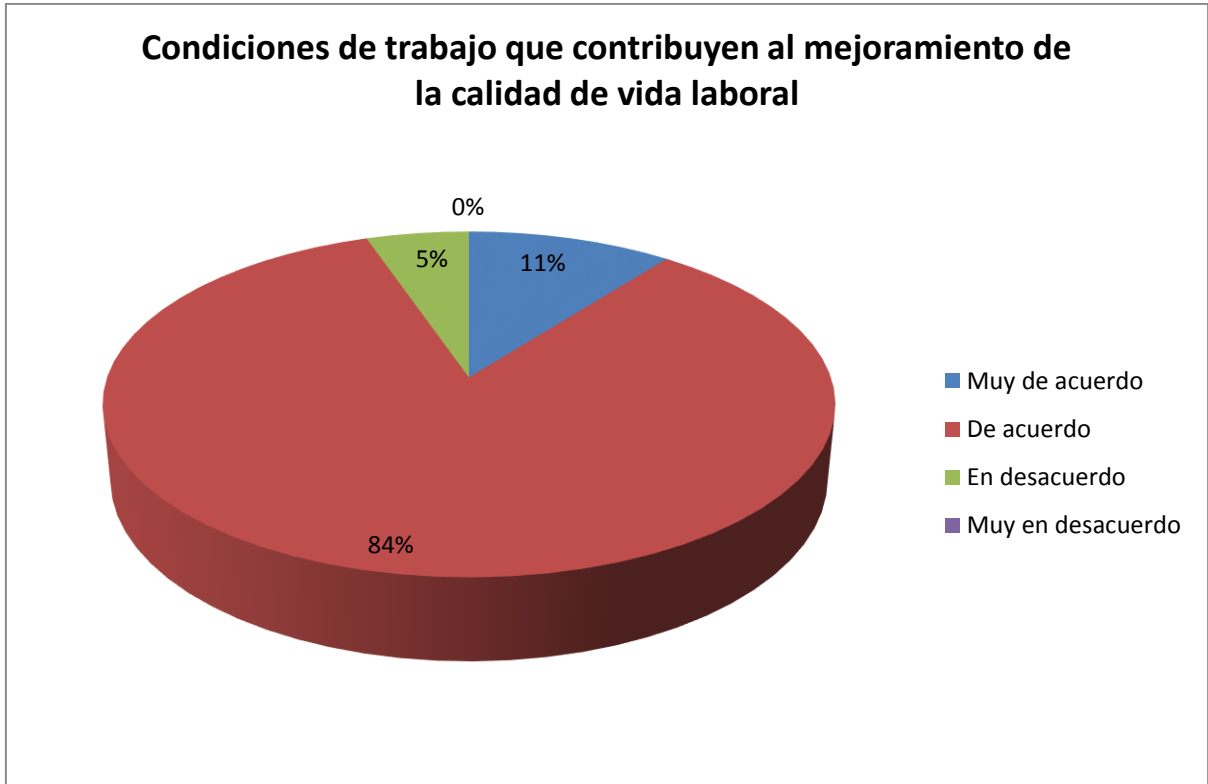


Fuente: Elaboración propia, julio 2014.

El 37% y el 42% considera que la institución no tiene cuidado en el servicio de comedor, lo que no apoya a la economía de los mismos, el 21% considera parcialmente que si hay apoyo en este aspecto.

Ilustración No. 18

Gráfica 16

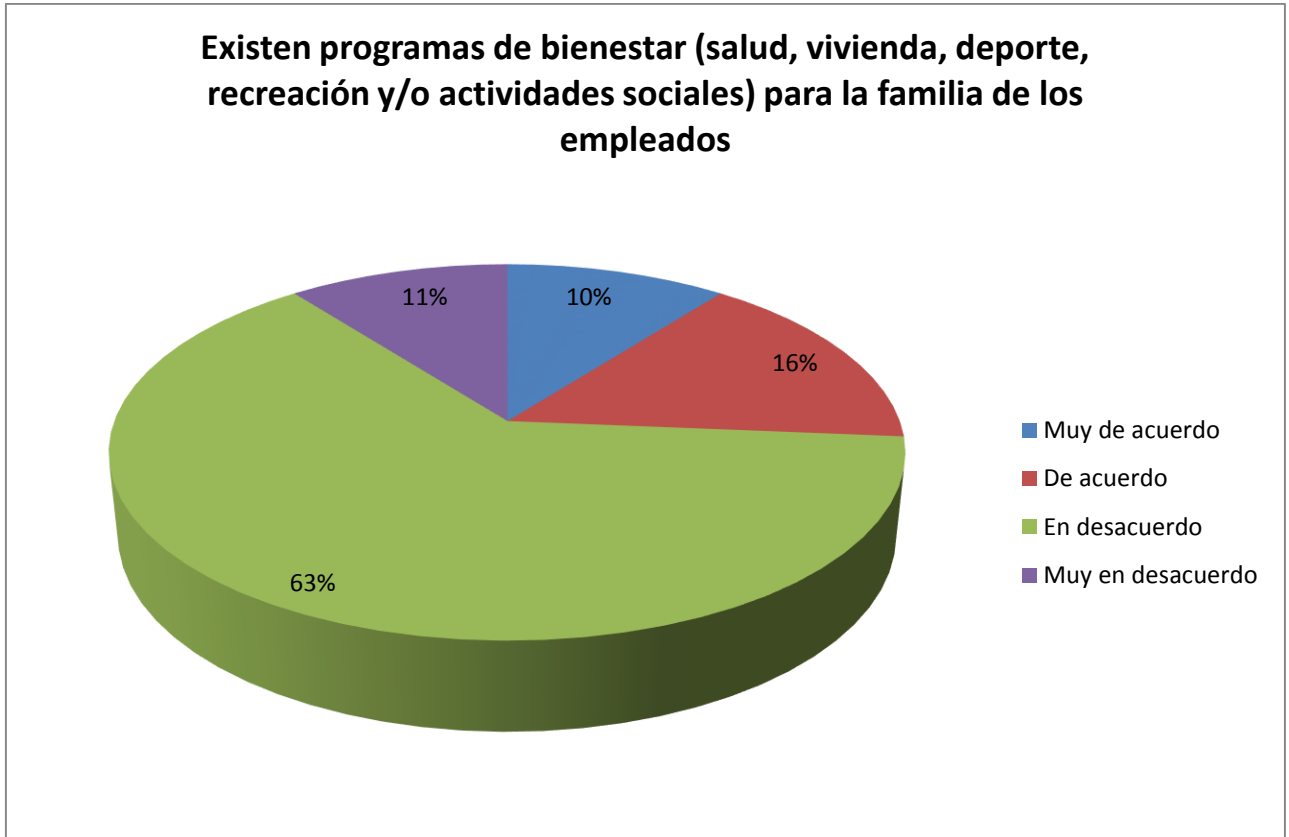


Fuente: Elaboración propia, julio 2014.

Del total de entrevistados el 84% considera que la institución brinda condiciones de trabajo que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida laboral, mientras que solo el 5% restante externo que la institución lo hace parcialmente, lo que denota que la institución es fuerte en las medidas ya adoptadas para mejorar la vida laboral de sus trabajadores.

Ilustración No. 19

Gráfica 17

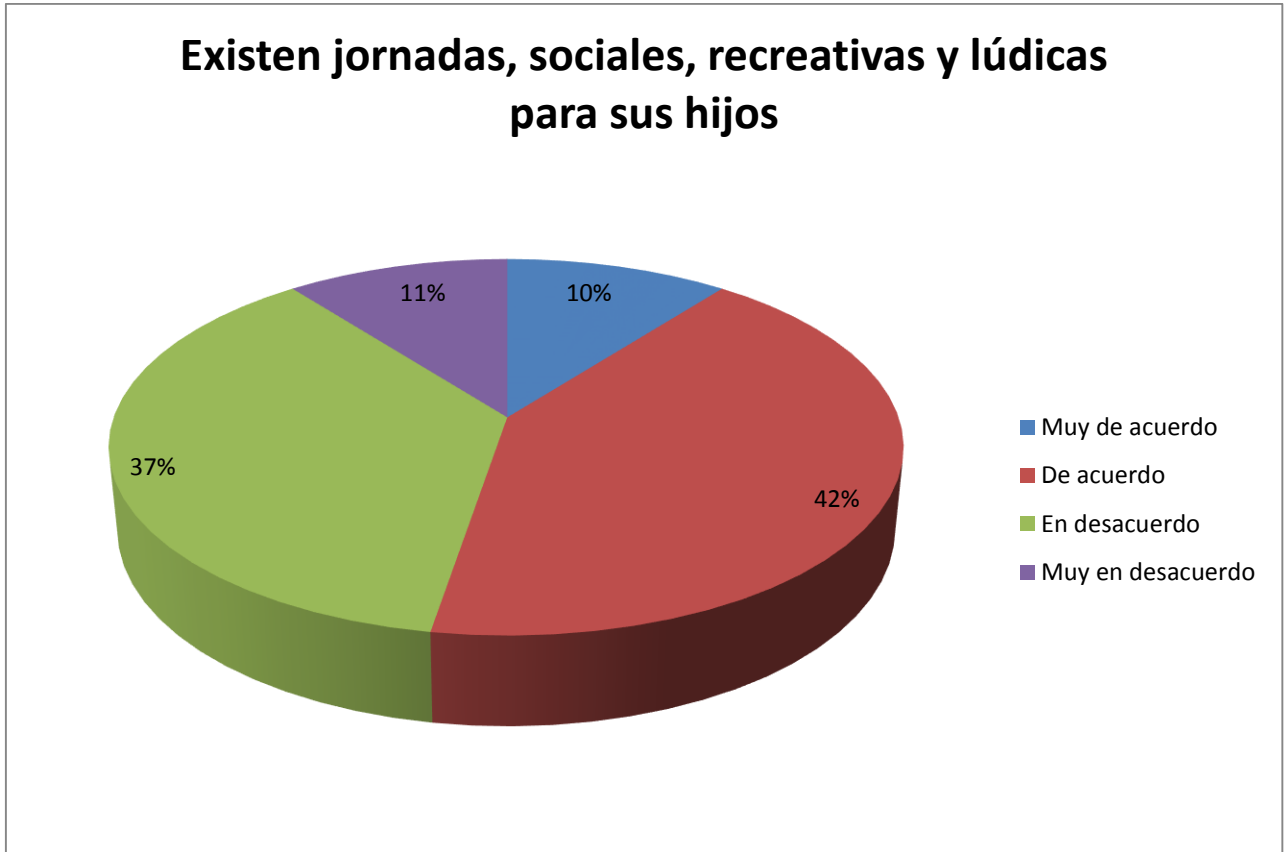


Fuente: Elaboración propia, julio 2014.

El 63% de los entrevistados consideran que la empresa no cuenta con programas de bienestar para la familia de los empleados, quienes son un pilar fundamental en la vida de los mismos y pueden influir de manera positiva y mejorar la productividad del empleado.

Ilustración No. 20

Gráfica 18

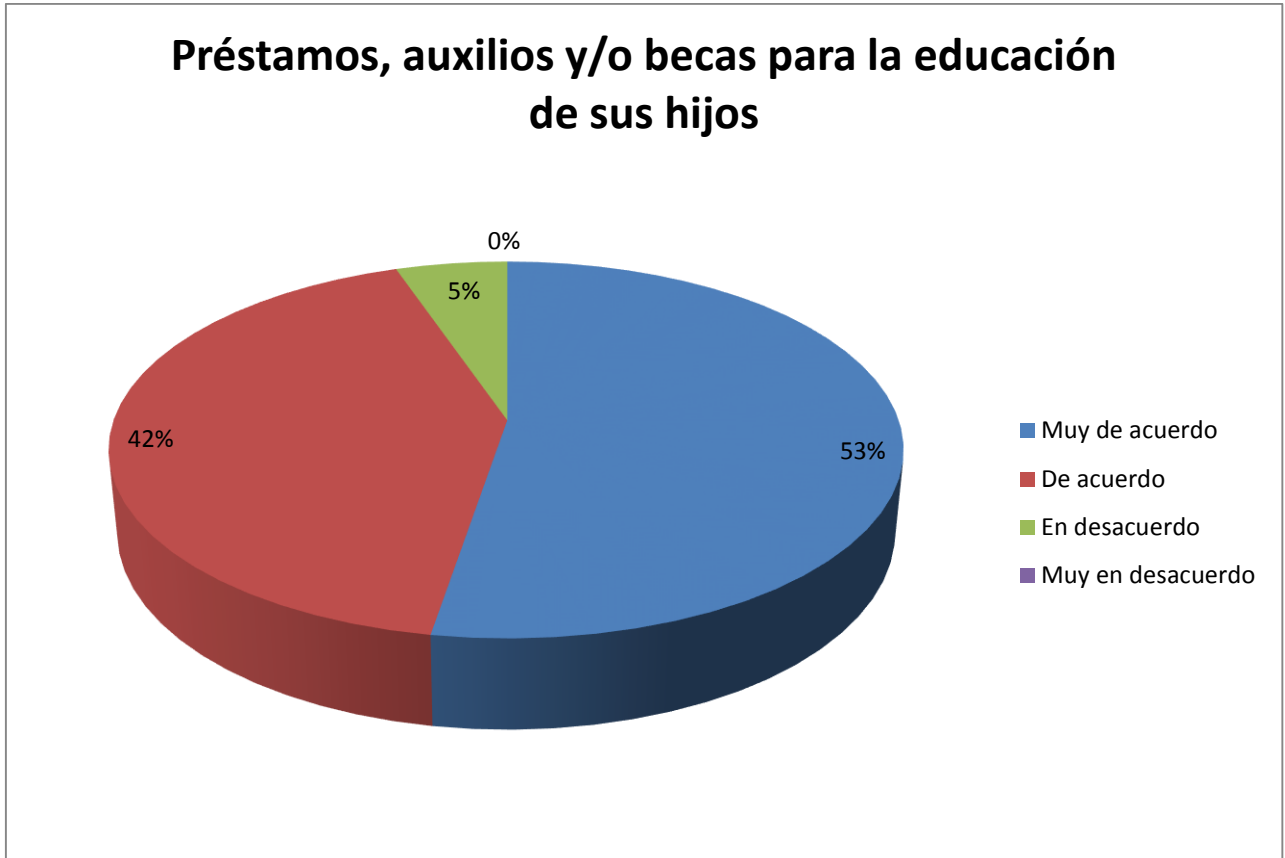


Fuente: Elaboración propia, julio 2014.

Según la información que muestra la gráfica, el 52% considera que si existen jornadas recreativas, sociales y lúdicas para sus hijos dentro de la institución, aunque el 48% opina lo contrario debe fortalecerse este aspecto dentro de la institución para tener un mayor vínculo de hermandad y sientan mayor vinculación con la institución.

Ilustración No. 21

Gráfica 19



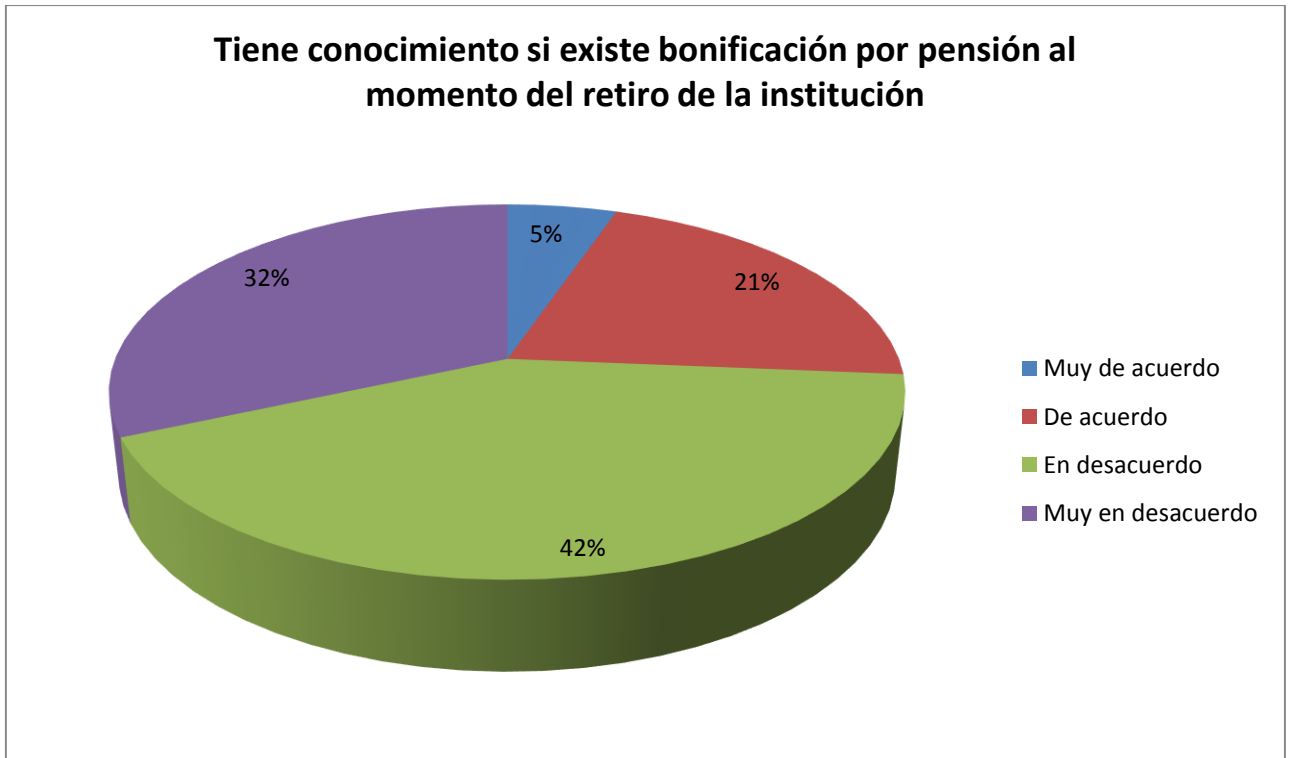
Fuente: Elaboración propia, julio 2014.

El 53% y 42% tienen la percepción de que la institución se preocupa por la preparación académica de los hijos y familiares cercanos de sus empleados, lo cual demuestra el compromiso que la institución tiene a sus colaboradores.

Ilustración No. 22

Indicador: Despidos y jubilaciones

Gráfica 20



Fuente: Elaboración propia, julio 2014.

Los empleados expresan que no existe ningún tipo de bonificación al momento de retiro de la institución por pensión de servicios lo cual se refleja en el 42% y 32%.

Capítulo 5

5.1 Discusión de resultados

De acuerdo a lo expuesto en los capítulos anteriores y a los datos reflejados en las gráficas se observa que existe distancia por parte de la institución hacia el desarrollo de un programa de responsabilidad social empresarial, es muy importante la implementación de un modelo de RSE para la institución, que a largo plazo resultará en beneficios para la mejora de la calidad de vida laboral y personal de los trabajadores y por ende en la estabilidad de la institución gracias al desarrollo de la productividad y competitividad del personal.

La presente investigación evaluó la necesidad de aplicación de un programa de responsabilidad social empresarial enfocado en el mejoramiento de la calidad de vida laboral y personal de los empleados orientándose al público interno de la institución, flexibilidad en los horarios, beneficios económicos como ayudar a sus menores, familiares dependientes, transportes, así como el grado de implicación y sentido de pertenencia a la empresa, para brindar motivación del personal empleado e incrementar la productividad.

Sí la institución efectúa la mejora del clima laboral para obtener un aumento en el compromiso del empleado con la institución y así reducir el escape o pérdida del talento humano alcanzando estabilidad en la planilla, pero primordialmente la implementación de un modelo de responsabilidad social empresarial que aportan gradualmente el éxito institucional.

5.2 Propuesta

5.2.1 Guía para implementación de un programa de RSE

Introducción

La presente propuesta tiene como fin primordial dar respuesta a la interrogante de la presente investigación en indicar cuál es la relación existente entre la responsabilidad social empresarial y el crecimiento personal de los colaboradores del Liceo.

Contribuyendo a la institución educativa que al aplicar un programa de gestión de responsabilidad social empresarial se mejorará aún más la calidad de vida laboral y el clima organizacional de la misma.

Justificación

Los resultados de la institución donde se llevará a cabo la presente propuesta son cambiantes por tratarse del desarrollo de actividades administrativas y docentes, el personal que desempeña su labor con experiencia, capacidades, conocimientos, habilidades y destrezas necesita reforzar los aspectos de capacitación y desarrollo personal e institucional.

Se elabora la propuesta con el interés de que los gerentes y jefes de la institución sean parte primordial y estén conectados de manera directa con el fin de implementar el programa de responsabilidad social empresarial, iniciando con acciones enfocadas a su personal o público interno para que se comprometan aún más con el crecimiento de la institución, ganando más talento y resguardando el que tienen. Y luego replicar estas acciones para uno a uno trabajar en todos los ejes de responsabilidad social empresarial.

Objetivos:**Objetivo general:**

Implementar un programa de responsabilidad social empresarial que permita promover el desarrollo profesional, personal, familiar y laboral, para mejorar el ámbito interno y así lograr los objetivos institucionales y del empleado.

Objetivos específicos:

- ✓ Establecer las acciones que servirán para la creación y buen funcionamiento de un programa de responsabilidad social empresarial para el crecimiento personal y profesional de los empleados.
- ✓ Brindar una herramienta que permita un mayor grado de compromiso del patrono y sus empleados para mejorar el desempeño laboral y promover la profesionalización, beneficios económicos y familiares para contar con personal capaz y motivado.

La presente guía para la implementación de un programa de responsabilidad social empresarial, se basa en los elementos proporcionados por la investigación realizada previamente para elaborar una propuesta de un programa de responsabilidad social empresarial amigable con el trabajador o público interno desde la perspectiva de la RSE se tratará de:

ACCIONES A IMPLEMENTAR PARA MEJORAR EL AMBIENTE DE TRABAJO
Promover la diversidad, igualdad de oportunidades y la convivencia.
Facilitar la comunicación y participación donde los empleados puedan expresarse sin temor y en la medida de lo posible hacer accesible la información de la empresa a los colaboradores.
Capacitación y desarrollo personal la cual será de beneficio para la empresa al mismo tiempo mejora la empleabilidad de las personas y promoción de la educación.
Mejorar los procesos de evaluación del desempeño para mejorar beneficios económicos.

Perfil de ingreso y perfil de egreso

Perfil de ingreso:

Será deseable que el personal administrativo y docente del Liceo tenga las siguientes características personales y académicas.

- ✓ Interés por la educación.
- ✓ Vocabulario amplio y preciso, facilidad de expresión y buena comprensión.
- ✓ Facilidad para las relaciones interpersonales.
- ✓ Intuición y capacidad de observación.
- ✓ Sentido de responsabilidad e interés en el trabajo.
- ✓ Capacidad de análisis y comprensión del comportamiento de los demás.
- ✓ Interés y preocupación por asuntos de oficina, servicio al cliente y productividad.
- ✓ Constancia, disciplina y responsabilidad.
- ✓ Capacidad de trabajar en equipo.
- ✓ Fluidez verbal, capacidad de comunicación y relación.
- ✓ Disposición para recibir nuevos conocimientos y poderlos implementar en su área de trabajo.

Perfil de egreso

El perfil de egreso del personal capacitado se sostiene en la formación profesional que deberá atender a la programación y desarrollo de los objetivos y al conocimiento de los mecanismos de trabajo de la institución educativa, la capacitación se centrará en el desarrollo de valores personales e institucionales, integrando los aprendizajes de los temas contemplados para el buen desempeño y crecimiento del personal, siendo reforzados mediante el desarrollo del pensamiento práctico y la capacidad para reflexionar en las acciones y dominio de competencias profesionales, caracterizándose en lo siguiente:

- ✓ Planificación y desarrollo de las estructuras para conseguir la acción dirigida a metas.
- ✓ La acción como la realización adaptada y reflexiva de los conocimientos institucionales y profesionales.

- ✓ La innovación como consecuencia de la reflexión de las acciones realizadas.

Esto con el fin de que el profesional sea creativo, capaz de analizar, contrastar ideas, planificar y tomar decisiones adecuadas para el desarrollo personal y profesional, comprometidos con la realidad y el progreso de la institución.

Perfil: Para que sea posible se debe contar con los siguientes aspectos: Flexibilidad, capacidad de negociación, voluntad de trabajar en equipo y delegación de decisiones. Reforzar el liderazgo con capacidad de inducción, comunicación y trabajar en equipo.

Temas a capacitar:

- ✓ Misión y visión del Liceo.
- ✓ Cultura y valores del Liceo.
- ✓ El éxito de una buena actitud.
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ ¿Cómo crear y desarrollar una actitud y mentalidad abierta a los cambios?
- ✓ Importancia de la planificación adecuada para lograr una gestión renovada.
- ✓ RSE (responsabilidad social empresarial)
- ✓ Dimensiones de la responsabilidad social empresarial.
- ✓ Gobernabilidad.
- ✓ Público interno.
- ✓ Importancia de la comunicación.
- ✓ Creatividad, generación de ideas.
- ✓ Motivación.
- ✓ Resolución de conflictos.
- ✓ La participación y el compromiso.
- ✓ Innovación.
- ✓ La evaluación y los tipos de evaluación.

Se implementarán los temas antes mencionados en capacitaciones dirigidas al personal administrativo y docente para lograr mantener un constante crecimiento profesional y personal de todos los empleados.

Recursos:

Humanos:

- ✓ Dirección general
- ✓ Profesional de recursos humanos.
- ✓ Coordinadoras de nivel.
- ✓ Personal docente.
- ✓ Personal administrativo.

Físicos:

- ✓ Auditórium del Liceo.
- ✓ Laboratorios de computación.
- ✓ Áreas verdes del Liceo.
- ✓ Instalaciones en general del Liceo.

Financieros:

Se solicitará a la Dirección General un presupuesto de Q6,500.00 por capacitación que incluye material de apoyo, refacciones y salario del capacitador.

Presupuesto de implementación

Descripción	Costo en Q.
Desarrollo de herramientas de capacitación y evaluación.	500.00
Validación de las herramientas de capacitación y evaluación (outsourcing)	3,000.00
Fotocopias e implementos de oficina utilizados para la aplicación y capacitación.	1,000.00
Refrigerios	2,000.00
TOTAL	Q6,500.00

Plan de comunicación

Objetivos:

- ✓ Generar conocimiento y notoriedad de Liceo Cristiano Roca de Ayuda.
- ✓ Posicionar la imagen del Liceo a su personal para crear una experiencia única como trabajador para brindar un mejor servicio.

Estrategia:

- ✓ Ofrecer actividades de valor para el desarrollo de una cultura de comunicación corporativa, por medio de carteles, señalización así como la creación material multimedia y contenido sobre la temática de responsabilidad social empresarial y comunicación interna así contribuir a la consecución de los objetivos.
- ✓ Se implementará el reconocimiento del día de su cumpleaños, así como en el de sus hijos/as.
- ✓ Se desarrollarán dos campañas de publicidad se darán a conocer a través de correos electrónicos diseñados para ello, carteles en áreas visibles del Liceo.
- ✓ Desayuno de trabajo cada 15 días para comentar las experiencias con libertad para la mejora continua.

- ✓ Creación de un buzón de sugerencias.
- ✓ Reunión bimensual con cada trabajador/a para analizar sus inquietudes, necesidades de formación y su motivación.

Presupuesto de implementación

Descripción	Costo en Q.
Carteles y señalización	500.00
Campañas de publicidad	5,000.00
Desayunos cada 15 días	1,500.00 cada reunión
Buzón de sugerencias	200.00
TOTAL	Q7,200.00

Análisis costo/beneficio:

Realmente el costo de los presentes programas son mínimos, para la mejora de calidad de vida laboral y personal de los trabajadores del Liceo, ya que con la participación constante y mejora continua en conocimientos, la institución será más competitiva ante la competencia directa, así como logrará implementar y encaminarse en la responsabilidad social empresarial, por el momento la dimensión interna y poder expandirse a la comunidad y entorno cercano. Ambos presupuestos suman la cantidad de Q13,700.00.

Conclusiones

1. La realización de la investigación permitió conocer que la institución no tiene un programa de responsabilidad social empresarial implícito, no teniendo los colaboradores conocimiento de la misma. Por lo que es importante crear un modelo que informe e integre iniciativas socialmente responsables con la actividad de la empresa, orientada al fortalecimiento y lealtad del recurso humano.
2. Se determinó que la percepción del personal respecto a las acciones de los programas y servicios que ofrece la institución educativa les permite crecer profesional y personalmente, pero aún hay deficiencias en el área de evaluación y bonificación económica, y actividades lúdicas para ellos y sus familias.
3. La institución no cuenta con un manual de buenas prácticas de prevención así como de seguridad, que sirva de inmediata aplicación para sus colaboradores y actualmente la institución no realiza prácticas orientadas a la sensibilización.
4. La relación existente entre la RSE y el crecimiento personal de los colaboradores es la cultura de conciencia de la organización o entidad responsable con el cumplimiento de las leyes laborales y todo lo concerniente al régimen legal que le compete, así mismo, es una empresa que aunque no cuenta con un plan de desarrollo y promoción para su personal, se ha interesado en brindarles capacitaciones, esto para mejorar sus habilidades y capacidades técnicas, lo cual busca mejorar las condiciones de vida de su personal, así como la representación de una inversión que establece ventajas competitivas, además de beneficios sociales, ambientales y comunitarios.

Referencias Bibliográficas

1. Bahr de Rogers, N. (2007). RSE: Una nueva mirada empresarial. Guatemala: CentraRSE.
2. BOWN, Responsabilidades Sociales de los Empresarios, año 1953.
3. Correa, M. E., Flynn, S., & Amit, A. (2004). Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial. Estados Unidos: Publicación de las Naciones Unidas.
4. Cuaderno N° 16 - Octubre de 2012. Bussines School Universidad de Navarra.
5. ESIC EDITORIAL, España 2004
6. Héctor FEOLE, Instituto Argentino de Responsabilidad social empresarial, Boletín mensual, noviembre 2002.
7. La gestión de la RSE en instituciones educativas. Abril 2009. España.
8. Mariana Torres “Las empresas que asumen RSE son más exitosas” Revista Guate 15º/90º Guatemala, 21 de junio de 2011 Año 1 • No. 4 •
9. Patricia Debeljuh en *Ética Empresarial*, Editorial Cengage Learning, Buenos Aires, 2009, p.39, 40.
10. *Revista Complutense de Educación* Vol. 18 Núm. 2 (2007) 47-66. Madrid.

ANEXOS



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

CUESTIONARIO PARA PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO

El siguiente cuestionario evalúa la percepción que tienen los empleados sobre prácticas de Responsabilidad social empresarial que tiene el Liceo en su desarrollo personal y profesional.

Instrucciones: Por favor seleccionar una de las cuatro opciones colocando una equis en la que más se acerque a la realidad.

Respeto al individuo

¿En la institución se fomenta y práctica el respeto al individuo?

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

¿No existe ningún tipo de discriminación al personal por raza, creencias y cultura?

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

¿Existe socialización de los derechos y deberes de los empleados al momento de incorporarse a la organización?

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

Participación de los empleados

¿Le dan participación en la organización, existen vías de dialogo e información entre usted, con los directores para solucionar sus quejas o conflictos internos?

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

¿Participa como empleado en la elaboración del plan de carrera?

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

Distribución de Beneficios en el Liceo

¿Se evalúa y premia su desempeño individual con un bono económico?

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

¿Existe gestión de convenios con entidades bancarias para el otorgamiento de créditos para adquirir su vivienda, pago universidad, otros?

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

Desarrollo profesional y empleabilidad

¿Existe en la institución un reconocimiento individual o colectivo por el buen desempeño en el área de trabajo?

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

¿Existen un programa de capacitación por competencias (habilidades y destrezas del empleado)?

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

¿Reciben capacitación en temas de interés colectivo en la institución?

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

Cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo

¿Se ofrece al personal, sin distinción, auxilios de estudio (educación superior, complementaria, posgrados) y con impacto positivo en su empleabilidad?

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

¿Existe un plan de capacitación y entrenamiento para proteger la integridad física del empleado?

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

¿La institución cuenta con un Comité de Higiene y Seguridad Industrial para el diagnóstico y la prevención de riesgos en el lugar de trabajo?

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

¿Proporciona la institución un lugar de trabajo seguro y saludable donde se tenga agua potable para beber, áreas de sanitario adecuadas, salidas de emergencia, y servicios básicos, buena iluminación y ventilación?

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

¿Existe un servicio de comedor a un precio inferior al del mercado para apoyar la economía del empleado?

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

¿Considera que las condiciones de trabajo contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida laboral?

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

Familia de los empleados

¿Existen programas de bienestar (salud, vivienda, deporte, recreación y/o actividades sociales) para la familia de los empleados?

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

¿Existen jornadas, sociales, recreativas y lúdicas para sus hijos?

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

¿Préstamos, auxilios y/o becas para la educación de sus hijos?

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

Despidos y jubilación

¿Tiene conocimiento si existe bonificación por pensión al momento del retiro de la institución?

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo