



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**TRABAJO SOCIAL EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**TESINA**

Presentada a la Dirección de la  
Escuela de Trabajo Social de la Universidad de  
San Carlos de Guatemala

POR

**Dyna Ebbé Martínez Lacy de Arriaza**

Previo a conferírsele el título de

TRABAJADORA SOCIAL

En el grado académico de

LICENCIADA

Guatemala, noviembre de 2012

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Rector  
Secretario

Lic. Carlos Estuardo Gálvez Barrios  
Dr. Carlos Alvarado Cerezo

**AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

Directora  
Secretaria

Mtra. Mirna Aracely Bojórquez de Grajeda  
M. A. María del Rosario Casanova de Rosado

**CONSEJO DIRECTIVO**

**REPRESENTANTES DOCENTES**

Maestra  
Licenciado

Ada Priscila del Cid García  
Cuautemoc Barreno Citalán

**REPRESENTANTES DE LOS PROFESIONALES**

Licenciada

Alicia Catalina Herrera Larios

**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

Estudiante  
Estudiante

Lenin Federico Paniagua González  
Jacqueline Arlett Estrada Reyes

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

Directora  
Secretaría  
Coordinadora IIETS  
Tutor-Revisor  
Secretaria Académica

Mtra. Mirna Aracely Bojórquez de Grajeda  
M. A. María del Rosario Casanova de Rosado  
Mtra. Ada Priscila del Cid García  
MSc. Carlos Noriega Castillo  
Licda. Celita Chacón de Prera

“Los autores serán los responsables de las  
opiniones y criterios expresados en sus obras “.

Artículo 11 del Reglamento del Consejo Editorial de  
la Universidad de San Carlos de Guatemala

## ACTO QUE DEDICO

- A DIOS: Por las infinitas muestras que me brinda de que siempre está a mi lado.
- A MI MADRE: Helen Lacy, agradecimiento eterno por sus sacrificios, apoyo y confianza en que si lograría esta meta.
- A MI ESPOSO: Hugo Arriaza, por compartir con amor mis desvelos, comprensión en mi ausencia y por acompañarme incondicionalmente.
- A MIS HIJOS: Hugo Esteban y Elena, por ser mis maestros y compañeros, gracias por su paciencia y comprensión.
- A MI HERMANO: Alfredo Martínez, por su apoyo en la distancia.
- A MIS COMPAÑEROS Y AMIGOS: Carmen García, Deysi Vásquez y Lic. Luis Del Valle, por el cariño sincero que me han brindado y por estar siempre a mi lado.
- A LAS FAMILIAS: Mendoza Chávez, Tiu Zorrilla y Arriaza Ortega, por acompañarme en esta lucha.
- A la comunidad del Caserío "El Porvenir" Por acogerme fraternalmente.

## **AGRADECIMIENTOS ESPECIALES**

A

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

- ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL: Por brindarme no solamente la enseñanza, sino también la oportunidad de realizarme como persona.
- A MIS MADRINAS Y PADRINO DE GRADUACION: Licdas. Guillermina Solano, Carmen Mejía, Vilma Alvarado e Ing. Hugo Arriaza, por su apoyo incondicional.
- A MIS CATEDRÁTICAS / OS: Licdas. Celita Chacón, Lorena Álvarez, Marcia Galindo, Mirna Valle, Albertina Dávila, Marta Gloria Rivera, Sonia Ortíz, Patricia Salazar, Lucrecia Palmira, Ing. Pablo Duarte, Lics. Oscar Jaramillo y Daniel Herrera L. Por su constante motivación y cariño.
- ESPECIALMENTE A: Licda. Elisa Reyes (Q. E. P. D.) por la confianza que siempre demostró en que yo lo lograría.
- A MI TUTOR: Lic. Carlos Federico Noriega Castillo por su infinita paciencia y profesionalismo.
- A MARÍA CLARA: Amiga incansable que compartió mi lucha.

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	i
<b><u>Capítulo 1</u></b>	
<b>ANTECEDENTES</b>	1
1.1 Aspectos históricos de la responsabilidad social empresarial en Guatemala	1
<b><u>Capítulo 2</u></b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	6
2.1 Empresa	6
2.2 Empresarial	6
2.3 Responsabilidad	7
2.4 Responsabilidad social	7
2.5 Responsabilidad social empresarial	7
2.6 Trabajo	8
2.7 Social	8
2.8 Trabajo Social	9
2.9 Trabajo Social de Grupos	9
2.10 Trabajador/a Social	10
2.11 Funciones de Trabajo Social	10
2.12 Método de Trabajo Social de Grupos	11
2.13 Proceso de desarrollo de la vida de un grupo	11
2.14 Promoción social	11
<b><u>Capítulo 3</u></b>	
<b>MARCO INSTITUCIONAL</b>	13
3.1 Centro para la Acción de la Responsabilidad Social	

Empresarial –Centra RSE–	13
3.2 Misión	14
3.3 Visión	14
3.4 Funciones	14
3.5 Acuerdos y políticas de la responsabilidad social empresarial	15
3.6 Principios de la Responsabilidad Social Empresarial y el Pacto mundial de las Naciones Unidas	17

#### **Capítulo 4**

<b>METODOLOGÍA EMPLEADA</b>	21
4.1 Objeto de la investigación	21
4.2 Delimitación	21
4.3 Objetivos	22
4.4 Tipo de investigación	23

#### **Capítulo 5**

<b>PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO</b>	25
5.1 Resultados obtenidos a través de encuestas a Trabajadoras Sociales que trabajan en responsabilidad social empresarial	25
5.2 Análisis de las entrevistas estructuradas	34
5.2.1 Entrevista a Mtra. Mariana Torres	34
5.2.2 Entrevista al Lic. Fernando Vettorazzi	37
5.2.3 Entrevista a Lic. Otto René Estrada	45
5.3 Empresas que trabajan la responsabilidad social empresarial	47

## **Capítulo 6**

<b>PROPUESTA DE CAMBIO</b>	73
<b>PROPUESTA DE SENSIBILIZACIÓN Y PROMOCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b>	73
6.1 Justificación	75
6.2 Objetivos	77
6.2.1 Objetivo General	77
6.2.2 Objetivos específicos	77
6.3 Metas	78
6.4 Aplicación de los procesos de sensibilización y promoción social	78
6.5 Recursos	81
6.5.1. Humanos	81
6.5.2. Materiales	81
6.5.3 Institucionales	82
6.5.4. Financieros	82
6.6 Cronograma de Actividades	84
6.7 Bibliografía sugerida	85
<b>CONCLUSIONES</b>	86
<b>RECOMENDACIONES</b>	88
<b>BIBLIOGRAFÍA GENERAL</b>	89
<b>ANEXOS</b>	91



## INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación, es producto de la motivación e interés de abordar el tema de la responsabilidad social empresarial y el papel del Trabajador/a Social dentro de la misma. La cual nace en el proceso del desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado, en donde la epesista fue parte del desarrollo del Plan de responsabilidad social empresarial en la empresa La Reunión Golf Resort & Residences.

Para la realización del proceso de investigación se utilizó el método deductivo-inductivo, con el cual se realizó un análisis de las empresas que actualmente implementan la responsabilidad social empresarial, logrando realizar la investigación de campo con 30 empresas. Así también se utilizaron fuentes primarias como entrevistas a líderes nacionales, a nivel de personas encargadas del desarrollo de la responsabilidad social empresarial en las empresas y de trabajadoras sociales que laboran en las mismas; y fuentes secundarias como archivos, base de datos, publicaciones del centro para la acción de la responsabilidad social empresarial - Centra RSE - y material escrito sobre responsabilidad social empresarial.

Como resultado del proceso de investigación, se pudo apreciar que en Guatemala, como consecuencia de la insuficiencia de recursos del Estado, destinados a la atención de necesidades básicas de los pobladores, empresarios comprometidos a contribuir con el bienestar de sus trabajadores, sus familias y comunidades aledañas, aceptan el reto de la cultura de la responsabilidad social empresarial para coadyuvar en la mitigación de la vulnerabilidad de estos.

Las empresas socialmente responsables con Guatemala, conscientes de la realidad nacional se agrupan con la finalidad de buscar la forma de proyectarse hacia sus colaboradores, comunidades, clientes y proveedores a través del desarrollo de actividades de responsabilidad social empresarial.

La responsabilidad social empresarial, puede ser un nuevo campo de acción de Trabajo Social, por lo que se tomó la decisión de investigar sobre el papel de este profesional en la ejecución de actividades de responsabilidad social empresarial.

El objetivo general de la investigación, consiste en establecer las oportunidades de participación del profesional de Trabajo Social en el campo de la responsabilidad social empresarial el que se logró alcanzar. La investigación efectuada comprueba que el profesional de Trabajo Social posee capacidad para desarrollarse en el campo de la responsabilidad social.

Los objetivos específicos son: 1) Determinar la participación actual y potencial del sector privado en la responsabilidad social empresarial, 2) Conocer los diferentes programas y procesos aplicados a la sociedad guatemalteca, 3) Analizar los impactos de la participación de un profesional de Trabajo Social en las actividades de responsabilidad social empresarial, 4) Evidenciar la importancia del Trabajo Social y 5) Demostrar la aplicación de la metodología de Trabajo Social de Grupos en los programas y proyectos de responsabilidad social empresarial.

Los objetivos específicos se alcanzaron, a través del proceso de investigación y especialmente, mediante la investigación de campo.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidenció que existe poca participación de un profesional de Trabajo Social dentro de las empresas que trabajan actividades de responsabilidad social empresarial.

Esta investigación permitió demostrar el impacto de los proyectos de responsabilidad social empresarial en grupos vulnerables y en la sociedad guatemalteca y el papel que ha jugado el profesional de Trabajo Social en ese impacto.

Si bien es cierto, que se manifiestan actitudes de valoración a la carrera de Trabajo

Social por parte de los encargados de ejecutar las actividades de responsabilidad social, aún no se cuenta con un profesional, que a través de la aplicación de un método de Trabajo Social.

Se comprobó que existen empresas que cuentan con un profesional de Trabajo Social, sin embargo, éste no desarrolla actividades propias de la profesión dentro del desarrollo de las actividades de responsabilidad social empresarial.

Este informe consta de seis capítulos, así: **Capítulo 1**, Antecedentes, previos a la investigación, **Capítulo 2**, Marco Teórico, contiene aspectos teóricos que fundamentan la investigación, **Capítulo 3**, Marco Institucional, describe las características de la empresa y el entorno donde se realizó la investigación, **Capítulo 4**, Metodología empleada, contiene los objetivos de la investigación, así como el enfoque metodológico, método, técnicas e instrumentos utilizados, **Capítulo 5**, en este capítulo se presentan y discuten los resultados de la investigación, y el **Capítulo 6**, que contiene la propuesta de sensibilización y promoción del Trabajo Social partiendo de los resultados obtenidos en la investigación.

Es importante mencionar que al inicio de esta investigación, se contempló dirigir la misma a empresas afiliadas al centro para la acción de la responsabilidad social empresarial – Centra RSE -ubicadas en la ciudad capital, por lo que se enviaron setenta y seis cartas de solicitud de entrevista a las personas encargadas del desarrollo de estas actividades, la mayor parte de ellas no accedieron a conceder la entrevista solicitada. Ante escasa respuesta por parte de las empresas afiliadas, la investigación da un giro enfocado a las empresas no afiliadas que desarrollan actividades de responsabilidad social empresarial en la ciudad capital.

El análisis de la investigación demostró que los entrevistados, en un inicio también manifestaron cierta indecisión en apoyar el proceso de investigación debido al desconocimiento de la información que se requeriría. Esto fue superado al hacer de

su conocimiento que la misma no requería información confidencial de la empresa, lo cual permitió cumplir con la muestra establecida en el plan de tesina aprobado.

# **CAPÍTULO 1**

## **ANTECEDENTES**

El presente capítulo contiene aspectos relacionados con la historia de la responsabilidad social empresarial en Guatemala, lo cual nos permitirá conocer el proceso histórico de la misma.

### **1.1. Aspectos históricos de la responsabilidad social empresarial en Guatemala**

La responsabilidad social empresarial inicia en Guatemala cuando el Banco Mundial (BM) y el Consejo de Fundaciones Privadas de Guatemala, en el año 1,998 propone a un grupo de empresarios guatemaltecos la idea de introducir dentro de sus actividades el concepto de la responsabilidad social empresarial, quienes conscientes de la importancia que esta tiene, aceptan el reto, dando inicio el movimiento de la responsabilidad social empresarial.

Guatemala es un país que ha afrontado muchas vicisitudes, las cuales no han sido atendidas por el Estado, quien tiene la obligación de velar por el bienestar de sus pobladores, en lo social, familiar, económico, cultural, educativo, de salud, así como garantizar su seguridad. Es importante mencionar que el desarrollo nacional y social debe de generar beneficios para la población guatemalteca.

Los guatemaltecos deben de estar conscientes de “que la educación, salud, trabajo y asistencia social son derechos fundamentales del ser humano, garantizados por la Constitución Política de la República, los cuales el Estado y sus instituciones están obligados en velar por su implementación, conservación y restablecimiento, a fin de

procurar el más completo bienestar físico, mental y social". (Ley de Desarrollo Social, Decreto No. 42 - 2001).

Conscientes de la problemática que afronta Guatemala, y que el desarrollo de actividades filantrópicas como las donaciones, no han tenido impacto en las causas que hay que atacar, en la actualidad las empresas han manifestado un mayor interés en participar en la promoción, desarrollo y mejora en la calidad de vida de sectores vulnerables a través de la responsabilidad social empresarial. Esto conlleva la ejecución de actividades que contribuyan en la educación, salud, medio ambiente, capacitación, concientización y sensibilización de los involucrados.

Las empresas que han establecido dentro de sus actividades la responsabilidad social empresarial, han logrado gran impacto, no solamente dentro del ámbito empresarial, sino también en el evidente desarrollo y superación de los empleados y sus familias, los cuales participan en los programas y proyectos contemplados dentro de la responsabilidad social empresarial. Las actividades que se realizan son principalmente de acercamiento y de proyección comunitaria.

Es importante hacer mención que las empresas aplican la "sinergia" (Asociación de varios órganos para la producción de un trabajo). (Diccionario Larousse, Ediciones Larousse, Argensola – 2628004, Madrid, España 1991: 831).

Posterior a la implementación de las actividades de responsabilidad social empresarial en las empresas comprueban que las mismas dan como resultado un efecto de gana – gana, ya que a través de estas actividades se logra beneficiar a los colaboradores de la empresa, sus familias y a los sectores de atención. Todo esto contribuye a mejorar la imagen de las empresas a nivel nacional e internacional.

En la actualidad cien empresas localizadas en la ciudad de Guatemala desarrollan actividades de responsabilidad social empresarial, estas empresas en su gran

mayoría se encuentran afiliadas al Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial – Centra RSE –. En el presente trabajo de investigación se evidenciará la importancia de la incursión del profesional de Trabajo Social en el campo de la responsabilidad social empresarial y en el desarrollo de actividades contempladas dentro de la misma.

Lo anterior no ha sucedido hasta el momento, debido a que se tiene la idea que en la labor del Trabajador Social prevalece la búsqueda de todo tipo de recursos para brindar en forma de asistencialismo a las poblaciones necesitadas y /o vulnerables, actitudes que perjudican el aspecto financiero de la iniciativa privada ya que a cambio de brindar los recursos no percibían ninguna retribución de parte de los beneficiados, pero con la inclusión de la responsabilidad social empresarial, esta situación ha cambiado.

En Guatemala los empresarios conscientes y responsables se han comprometido en el desarrollo de la política de responsabilidad social empresarial, lo cual contribuye al desarrollo y bienestar de colaboradores, familias y comunidades aledañas a través del desarrollo de programas y proyectos de capacitación productiva, salud, educación y medio ambiente, que permiten mejorar la calidad de vida de los beneficiados.

La iniciativa de los empresarios guatemaltecos en el desarrollo de la responsabilidad social empresarial ha permitido el desarrollo de capacidades técnicas, educativas, y mejoras en la salud de trabajadores, familias y de grupos vulnerables atendidos.

## **1.2 Antecedentes de experiencias de Trabajo Social en empresas privadas**

### **a. Finca Las Delicias, Barberena, Santa Rosa (Licda. Heidy García):**

Esta profesional de Trabajo Social realizó su ejercicio profesional supervisado en el

año 2010 en la finca Las Delicias, Barberena, Santa Rosa. En el desarrollo del mismo, llevó a cabo dos proyectos, uno de carácter educativo, dirigido a la niñez y adolescencia, y otro de salud, dirigido a colaboradores de la finca y sus familias.

Las experiencias en el desarrollo de estos proyectos fueron satisfactorias debido a que se lograron alcanzar los objetivos propuestos. Así también los mismos contribuyeron al desarrollo individual y familiar del sector atendido y mejorar su calidad de vida.

Implementando así de manera sistemática los momentos metodológicos de investigación que le sirvió de base para la construcción de un diagnóstico, de planificación, ejecución y evaluación de los procesos de trabajo implementados con las personas atendidas y beneficiadas de los proyectos.

**b. La Reunión Golf Resort & Residences (EPS. Dyna Ebbé Martínez Lacy):**

En el desarrollo del ejercicio profesional supervisado (EPS) en la Reunión Golf Resort & Residences implemente el Plan de Desarrollo Social Empresarial de la empresa durante el año 2010 el cual contenía la realización de proyectos de salud, educación, medio ambiente y recreación.

En el proyecto de salud, se realizaron jornadas oftalmológicas, de prevención y detección de la diabetes, dermatológicas, salud bucal y de vacunación. El proyecto educativo abarco charlas dirigidas a la niñez y adolescencia enfocadas a la prevención del delito, uso de drogas y violencia familiar, así también, capacitación a los integrantes del consejo comunitario de desarrollo – COCODE – y al grupo de mujeres emprendedoras de la comunidad.

Actividades de promoción y sensibilización se realizaron en el proyecto de medio ambiente. Esto con la finalidad de que los vecinos de la comunidad, a través de



charlas, campañas de reciclaje y trenes de limpieza aprendieran sobre la importancia de la conservación del medio ambiente y de los recursos naturales.

El proyecto recreativo desarrollo actividades de celebración del Día de la Mujer, Día de la Madre y Padre, Día del niño y convivio navideño. En los cuales se crearon espacios de convivencia e interrelación entre las y los beneficiarios directos e indirectos de los proyectos implementados.

La experiencia en la iniciativa privada, fue satisfactoria, se desarrollaron a cabalidad los objetivos propuestos en cada proyecto, implementado sistemáticamente los procesos de investigación, planificación, ejecución y evaluación. Durante el proceso del mismo se conto con el apoyo institucional a través del financiamiento para la implementación de los proyectos.

## **CAPÍTULO 2**

### **MARCO TEÓRICO**

El presente capítulo contiene conceptos que permitirán un mejor entendimiento del tema de investigación Trabajo Social en la responsabilidad social empresarial. Entre tales conceptos, se tienen:

#### **2.1 Empresa**

“Cualquier iniciativa comercial que implique riesgos. Institución caracterizada por la organización de los factores económicos de la producción. A diferencia del concepto de sociedad la empresa no tiene personalidad jurídica. Cualquier tipo de negocio, corporación o sociedad “. (Diccionario de Administración y Finanzas, 1989:60).

Las empresas representan oportunidades de superación personal y económica para todas las personas que conforman su fuerza de trabajo.

#### **2.2 Empresarial**

“El término empresarial se usa en el lenguaje para hacer referencia a elementos o individuos que componen a una empresa, así como también para caracterizar a situaciones o momentos que se dan dentro del espacio de una empresa o compañía“. (Definiciones ABC, Sección económica, recuperado de <http://definicionabc.com/social/empresarial.php>).

La cultura empresarial ha permitido la creación de nuevas empresas comprometidas con el desarrollo de la población en el campo de la salud, educación, capacitación productiva y medio ambiente.

### **2.3 Responsabilidad**

“Obligación que tiene una persona frente a una cosa, impuesta por la ley”. (Diccionario de Administración y Finanzas, 1989:363).

La responsabilidad permite la disponibilidad para realizar actividades de beneficio de forma confiable y responsable en relación a las necesidades e intereses de las partes, o sea entre la empresa y los colaboradores.

### **2.4 Responsabilidad social**

“Es una filosofía que tiene como pilares fundamentales, valores éticos y morales y cuya principal incidencia se manifiesta en nuestros actos, y que pueden llegar a afectar o dañar a otra persona o a un determinado entorno social”. (La red de la responsabilidad social, calidad con responsabilidad social, Centra RSE - 2004:4).

La detección de necesidades de las personas que laboran en una empresa, ha permitido la concientización y atención de las mismas a través de programas y proyectos que permiten mejorar su calidad de vida.

### **2.5 Responsabilidad social empresarial**

“Relaciones con sus clientes, proveedores y finalmente con la comunidad y el medio ambiente. Las empresas no pueden permanecer como islas de entendimiento de sostenibilidad.

La responsabilidad social empresarial es el rol que le toca jugar a las empresas a favor del desarrollo sostenible, es decir a favor del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente. Este equilibrio es vital para la operación que los negocios y las

empresas deben pasar, de ser el problema a ser parte de la solución".(Guate 15 / 90, Material informativo Centra RSE, 2011:3).

La responsabilidad social empresarial es un compromiso de todas las empresas responsables con Guatemala de crear oportunidades de desarrollo, no solamente para sus trabajadores sino también para su entorno social.

## **2.6 Trabajo**

"Todos los recursos humanos disponibles por parte de la sociedad para su uso en el proceso de producción". (Diccionario Akal de Economía Moderna, 1999:400).

La realización de un trabajo contribuye a la dignificación de la persona y a la oportunidad de mejorar su calidad de vida.

## **2.7 Social**

"Perteneiente o relativo a la sociedad humana. En el uso del término se reconocen dos sentidos: Uno genérico, que involucra todo lo referente a la vida en sociedad (aquí se puede utilizar como equivalente a realidad social o a relaciones sociales interpersonales) y otro restrictivo cuando se habla de aspectos sociales.

En este último caso, el término sirve para distinguir cierta faceta de la realidad social". (Ander Egg, 1995:276).

Es de carácter primordial que el ser humano se desarrolle dentro de actividades de carácter social que le permitan la interacción con otras personas, lo cual contribuirá a su desarrollo personal.

## **2.8 Trabajo Social**

“En la práctica, el término se emplea con tres alcances diferentes: 1) Para designar una profesión o un cuerpo profesional (los/las trabajadores sociales) que realizan determinadas actividades. 2) Para hacer referencia a un corpus conceptual y metodológico (métodos, técnicas y procedimientos operativos) que se aplican en determinadas formas de intervención social. 3) Para eludir formas operativas de intervención sobre la realidad social, este alcance es similar al de la acción social, tal como se utiliza en Francia y empleado en España por caritas“. (Ander – Egg, 1995:296).

Trabajo Social a través de métodos y técnicas, ha contribuido a la detección y atención de las problemáticas sociales, lo cual permite la atención de las necesidades de los grupos identificados. Es importante mencionar que la labor de un Trabajador Social contribuye con el desarrollo de sectores de la sociedad, lo que permite mejorar su calidad de vida.

## **2.9 Trabajo Social de Grupos**

“Es un método de educación socializante en que se refuerzan los valores del individuo, ubicándolo en la realidad social que lo rodea para promover su cooperación y responsabilidad en una acción integradora en el proceso de desarrollo. Una acción organizada con fines educativos, promueve al ser humano por medio de la participación grupal, proporcionándole el sentimiento de ser miembro de una sociedad a la cual pertenece y respeta y con la que contribuirá para alcanzar mejores niveles de vida.

La función de Trabajo Social de Grupos está fundamentada en medidas correctivas, preventivas, re-habilitatorias y promocionales “. (Contreras de Wilhelm, 2005: 18).

Este método permite la atención de grupos sociales con problemáticas diversas, a través de acciones que permiten el involucramiento del individuo a su medio social. Las etapas de este método consisten en investigación diagnóstica, programación, ejecución y evaluación.

A través de la aplicación del Trabajo Social de grupos, no solamente se beneficia al individuo, sino también a su familia y entorno social, lo cual contribuye a mejorar su calidad de vida.

## **2.10 Trabajador/a Social**

“Dícese del/la profesional titulado/a en una escuela de Trabajo Social. En sentido amplio, el término designa a toda persona que realiza una labor cuya modalidad operativa exige una dimensión o preocupación social: Maestro, médico, sacerdote, etc. “. (Ander – Egg, 1995:295).

El profesional de Trabajo Social realiza una labor valiosa enfocada a actividades de atención individual, grupos y comunitaria. Esta labor ha pasado de ser una actividad filantrópica a ser una actividad a través de la cual las personas logran su propio desarrollo, contribuyendo esto a mejorar su calidad de vida.

## **2.11 Funciones de Trabajo Social**

“Entendidas las funciones como la acción y el ejercicio propio de este campo profesional, estas podrían clasificarse en dos categorías principales: Funciones compartidas y funciones específicas. Unas y otras son ejercidas tanto en el sector público como en el voluntario (asociaciones, fundaciones, obras sociales) o el privado. Así como en los sectores intermedios: Voluntario con fines públicos o voluntario con fines privados “. (Ander – Egg, 1995:295).

## **2.12 Método de Trabajo Social de Grupos**

“El método de Trabajo Social de grupos es un proceso, que por medio de las experiencias busca capacitar al individuo para que conozca su realidad objetiva y la forma de actuar sobre su estructura social, sus etapas son: Investigación diagnóstica, planificación, ejecución y evaluación.”. (Contreras de Wilhelm, Yolanda, 2005: 13)

## **2.13 Proceso de desarrollo de la vida de un grupo**

Las fases en la vida de un grupo son: **1) Formación**, en esta etapa se identifican los intereses comunes de las personas y se les ayuda a asociarse, **2) Integración**, esta es una etapa en la cual el individuo se identifica con el grupo, **3) Organización**, en esta etapa el grupo elabora los sistemas que le permiten desarrollar la capacidad de auto dirigirse o auto gobernarse“. (Contreras de Wilhelm, Yolanda, 2005:45:46:54:59).

## **2.14 Promoción social**

“Se consolida como el área de intervención de Trabajo Social que tiene como objetivo el desarrollo social desde una perspectiva global e integral para responder a las desigualdades sociales concretizadas en necesidades y demandas surgidas en la interrelación de la sociedad, esto a través de procesos de organización y movilización social, por lo que se fundamenta en acciones de capacitación, educación y gestión para promover la participación organizada y comprometida de un grupo, una comunidad, un sector o la sociedad ante un proyecto social”. (Galeana de la O., 1999:30: 31).

El profesional de Trabajo Social es una persona muy apreciada dentro de las instituciones en las cuales realiza su trabajo, su labor de servicio y abnegación a favor de las personas y/o grupos de atención contribuyen al desarrollo y superación de los mismos.

El profesional de Trabajo Social puede desarrollarse en varios campos de acción, entre ellos: Educación, salud y medio ambiente, en los cuales ha demostrado su capacidad de trabajo.

Actualmente existe un nuevo campo de acción para el profesional de Trabajo Social, siendo este el campo de la responsabilidad social empresarial.

Conforme la investigación realizada sobre este nuevo campo de acción, la labor del profesional de Trabajo Social es reconocida pero no ha sido tomada en cuenta dentro de las actividades de planificación, ejecución y desarrollo de los programas y proyectos contemplados dentro de la responsabilidad social empresarial de las empresas que la practican.

De este capítulo se puede concluir que el profesional de Trabajo Social, debido a su formación académica, sensibilidad y calidad humana es capaz de trabajar en el campo de la responsabilidad social empresarial.



## **CAPÍTULO 3**

### **MARCO INSTITUCIONAL**

El presente capítulo presenta el contexto institucional donde se realizó la investigación, lo cual es importante pues permite conocer el inicio de la responsabilidad social empresarial en las empresas guatemaltecas.

#### **3.1 Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial –Centra RSE–**

Centra RSE define la responsabilidad social empresarial como “una cultura de negocios basada en principios éticos, firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familias, comunidades y medio ambiente, que contribuye a la competitividad de las empresas, al bienestar general y al desarrollo sostenible del país”. (RSE: Una mirada empresarial Centra RSE, Talleres Gráficos Serviprensa, Guatemala, 2007: 3).

En el año 2,003, nace Centra RSE, que es una organización privada, autónoma, de carácter apolítico, no lucrativo y extra gremial, cuenta con un personal integrado por trece personas.

Actualmente cuenta con cien empresas afiliadas. Dentro de los afiliados se encuentran más de veinte sectores y sub-sectores productivos del país.

El objetivo general de Centra RSE es orientar sobre las políticas y prácticas de responsabilidad social en las empresas como un pilar fundamental de la estrategia de negocios.

### **3.2 Misión**

Su misión consiste en: “Apoyar a empresas para que adopten y transmitan una cultura de responsabilidad social que garantice su sostenibilidad”.

### **3.3 Visión**

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

### **3.4 Funciones**

Las funciones que realiza esta organización son:

- “Divulgar de manera sistemática el concepto de responsabilidad social empresarial (RSE) para sensibilizar y motivar la adopción de las mejores prácticas.
- Monitorear, investigar y analizar los temas, prácticas y tendencias de la RSE en el contexto mundial con el fin de adaptarlas al medio guatemalteco.
- Asociar al mayor número posible de empresas en Guatemala
- Orientar a las empresas periódicamente en el establecimiento de las políticas y programas de RSE.
- Medir y evaluar periódicamente el estado de RSE en Guatemala
- Identificar formas innovadores y eficaces de actuar en alianza con otras

instituciones nacionales e internacionales para la consecución de los objetivos”. (II Congreso Empresas Responsables con Guatemala, Agosto 2011).

### **3.5 Acuerdos y políticas de la responsabilidad social empresarial**

Los acuerdos y políticas de la responsabilidad social empresarial, están de acuerdo a los objetivos de Desarrollo del Milenio que son:

#### **“Objetivo 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre**

- Reducir a la mitad, de 1990 al 2015, la proporción de personas que sufren hambre.
- Reducir a la mitad, de 1990 al 2015, la proporción de personas cuyos ingresos son inferiores a US\$ 1.00 diario.
- Conseguir pleno empleo productivo y trabajo digno para todos, incluyendo mujeres y jóvenes.

#### **Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal**

- Asegurar que, en 2015, la infancia de cualquier parte, niños y niñas por igual, sean capaces de completar un ciclo completo de enseñanza primaria.

#### **Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer**

Consiste en eliminar las desigualdades entre los géneros en la enseñanza primaria y secundaria, preferiblemente para el año 2005, y en todos los niveles de la enseñanza antes de finales del 2015.

#### **Objetivo 4: Reducir la mortalidad infantil**

- Trata sobre reducir en dos terceras partes de 1990 al 2015, la mortalidad de niños menores de 5 años.

#### **Objetivo 5: Mejorar la salud materna**

Este trata de reducir, en tres cuartas partes de 1990 a 2015, la mortalidad materna.

#### **Objetivo 6: Combatir el VIH / sida, el paludismo y otras enfermedades**

- Consiste en haber detenido y comenzado a reducir la propagación del VIH / sida en 2015.
- Lograr, para el 2010, el acceso universal al tratamiento del VIH / sida de todas las personas que lo necesiten.
- Haber detenido y comenzado a reducir, en 2015, la incidencia de la malaria y otras enfermedades graves.

#### **Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medioambiente**

- Consiste en incorporar los principios del desarrollo sostenible en las políticas y los programas nacionales y reducir la pérdida de recursos del medioambiente. Haber reducido la pérdida de diversidad biológica en 2010.
- Reducir a la mitad, para 2015, la proporción de personas sin acceso sostenible al agua potable. Haber mejorado considerablemente, en 2020, la vida de al menos 100 millones de habitantes de barrios marginales.

- Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.
- Desarrollar aún más un sistema comercial y financiero abierto, basado en normas, previsible y no discriminatorio.
- Atender las necesidades especiales de los países menos adelantados. Atender las necesidades especiales de los países en desarrollo sin litoral y los pequeños estados insulares en desarrollo.
- Encarar de manera integral los problemas de la deuda de los países en desarrollo con medidas nacionales e internacionales para que la deuda sea sostenible en el largo plazo.

En cooperación con las empresas farmacéuticas, proporcionar acceso a medicamentos esenciales en los países en desarrollo a precios accesibles“. (Congreso Empresas Responsables con Guatemala, Agosto 2011:sp).

### **3.6 Principios de la Responsabilidad Social Empresarial y el Pacto mundial de las Naciones Unidas**

Como parte de las actividades de promoción que realiza el centro para la acción de la responsabilidad social empresarial – Centra RSE- , en Guatemala en el mes de Agosto de 2011 se llevó a cabo el II Encuentro de Empresas Responsables con Guatemala, en el cual para el seguimiento en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, la Central para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial - Centra RSE - firma un acuerdo con el Sistema de las Naciones Unidas.

Este acuerdo se une al pacto mundial que es una iniciativa propuesta por las Naciones Unidas y su objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social por medio de la implantación de 10 principios

basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción, siendo estos:

### **Derechos Humanos**

- **Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente.
- **Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en abusos a los derechos humanos.

### **Trabajo**

- **Principio 3:** Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- **Principio 4:** Eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.
- **Principio 5:** Abolición efectiva del trabajo infantil.
- **Principio 6:** Eliminación de la discriminación en materia del empleo y la ocupación.

### **Medio ambiente/Responsabilidad Ambiental Empresarial**

- **Principio 7:** Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- **Principio 8:** Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

- **Principio 9:** Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

### **Lucha contra la Corrupción**

- **Principio 10:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno“. (Recuperado de <http://www.unglobalcompact.org>).

Anualmente la Organización de las Naciones Unidas – ONU – evalúa a cada país, Guatemala ha tenido mediciones desde el año 2000 donde se ratificaron sus avances en relación al cumplimiento de los objetivos de desarrollo del milenio.

Con esto no se afirma que Guatemala vaya a cumplir estos acuerdos. Es de carácter urgente agilizar el cumplimiento de los objetivos de desarrollo del milenio relacionados con la erradicación de la pobreza, medio ambiente y salud materno infantil. A la fecha, Guatemala ha manifestado avances en educación. Los objetivos de desarrollo del milenio serán evaluados en el año 2015.

La visión de los empresarios guatemaltecos en adoptar la cultura de la responsabilidad social empresarial ha sido valiosa, ha permitido el desarrollo y beneficio de sus trabajadores, sus familias y de los sectores vulnerables de atención a través de proyectos de responsabilidad social empresarial.

Las acciones que realiza el Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial - Centra RSE – consistentes, en divulgar, sensibilizar y motivar la responsabilidad social empresarial, orientar a las empresas sobre la adopción de mejores prácticas laborales permitirá adaptarlas al medio guatemalteco para contribuir así al beneficio de empresarios, colaboradores y sectores vulnerables, a través del cumplimiento de los objetivos de desarrollo del milenio y de los principios contenidos dentro del pacto mundial propuesto por las Naciones Unidas.

De acuerdo a lo anterior, los acuerdos y políticas de la responsabilidad social empresarial, los objetivos de desarrollo del milenio: Erradicar la pobreza extrema y el hambre, lograr la enseñanza primaria universal, promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer, reducir la mortalidad infantil, mejorar la salud materna, combatir el VIH / sida, el paludismo y otras enfermedades y garantizar el sustento del medio ambiente, serán evaluados en el año 2015 para verificar sus alcances y logros obtenidos.

La participación de los empresarios en la práctica de la responsabilidad social empresarial es importante, de igual forma la intervención de los profesionales de Trabajo Social en este campo, ya que poseen la capacidad de contribuir con el monitoreo, cumplimiento de los acuerdos, políticas y objetivos de desarrollo del milenio.



## CAPÍTULO 4

### METODOLOGÍA EMPLEADA

En el presente capítulo se describe el proceso de investigación realizado. El desarrollo del mismo permitió la utilización de métodos y técnicas de investigación, lo cual permitió al investigador la inmersión en la problemática de la escasa participación del profesional de Trabajo Social en la responsabilidad social empresarial. La información recolectada a nivel empresarial fue integrada y sirvió de apoyo para la propuesta de intervención de Trabajo Social.

#### 4.1 Objeto de la investigación

Dentro del proceso de investigación se tomó como objeto de investigación la Central para la acción de la responsabilidad social empresarial - Centra RSE - , 7 empresas afiliadas y 23 no afiliadas que trabajan la responsabilidad social empresarial.

#### 4.2 Delimitación

Para la delimitación de la investigación se utilizaron las siguientes unidades de análisis:

**4.2.1 Límite teórico:** Empresa, empresarialidad, responsabilidad, responsabilidad social, responsabilidad social empresarial, trabajo, social, trabajo social, trabajo social de grupos, trabajador/a social, funciones de Trabajo Social, método de grupos, proceso de desarrollo de la vida de un grupo y promoción social.

**4.2.2 Límite temporal:** Período comprendido del año 2010 al 2011, que abarca el período de realización del Ejercicio Profesional Supervisado y de la posterior investigación del tema.

**4.2.3 Límite espacial:** Empresas que se encuentran en la ciudad capital de Guatemala.

**4.2.4 Unidad de análisis:** 7 empresas afiliadas al Centro para la acción de la responsabilidad social empresarial – Centra RSE –, 23 empresas no afiliadas, 2 líderes en responsabilidad social empresarial, 3 trabajadoras sociales y 1 director de – Centra RSE - .

### **4.3 Objetivos**

A continuación se presentan los objetivos generales y específicos de la investigación:

- **Generales**

1. Establecer las oportunidades de participación del profesional de Trabajo Social en el campo de la responsabilidad social empresarial.

- **Específicos**

1. Determinar la participación actual y potencial del sector privado en la responsabilidad social empresarial.
2. Conocer los diferentes programas y procesos aplicados a la sociedad guatemalteca.
3. Analizar los impactos de la participación de un profesional de Trabajo Social en las actividades de responsabilidad social empresarial.
4. Evidenciar la importancia del Trabajo Social.

5. Demostrar la aplicación de la metodología de Trabajo Social de Grupos en los programas y proyectos de responsabilidad social empresarial.

#### **4.4 Tipo de investigación:**

La presente investigación es cualitativa, ya que a través de las entrevistas se estableció el impacto del trabajo social en el campo de la responsabilidad social empresarial, y, cuantitativa ya que aportó los datos obtenidos en las encuestas, dando como resultado las gráficas donde se refleja el resultado de la investigación.

Para la realización del proceso de investigación se utilizó el método deductivo-inductivo con el cual se realizó un análisis de las empresas que actualmente implementan la responsabilidad social empresarial en la ciudad capital de Guatemala.

Logrando realizar la investigación de campo la cual consistió en entrevistas y encuestas a empresarios líderes, encargados y trabajadoras sociales que laboran en empresas que trabajan la responsabilidad social empresarial. Se utilizaron como técnicas e instrumentos de investigación las siguientes:

##### **a) Observación**

Durante el proceso de investigación, la técnica de la observación fue valiosa ya que se observaron y percibieron aspectos varios en las empresas visitadas.

##### **b) Entrevista**

En el proceso de gestión de información se realizaron entrevistas con líderes del sector empresarial organizado y medianas y grandes empresas que han optado por implementar este modelo de gestión con sus colaboradores y con grupos más vulnerables de la sociedad.

### **c) Encuestas**

Se realizaron encuestas con responsables del desarrollo de la responsabilidad social empresarial de empresas afiliadas y no afiliadas a Centra RSE y a profesionales de Trabajo Social que laboran en dichas empresas.

Durante el proceso de la investigación se utilizaron las guías de observación, entrevista y encuesta.

## **CAPÍTULO 5**

### **PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

El presente capítulo contiene la presentación y el análisis de la investigación de campo. El mismo se realizó a través de entrevistas dirigidas a Gerente General de la central para la acción de la responsabilidad social empresarial - Centra RSE- y encuestas a directores de empresas y trabajadoras sociales que trabajan la responsabilidad social empresarial.

A continuación se presentan los resultados de acuerdo a la información obtenida de 30 empresas y de profesionales involucrados:

#### **5.1 Resultados obtenidos a través de encuestas a Trabajadoras Sociales que trabajan en responsabilidad social empresarial**

Conforme el trabajo de investigación realizado se puede evidenciar la escasa participación de las profesionales de Trabajo Social en el desarrollo de la responsabilidad social, ya que de 30 empresas encuestadas conforme la muestra, solamente 3 de ellas cuentan con una Trabajadora Social.

Esto debido a que personas con diversas profesiones están al frente del desarrollo de las actividades de responsabilidad social empresarial.

Se evidencia, la importancia de la labor que realiza un Trabajador Social en la detección de la problemática y necesidades de los sectores más vulnerables, así como de las acciones que permitan un beneficio y desarrollo de los mismos a través de programas y proyectos de responsabilidad social empresarial.

En relación al compromiso y sensibilización de la iniciativa privada en Guatemala ante las actividades de responsabilidad social empresarial, el total de las encuestadas indicó que es evidente, a la vez, muy importante.

Es la forma de ayudar a los trabajadores, sus familias y sectores vulnerables, permite demostrar que la actividad comercial no consiste solamente en recibir, sino también devolver a los que les han permitido crecer.

La práctica de la responsabilidad social empresarial se ha convertido en toda una cultura a nivel nacional e internacional. Si bien en nuestro país, la responsabilidad social empresarial es un proceso joven, en países de Europa existen lineamientos de comercialización, los cuales requieren que las empresas negociadoras practiquen la responsabilidad social empresarial.

Las encuestadas manifiestan que el desempeño como un profesional de Trabajo Social dentro de las empresas, es reconocido como bueno por parte de las personas que tienen a su cargo el desarrollo de la responsabilidad social empresarial.

El tema de la responsabilidad social empresarial es un campo que a criterio de las encuestadas, permite perfectamente el desarrollo de un Trabajador Social. Esto se debe a que cuenta con capacidad y las herramientas necesarias para trabajar con personas, su entorno familiar, grupos y comunidades, así también en proyectos que beneficien a sectores vulnerables.

El profesional de Trabajo Social, posee capacidad para identificar las necesidades de personas, grupos y comunidades que necesitan ser beneficiadas con proyectos de responsabilidad social empresarial. Así también, tiene capacidad para manejar y canalizar de la mejor manera las solicitudes de apoyo a necesidades de los sectores vulnerables.

Esto como parte de su formación académica, principios y valores de su profesión. La totalidad de ellas manifiestan que brindan un enfoque más humanitario a las actividades de responsabilidad social empresarial.

De igual forma, manifiestan que las apreciaciones sobre el desarrollo de actividades de responsabilidad social empresarial son validadas por parte de las personas a cargo de la dirección de las mismas.

Las actividades de responsabilidad social empresarial se programan de forma anticipada a efecto de poder disponer de los recursos necesarios para el desarrollo de cada una de las actividades programadas, que dan cumplimiento a la planeación.

Conforme los resultados de la encuesta, dos de los profesionales de Trabajo Social manifiestan que son bien remunerados y uno no. Esto se debe a que dentro de la empresa no existen las mismas oportunidades salariales para todos los colaboradores o empleados.

Según apreciaciones de las encuestadas, la gestión como profesional de Trabajo Social si es valorada, aunque esta situación puede ser variable, dependiendo de los temas que se traten.

Las encuestadas manifiestan que las actividades de responsabilidad social empresarial desarrolladas por las empresas, si atienden las necesidades de los sectores vulnerables. Esto se realiza a través de proyectos de capacitación productiva, educación, salud y medio ambiente.

Conforme la experiencia de las encuestadas, las actividades de responsabilidad social empresarial contribuyen a mejorar la calidad de vida y el desarrollo de sus colaboradores, sus familias y de los sectores vulnerables de atención, desarrollando en ellos habilidades auto sostenibles.

## CUADRO 1

### EMPRESAS CONFORME MUESTRA QUE CUENTAN CON UNA TRABAJADORA SOCIAL

Indicador	Cantidad	%
Sí	3	10
No	27	90
Total	30	100

Fuente: Encuesta a empresarios, Diciembre 2011, Enero, Febrero y Marzo 2012

De la totalidad de las empresas encuestadas, tres empresas si cuentan con una Trabajadora Social y veintisiete empresas no.

Las empresas que cuentan con una Trabajadora Social, manifiestan que estas profesionales tienen a su cargo la relación con los colaboradores y con las comunidades de influencia en donde se ubican los sectores de atención. Así también, apoyan en la formulación de proyectos sociales.

Las empresas que no cuentan con una Trabajadora Social indican que esto se debe a que la actividad, giro y/o estructura de la empresa no visualiza la necesidad de contar con este tipo de profesional. Existe dentro de las empresas un departamento de recursos humanos y/o un comité que tiene a su cargo el tema social.

Los departamentos que tienen a su cargo la responsabilidad social, están conformados por personas con diversidad de profesiones, quienes además de desarrollar las actividades de responsabilidad social empresarial, desempeñan otra actividad laboral principal.

Estas personas han adquirido conocimientos en cuanto a responsabilidad social



empresarial, no en relación a Trabajo Social.

Se evidenció que existe desconocimiento por parte de los empresarios sobre la labor, funciones y capacidades de las y los Trabajador/a Social.

**CUADRO 2**  
**PARTICIPA LA TRABAJADORA SOCIAL EN ACTIVIDADES DE**  
**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

<b>Variable</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Sí	3	10
No	27	90
Total	30	100

Fuente: Encuesta a empresarios, Diciembre 2011, Enero, Febrero y Marzo 2012

Conforme la muestra, tres profesionales de Trabajo Social participan en actividades de responsabilidad social empresarial dentro de las empresas, las cuales corresponden a las empresas que sí cuentan con una Trabajadora Social.

Dentro de las actividades que desarrollan las Trabajadoras Sociales de estas empresas, está el manejo de diversos proyectos de responsabilidad social empresarial, entre ellos la capacitación comunitaria, educación ambiental etc. como parte de la estrategia de las empresas dentro del cumplimiento y apego a la ley, también tienen a su cargo la relación con comunidades de atención y con trabajadores de la empresa.

En relación a la importancia de la participación de la iniciativa privada en la responsabilidad social empresarial, la totalidad de los empresarios encuestados están conscientes de la importancia de su participación en actividades de

responsabilidad social empresarial y del compromiso de devolver a la sociedad parte de las ganancias que obtienen. Es un beneficio mutuo, un gana-gana.

La responsabilidad social empresarial debe de comenzar desde adentro de una empresa hacia afuera. Las empresas deben de estar legalmente establecidas, cumplir con sus obligaciones tributarias y laborales, con proveedores, clientes y colaboradores. Si una empresa no cumple y comprende esto, no puede manifestar un compromiso social hacia su entorno comunitario.

El desarrollo de estas actividades permite la atención a los sectores vulnerables, así también contribuye a incrementar y reforzar los valores de sus colaboradores, promueve el trabajo en equipo, el bienestar de la comunidad y contribuye al bien común.

Es importante que más empresas se involucren en el tema de la responsabilidad social empresarial, esto debido a que existen muchas necesidades dentro de los grupos sociales que no reciben ayuda de los entes responsables. Los encuestados manifiestan que no solamente existen necesidades económicas. También existen otras necesidades, como lo son la falta de calor humano, de aprecio y de querer compartir con las personas necesitadas.

El trabajo de responsabilidad social empresarial desarrollado por la iniciativa privada, busca su sostenibilidad a largo plazo, por lo que los proyectos que se emprenden deben seleccionarse de acuerdo a indicadores de viabilidad previo diagnóstico. Los proyectos deben ser creativos y enfocados en necesidades reales de los sectores a atender.

La responsabilidad social empresarial es un tema que ha cobrado auge, es casi obligado que las empresas para el desarrollo de sus relaciones comerciales, no deben de ser ajenas a las necesidades de sus colaboradores y a la proyección social comunitaria.

Conforme la totalidad de los encuestados, las actividades de responsabilidad social empresarial contribuyen a mejorar la calidad de vida y al desarrollo. Las empresas no deben dedicarse únicamente a actividades filantrópicas, esto no permite que las personas desarrollen sus capacidades y obtengan beneficios de la responsabilidad social empresarial. Una de las encuestadas citó el proverbio: "Si me das un pescado, comeré hoy, si me enseñas a pescar podré comer mañana ". (Proverbio chino).

Los proyectos desarrollados a través de la responsabilidad social empresarial contribuyen a mejorar necesidades comunitarias de educación, salud, medio ambiente y capacitación productiva a largo plazo, debido a que son un proceso continuo de aprendizaje.

Las empresas también apoyan la construcción y mantenimiento de la infraestructura de escuelas rurales, viviendas, donación y mantenimiento de equipos de cómputo a escuelas públicas, provisión de mobiliario, útiles y refacciones escolares y becas escolares para personas de escasos recursos económicos. La previa identificación de las necesidades comunitarias, y planificación de las mismas a través de la responsabilidad social empresarial permite obtener resultados cuantitativos y cualitativos que demuestran el impacto positivo en todos los implicados.

En la actualidad, más empresas han tomado la iniciativa de promocionar la transparencia de las actividades de responsabilidad social empresarial por medio de programas de desarrollo de capacidades y desarrollo comunitario en sus áreas de influencia. Esto contribuye a mejorar su imagen, no solamente en el mercado local, sino también en el mercado internacional.

Las actividades de responsabilidad social empresarial permiten un empleo digno a sus colaboradores, mejoran sus habilidades y destrezas, adquieren nuevos conocimientos para optar a nuevos puestos de trabajo, esto contribuye a mejorar la calidad de vida de ellos y de sus familias.

A continuación se presenta un cuadro que contiene aspectos teóricos, que a criterio de las encuestadas debe de mejorar un Trabajador Social para desarrollarse dentro de la responsabilidad social empresarial.

**CUADRO 3**  
**ASPECTOS TEORICOS A MEJORAR DE UN TRABAJADOR SOCIAL EN EL**  
**DESARROLLO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

<b>Fortalecimiento en los siguientes temas</b>
1. Administración de empresas
2. Recursos humanos
3. Responsabilidad social empresarial

Fuente: Encuesta a trabajadoras sociales, Diciembre 2011, Enero, Febrero y Marzo 2012

Conforme las encuestadas, la carrera de Trabajo Social posee buena formación académica, esto le permite intervención en varios campos. En la actualidad existe un nuevo campo, el de la responsabilidad social empresarial, que sugiere, el fortalecimiento en temas de administración de empresas, recursos humanos y sobre responsabilidad social empresarial, todo esto garantizará la participación de un profesional de Trabajo Social en estos ámbitos.

**CUADRO 4**  
**MÉTODO DE TRABAJO SOCIAL APLICADO EN LAS ACTIVIDADES DE**  
**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

1. Método Individual y Familiar
2. Método de Grupos
3. Método Comunal

Fuente: Encuesta a trabajadoras sociales, Diciembre 2011, Enero, Febrero y Marzo 2012

Se comprueba a través de los resultados de las encuestas que los métodos de Trabajo Social son aplicados en las actividades que realizan los trabajadores

sociales que laboran en las empresas, Transactel, Cementos Progreso e Instituto Nacional de Electrificación – INDE - que trabajan la responsabilidad social empresarial.

Esto les permite la correcta atención de colaboradores, sus familias y sectores de atención. El siguiente cuadro presenta los principios y valores de Trabajo Social que son aplicados por las encuestadas.

### CUADRO 5

#### APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES DE TRABAJO SOCIAL

✓ SI	NO
¿Cuáles?	
Principios	Valores
Aceptación	Efectividad
Auto-determinación	Equidad
Confidencialidad	Libertad
Individualización	Respeto
Respeto a la dignidad humana	Responsabilidad
Libertad de acción	Solidaridad
	Verdad

Fuente: Encuesta a trabajadoras sociales, Diciembre 2011, Enero, Febrero y Marzo 2012

Conforme los encuestados, los principios y valores del Trabajo Social son aplicados en su gran mayoría, a excepción de la autodeterminación y la libertad de acción, esto debido a que dependen de una jerarquía a la cual deben de solicitar aprobación de diversas acciones. Esta investigación permitió demostrar que los profesionales de Trabajo Social, utilizan los conocimientos adquiridos en su profesión en la aplicación de los métodos de Trabajo Social Individual y familiar, Grupos y comunal, así también los principios y valores del mismo.

## **1.2 Análisis de las entrevistas estructuradas**

**Visión:** Desde funcionarios que gerencian las empresas líderes en el contexto empresarial de Guatemala.

A continuación se hace una integración y análisis de las entrevistas a los principales líderes vinculados al tema de la responsabilidad social empresarial en el contexto de Guatemala.

### **1.2.1 Entrevista a Mtra. Mariana Torres**

Gerente General, Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial-Centra RSE -

Para - Centra RSE - la responsabilidad social empresarial tiene mucha importancia, se enfoca como una cultura de negocios, impacta directamente en incrementar la competitividad de las empresas y su sostenibilidad a largo plazo, por lo tanto, mientras más empresas las practiquen, se impacta directamente en el bienestar del país.

Así también, la responsabilidad social es una tendencia creciente de un gana – gana. En el año 2003 se inician las primeras acciones, contando únicamente con siete socios, a la fecha hay ciento diez y siete, lo cual evidencia que existen más empresas que toman el reto de hacer negocios debido a que ven las bondades de ser más productivas y rentables. La metodología de la responsabilidad social es considerada como ideal. Así también existen empresas que ya se encuentran en el proceso de afiliación a Centra RSE.

Si bien es cierto que las actividades de responsabilidad social empresarial no cuentan con una ley de regularización a nivel nacional. Existe una norma de carácter global, elaborada por el Instituto Sueco de Normalización (siglas en inglés – SIS - ) y por la Asociación Brasileña de Normalización Técnica (siglas en inglés – ABNT-),

establecida por la Organización Internacional para la Estandarización ( siglas en inglés ISO), como la ISO 26,000, publicada en noviembre del 2010. Los objetivos que plantea son:

a) Asistir y ayudar a las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar los marcos o estructuras de la responsabilidad social.

b) Apoyar a las organizaciones a demostrar su responsabilidad social mediante una buena respuesta y un efectivo cumplimiento de compromisos de todos los accionistas y grupos de interés; incluyendo a los gestores a quienes quizás recalcará su confianza y satisfacción, facilitar la comunicación confiable de los compromisos y actividades relacionadas a responsabilidad social.

c) Promover y potenciar una máxima transparencia. El estándar será una herramienta para el desarrollo de la sustentabilidad de las organizaciones, mientras se respetan variadas condiciones relacionadas a leyes de aguas, costumbre y cultura, ambiente psicológico y económico.

Así también hacer un ligero análisis de la factibilidad de la actividad, refiriéndose a los asuntos que pueden afectar su viabilidad y que requieren consideraciones por parte de ISO (Organización Internacional para la Estandarización por sus siglas en inglés).

La norma ISO 26,000 no tiene propósito de ser certificadora, reguladora o de uso contractual. Es la primera norma de responsabilidad social.

Actualmente las empresas afiliadas a Centra RSE son ciento diez y siete.

Las actividades de responsabilidad social empresarial se coordinan por medio de un comité integrado por siete personas. Este es liderado por la Licda. Katty Paredes, así

también cuenta con servicios compartidos de Administración, Recursos Humanos y Finanzas.

Esta profesional considera que las actividades de responsabilidad social empresarial que desarrolla la iniciativa privada si benefician a un sector vulnerable.

Estas actividades son desarrolladas a través de un plan de responsabilidad social empresarial beneficiando a muchos sectores de la sociedad civil, no solamente a un grupo vulnerable impactado, también a los colaboradores de las empresas ya que gozan de un empleo formal y digno, esto abarca también a las comunidades aledañas a las empresas que practican la responsabilidad social empresarial.

Estas empresas que desarrollan la responsabilidad social empresarial contribuyen a mejorar la calidad de vida y al desarrollo de grupos vulnerables, especialmente a las mujeres.

La sensibilización demostrada por las empresas en cuanto a la responsabilidad social empresarial es de total importancia, debido a que esto permite brindar al empleado un ambiente productivo social y económicamente.

Se desconoce actualmente si las empresas afiliadas a Centra RSE cuentan con la participación de una profesional de Trabajo Social a cargo del desarrollo de las actividades de responsabilidad social empresarial ya que es una variable que no monitorean.

Esta profesional considera que la participación de una trabajadora social en la ejecución de las actividades de responsabilidad social agregaría valor a estas actividades en la utilización de la metodología en atención a grupos, aplicados en el Trabajo Social.



Lo anterior, siempre y cuando las empresas tengan una responsabilidad social empresarial bien definida; el hecho que exista una Trabajadora Social no quiere decir que la misma se aplique bien, muchas veces la responsabilidad social empresarial es confundida con la filantropía.

### **1.2.2 Entrevista al Lic. Fernando Vettorazzi**

Encargado de Proyección Social, Industria de Hamburguesas “McDonald’s “

Esta empresa no cuenta con una Trabajadora Social debido a que consideran que ya se tiene el conocimiento de las actividades que corresponden a un Trabajador Social dentro de una empresa, así también sobre la atención de necesidades, relación con las personas y sensibilidad social. Colaboradores de la empresa donan tiempo para la atención de necesidades que puedan presentarse en la Casa Ronald Mac Donald, entre las que pueden mencionarse: Visita a niños que se encuentran hospedados en la misma, realización de actividades recreativas y motivacionales, etc.

Los colaboradores de la empresa donan su tiempo después de las horas de trabajo para visitar instituciones de servicio social y pediatrias de los hospitales.

Este profesional considera importante que la iniciativa privada tome una mayor participación enfocada a la responsabilidad social empresarial, debido a que existe mucha necesidad en la sociedad, tanto económicamente como en aprecio y calor humano. Hace falta compartir con las personas necesitadas, especialmente la niñez.

Las actividades contempladas dentro de la responsabilidad social empresarial si cumplen con su cometido de mejorar la calidad de vida y al desarrollo de los sectores identificados.

Esta empresa realiza periódicamente evaluaciones de su programa de responsabilidad social empresarial. De acuerdo a los resultados obtenidos a través de monitoreos y estadísticas han demostrado que las actividades de responsabilidad social empresarial si contribuyen con el beneficio de los sectores vulnerables de atención.

Es muy importante que las personas que tienen a su cargo el desarrollo de estas actividades deben de identificarse con las mismas, si no, no funcionan.

De igual forma no debe de existir rechazo para ninguna persona que padezca una enfermedad debido a su condición social.

Esta empresa desarrolla actividades de capacitación productiva, educación, salud y medio ambiente destinadas a mejorar la calidad de vida de los sectores de atención.

A continuación se presentan los programas y proyectos de responsabilidad social empresarial que desarrolla la empresa:

➤ **Programa de Integración Laboral para Personas con Distintas Habilidades**

McDonald's Guatemala desde hace 18 años trabaja con jóvenes con distintas habilidades, dándoles la oportunidad de obtener un empleo con los mismos beneficios que reciben todos los colaboradores (empleados).

Con este Programa, la empresa apoya a su crecimiento personal y profesional dentro de la sociedad guatemalteca.

Actualmente cuentan dentro de sus colaboradores con 35 empleados con distintas habilidades especiales, quienes laboran en restaurantes y oficinas centrales.

En este Programa participan jóvenes con Síndrome de Down, discapacidad auditiva y del habla, distrofia muscular, retraso mental, ceguera parcial, entre otros. Estas personas llegan remitidas de diferentes instituciones, entre ellas: Fundación FACES, FUNDABIEM, Fundación “Margarita Tejada “, Comité Pro Ciegos y Sordos y Desafío 100.

El Programa hace un reto al paradigma de que existen pocas oportunidades de trabajo, integración y desarrollo para personas con habilidades especiales, que pueden contribuir al desarrollo de Guatemala.

### ➤ **Aprendizaje, Desarrollo y Crecimiento Profesional**

La empresa considera que al elevar el nivel de conocimientos de cada colaborador crece su autoestima, adquiere mayor estabilidad emocional y económica y mejoran sus relaciones interpersonales –familiares y laborales-. Todo esto le permite desarrollarse de una forma integral obteniendo madurez en las cuatro áreas: Mente, cuerpo, espíritu y corazón.

A cada empleado, al iniciar su relación laboral en McDonald’s, se le elabora un plan de carrera, se le asigna un coach (entrenador de empleados), que lo orientará en su plan de aprendizaje interno.

McDonald’s creó un pensum de desarrollo que permite llevar a un empleado desde la posición inicial, como dependiente, hasta ser gerente de restaurante y más, desarrollando competencias básicas y de liderazgo. La empresa realiza el financiamiento total de la capacitación y entrenamiento interno.

Se realizan también campañas de promoción académica externa, recompensando la pasión por el estudio con becas por rendimiento académico. El objetivo de las becas escolares es estimular la superación profesional de las personas que laboran en la

empresa y contribuir con el país, al generar cada vez más profesionales comprometidos con su desarrollo constante.

Las becas se clasifican en becas de nivel medio, universitarias, maestría, cursos de inglés y cursos relacionados directamente al puesto de trabajo. Según el promedio del estudiante, así es el reembolso que recibe de la empresa. Por ejemplo, para promedios arriba de 90 puntos, la empresa ofrece pagar el 100 por ciento de las cuotas de estudio a nivel universitario.

### ➤ **Fundación Ronald McDonald**

La primera casa abrió sus puertas en junio de 2005. Esta se encuentra ubicada aproximadamente a tres cuadras de la emergencia del Hospital Roosevelt. La Segunda casa fue inaugurada en julio de 2009 y está ubicada a la vecindad de la otra casa.

Las casas de Ronald McDonald, son `un hogar lejos del hogar` para familias de escasos recursos del interior del país, que traen a sus hijos a la ciudad capital para que reciban atención médica al Hospital Roosevelt, son remitidos a las casas previa evaluación del caso por las trabajadoras sociales de dicha entidad.

La atención de niños está comprendida de 0 a 18 años. A la fecha han albergado a 5,750 familias y servido 133,000 comidas.

Dentro de esta fundación no se cuenta con una Trabajadora Social, debido a que el personal, tanto de restaurantes y oficinas han adquirido conocimiento de las actividades que desarrolla una Trabajadora Social dentro de una empresa en cuanto a la atención de necesidades, relación con otras personas y sensibilidad social, también existen colaboradoras que brindan su tiempo para la atención de las casas, para la ejecución de las actividades de responsabilidad social empresarial participa un grupo de colaboradores que dan su tiempo después de las horas de trabajo para

visitar, tanto la casa de Ronald McDonald como las pediátrías de los hospitales, asilos y albergues. Las personas que realizan las actividades de responsabilidad social deben de identificarse con las mismas, caso contrario el Programa no funciona.

Debido a que existe mucha necesidad en la sociedad, tanto económica como de aprecio y calor humano, hace falta compartir todo esto con las personas, especialmente con la niñez que es el sector más vulnerable del país, a esto se debe la importancia de que la iniciativa privada tome una mayor participación en las actividades de responsabilidad social.

Todos los años los restaurantes McDonald donan a la Fundación Infantil Ronald McDonald Guatemala la venta total de Big Mac del McDía Feliz, para apoyar programas que beneficien directamente la salud física y mental de la niñez guatemalteca.

Con los fondos recaudados se apoyan las siguientes causas:

➤ **Donación de 1,500 aparatos auditivos**

Desde el año 2005 la Fundación Infantil Ronald McDonald ha donado 5,500 aparatos auditivos a niños con problemas auditivos de todo el país, con mayor necesidad y que se encuentran en etapa de estudio. Estos aparatos son de la mejor calidad y se importan directamente de Suiza.

Se cuenta con la colaboración del Centro de Audición CEDAF, así como de médicos audiólogos del extranjero. A cada niño se le brinda una atención personalizada. Se fabrica un molde especial para su oído y se le entrega su audífono, y un kit de mantenimiento. Se le da consultoría gratis durante un año y se le brinda orientación a los padres.

Fundación Ronald McDonald ha logrado mejorar la calidad de vida de miles de niños guatemaltecos de escasos recursos a través de la donación de los aparatos auditivos, los cuales les permitirán desarrollarse en la sociedad. A través de estas actividades se adquiere un mayor conocimiento, cultura y responsabilidad de las personas.

➤ **Ayuda a niños con desnutrición severa**

La Fundación Infantil Ronald McDonald ayuda a la recuperación de niños que padecen desnutrición severa en distintas áreas del país, a través de los centros de desnutrición Dispensario Bethania en Chiquimula; Luis Amigo en Retalhuleu; Santa Elizabeth Setón en Baja Verapaz y Casa Jackson en Sacatepéquez.

El tipo de desnutrición debe ser superado durante los primeros 3 años de vida, debido a que en este período se desarrolla el cerebro, si éste no recibe los nutrientes necesarios el niño puede morir. La desnutrición provoca un desarrollo intelectual deficiente y daños en órganos vitales como ojos, hígado y riñones. Debido a la alta cantidad de pequeños que sufren este mal y los pocos insumos disponibles en Guatemala, el tiempo de recuperación es de 3 meses.

Sin embargo, con la donación de Pediasure, leche entera y cereales que da la Fundación Infantil Ronald McDonald, los niños lograrán salir del problema en 30 o 45 días.

➤ **Construcción de casas**

En el año 2011, la Fundación Infantil Ronald McDonald construyó casas para familias que viven en extrema pobreza, en alianza con la organización Un Techo Para Mi País. A la fecha se ha logrado beneficiar a 250 niños y a sus familias, proveyéndoles de una vivienda digna para vivir en lugares como Chilascó, Baja

Verapaz y Barro Colorado, Palencia. Las personas, además de sus viviendas, serán propietarias de los terrenos.

➤ **Detección temprana de enfermedades del corazón**

Se implementará en 3 hospitales públicos un procedimiento para la detección temprana de enfermedades del corazón en bebés recién nacidos.

La Fundación Infantil Ronald McDonald donará oxímetros para medir la oxigenación de los bebés durante las primeras 24 horas de vida. Los Centros de Salud que contarán con esta tecnología serán el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), Hospital Roosevelt y Hospital San Juan de Dios, actualmente, este procedimiento no se lleva a cabo en ningún hospital público del país.

Además, en cada hospital habrá un técnico que monitoreará la oxigenación de los bebés y un cardiólogo que interpretará los resultados, de detectarse algún problema, la familia será referida inmediatamente a UNICAR.

➤ **Sala Familiar UNICAR**

Este es otro de los programas al que continuará ayudando la Fundación Infantil Ronald McDonald. Está ubicada en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos, dentro de la Unidad de Cirugía Cardiovascular de Guatemala (UNICAR).

En esta sala los padres pueden estar cerca de sus hijos mientras son operados o se encuentran en el intensivo del hospital. Esta sala se encuentra equipada con televisión, cómodos sillones y baño; y brinda café, galletas y sopas las 24 horas del día. Cuenta además con una habitación en la que los médicos pueden dar el diagnóstico en privado a los familiares de los niños.

A la fecha, más de 3,800 familias han descansado en esta sala. La fundación sostiene que “la mejor medicina para un niño enfermo, es estar junto a sus padres“, por ésta razón apoya estos proyectos.

Esta empresa desarrolla además, programas de carácter educativo en escuelas y/o colegios en donde se imparten conferencias a través de métodos audiovisuales y folletos sin costo alguno sobre un determinado tema, entre los que están:

- ✓ Prevención al uso de drogas
- ✓ Ecología
- ✓ Flora y fauna
- ✓ Mundo Maya
- ✓ Costumbres y tradiciones
- ✓ Anorexia y Bulimia
- ✓ Amistad ( niños pequeños)

Es importante mencionar que en el tema de ecología se realiza la siembra anual de aproximadamente 6,000 arbolitos, que se entregan a diferentes escuelas y/o colegios. Se siembran en los meses de mayo y junio en los departamentos de Quetzaltenango, Alta Verapaz, Chiquimula, Escuintla y Mazatenango.

El entrevistado manifiesta que la participación de una Trabajadora Social en la responsabilidad social empresarial sería de mucho beneficio. Esta profesional estaría dedicada al desarrollo de la misma, a las relaciones públicas, manejo e implementación de programas dentro de las empresas, lo cual daría una mejor imagen de la misma, además, sería de mucha seguridad porque las personas confían en lo que hacen las profesionales de Trabajo Social.



### **1.2.3 Entrevista a Lic. Otto René Estrada**

Gestor de Información y Comunicación, Asociación de Azucareros de Guatemala – ASAZGUA –

Esta empresa no cuenta con una Trabajadora Social dentro de su personal. Existen personas dentro de todas las entidades que se reúnen en el Azúcar de Guatemala, 12 ingenios, FUNDAZUCAR, EPOGRANEL, CENGICAÑA, e ICC que se dedican a la atención de la relación con los colaboradores y las comunidades de influencia principalmente. Estas personas participan en la ejecución de las actividades de responsabilidad social empresarial las cuales se basan en el beneficio del sector de atención respectiva.

Las actividades que se realizan en Azúcar de Guatemala se basan en la responsabilidad social empresarial, que inicia con el cumplimiento y apego a la ley. No se cuenta con una Trabajadora Social, el costo de atención de personas en las clínicas médicas de FUNDAZUCAR es accesible a todos.

El entrevistado considera que es de mucha importancia que la iniciativa privada tome una mayor participación enfocada a la responsabilidad social empresarial pues esta es la base para que los colaboradores se desarrollen como personas sensibles, luego, que esto se convierta en un efecto multiplicador que se traslade a sus familias y a sus comunidades.

Las políticas, normas y procedimientos van dirigidos a hacer negocios y generar actividad económica con apego y respeto de la ley y naturalmente hacia las personas que colaboran dentro de la empresa y a las comunidades.

Este profesional considera que las actividades contempladas dentro de la responsabilidad social empresarial si cumplen su cometido de mejorar la calidad de vida y al desarrollo del sector identificado.

La Asociación de Azucareros de Guatemala es una entidad no lucrativa, sus doce ingenios y cinco organizaciones que la integran contribuyen decisivamente al desarrollo de medio centenar de municipios del país y a más de un millón de personas, factor determinante para el progreso de Guatemala.

En Azúcar de Guatemala hay un enfoque claro hacia las personas en la zona de influencia principalmente y se basa en la autoestima y la autogestión, es decir que todos debemos involucrarnos.

Los beneficiarios de los programas y proyectos de responsabilidad social empresarial tienen una buena percepción de las mismas, sobre todo porque para tener relación con las comunidades es necesario hacerlo en un modelo participativo y de autogestión, que les permita a las comunidades ser parte de su bienestar.

Las personas que tienen a su cargo las actividades de responsabilidad social empresarial se identifican con las mismas, son personas con alto compromiso y sobre todo, los programas tienen objetivos concretos, alcanzables y medibles los cuales se evalúan periódicamente para revisar su cumplimiento.

Las actividades que desarrolla Azúcar de Guatemala se enfocan en capacitación productiva, educación, salud y medio ambiente. Dentro de los programas y proyectos de responsabilidad social empresarial que esta empresa desarrolla están:

- Capacitación productiva: Mejores familias
- Educación: PROCAPS (Capacitación a maestros de primaria)
- Salud: Consulta externa de FUNDAZUCAR (Hospital Regional de Escuintla y Clínicas médicas en todos los ingenios azucareros)
- Medio Ambiente: CENGICAÑA e Instituto Privado para la investigación del cambio climático -ICC-
- Otras: Investigación y Desarrollo, programas específicos de capacitación para cada puesto de trabajo.

Este profesional considera que la participación de una trabajadora social aportaría mucho beneficio, debido a que para que exista impacto debe ser integral, especialmente con políticas, normas y procedimientos establecidos para que se optimicen los recursos asignados a los programas, así también sería de beneficio para los sectores más vulnerables.

### 1.3 Empresas que trabajan la responsabilidad social empresarial

Como resultado de encuestas realizadas se logró establecer que las empresas que trabajan la responsabilidad social empresarial se clasifican en empresas de telecomunicaciones, tecnología, comercio, construcción, industria, agricultura, maquinaria, transporte, servicio, alimentos y bebidas, minería, petróleo, gas y electricidad .En relación con lo anterior se presenta la siguiente gráfica:

**GRAFICA 1**  
**PORCENTAJE DE EMPRESAS AFILIADAS POR SECTOR PRODUCTIVO**  
**CONFORME LA CENTRAL PARA LA ACCION DE LA RESPONSABILIDAD**  
**SOCIAL EMPRESARIAL**  
**-CENTRARSE-**



Fuente: Centra RSE: Una nueva Mirada empresarial, 2007

En relación con lo anterior se puede observar que las empresas que han aceptado el compromiso de una cultura de responsabilidad social empresarial está conformado por sectores productivos diversos.

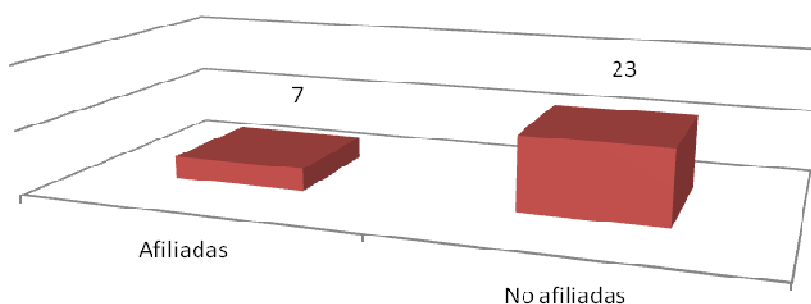
Las actividades de responsabilidad social empresarial están orientadas a la proyección con sus colaboradores, sus familias y con la comunidad.

Es importante hacer mención que se envió un total setenta y seis cartas dirigidas a empresas que trabajan la responsabilidad social empresarial, de las cuales brindaron su apoyo únicamente treinta empresas.

Esta reacción de desinterés por parte de los empresarios en brindar apoyo a la investigación, puede ser efecto de la falta de importancia en abordar el tema de la responsabilidad social empresarial y/o por prevención a brindar información que a su criterio es confidencial.

Como resultado de la investigación de campo se presenta la siguiente gráfica:

**GRAFICA 2**  
**PORCENTAJE DE EMPRESAS AFILIADAS**  
**CONFORME MUESTRA**



Fuente: Encuesta a empresarios, Diciembre 2011, Enero, Febrero y Marzo 2012

Esta gráfica muestra que el número de empresas afiliadas es menor (siete) al de las no afiliadas (veintitrés). Las opiniones sobre estar afiliados son diversas.

Algunos entrevistados manifiestan que el costo de la afiliación no está dentro de su voluntad de pago, otros han decidido utilizar ese monto para el desarrollo de las actividades de responsabilidad social empresarial de la empresa.

A continuación se presenta un cuadro en el cual aparecen los nombres de las empresas que trabajan la responsabilidad social empresarial y que participaron en el presente trabajo de investigación conforme la muestra.

Se presenta información sobre las empresas encuestadas que trabajan programas y proyectos de responsabilidad social empresarial:

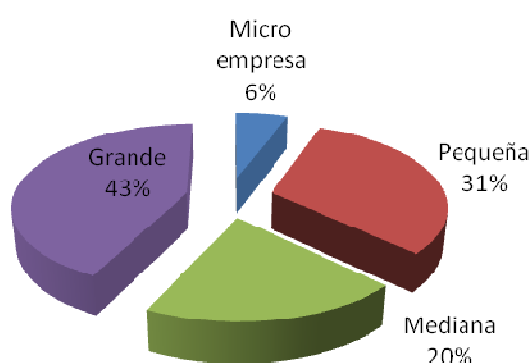
**CUADRO 6**  
**EMPRESAS INCLUIDAS EN LA MUESTRA**

<b>Empresas encuestadas</b>
<b>1. Alimentos La Holandesa, S. A.</b>
<b>2. Asociación Nacional del Arroz – ARROZGUA -</b>
<b>3. Asociación de Azucareros de Guatemala – ASAZGUA -</b>
<b>4. BAC CREDOMATIC</b>
<b>5. Grupo Financiero G &amp; T Continental</b>
<b>6. Banco Industrial</b>
<b>7. CELASA, Ingeniería y Equipos, S. A.</b>
<b>8. Cementos Progreso</b>
<b>9. Chevron Guatemala Inc.</b>
<b>10. Colgate Palmolive</b>
<b>11. D H L Express</b>
<b>12. El Periódico</b>
<b>13. Empresa Eléctrica de Guatemala – EEGSA -</b>
<b>14. FRITO LAY</b>
<b>15. Grupo AISTA</b>
<b>16. Grupo COBAN / Calzado Cobán</b>
<b>17. Instituto Nacional de Electrificación – INDE -</b>
<b>18. Inversiones Moka, S. A.</b>
<b>20. Jardines Mil Flores</b>
<b>21. La Mega Paca</b>
<b>22. MOLSA Guatemala, S. A.</b>
<b>23. BDF Centroamérica, S. A. / Nivea</b>
<b>24. Panadería San Martín</b>
<b>25. Pica Hule Natural, S. A. / Corporación de Occidente</b>
<b>26. Sistemas Agrícolas e Industriales</b>
<b>27. Soluciones Empresariales</b>
<b>28. Transactel</b>
<b>29. Unisuper, S. A. / Supermercados La Torre</b>
<b>30. Visualiza</b>

Fuente: Encuesta a empresarios, Diciembre 2011, Enero, Febrero y Marzo 2012

La gráfica siguiente presenta la clasificación de empresas conforme el número de empleados que poseen:

**GRAFICA3**  
**CLASIFICACION DE EMPRESAS**



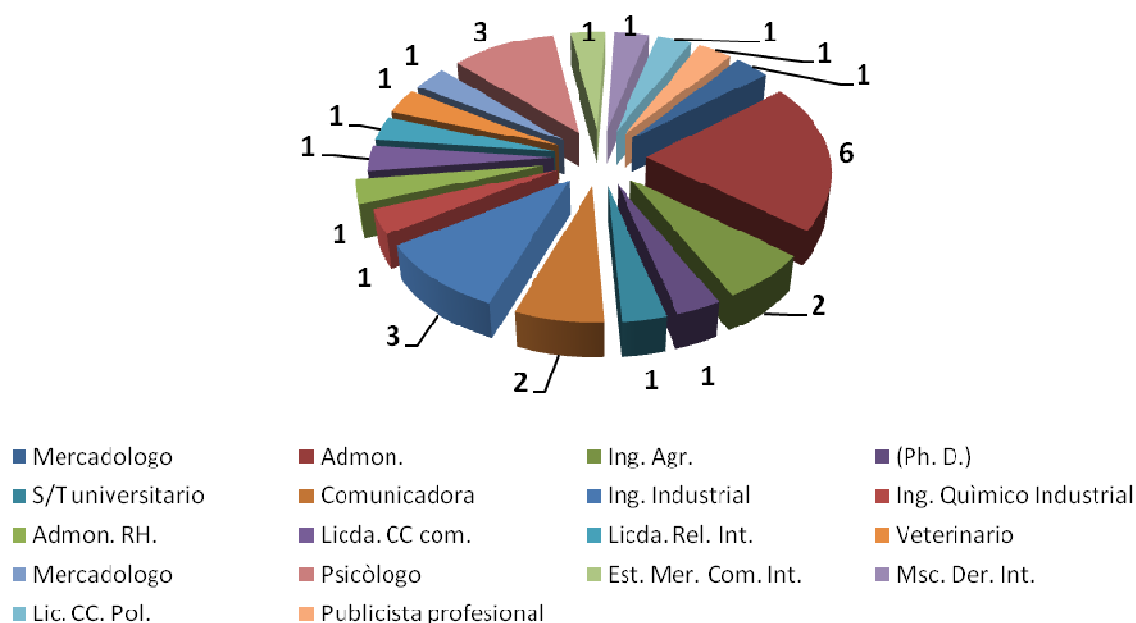
Fuente: Encuesta a empresarios, Diciembre 2011, Enero, Febrero y Marzo 2012

En esta gráfica se puede observar que el compromiso de la responsabilidad social empresarial abarca desde la micro, pequeña, mediana y empresa grande, esto demuestra que para realizar este tipo de actividades lo que se necesita es voluntad de hacerlo.

En relación a la profesión de los entrevistados, se presenta la siguiente gráfica:

## GRAFICA 4

### PROFESION DEL ENCUESTADO



Fuente: Encuesta a empresarios, Diciembre 2011, Enero, Febrero y Marzo 2012

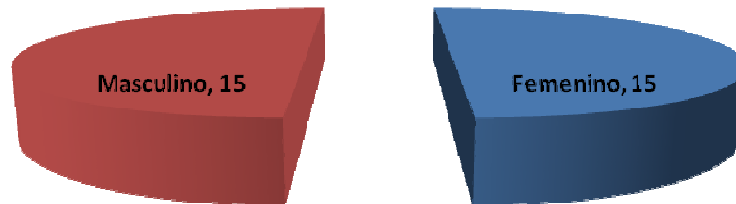
Esta grafica permite evidenciar la diversidad de profesiones de los encuestados a cargo del desarrollo de la responsabilidad social empresarial, en su gran mayoría estas actividades están a cargo de administradores de empresas, seguidamente por psicólogos y mercadólogos.

Es importante mencionar, que si bien es cierto que estas actividades son desarrolladas por profesionales, en las mismas no es aplicado el método de atención a grupos sociales, debido precisamente a que ninguna de ellas cuenta con una Trabajadora Social.

Como resultado de la investigación de campo se presenta la gráfica siguiente:



**GRAFICA 5**  
**ENCUESTADOS POR GÉNERO**



Fuente: Encuesta a empresarios, Diciembre 2011, Enero, Febrero y Marzo 2012

En esta gráfica se puede observar que el 50% de los encuestados corresponde al género masculino, y el otro 50% al género femenino.

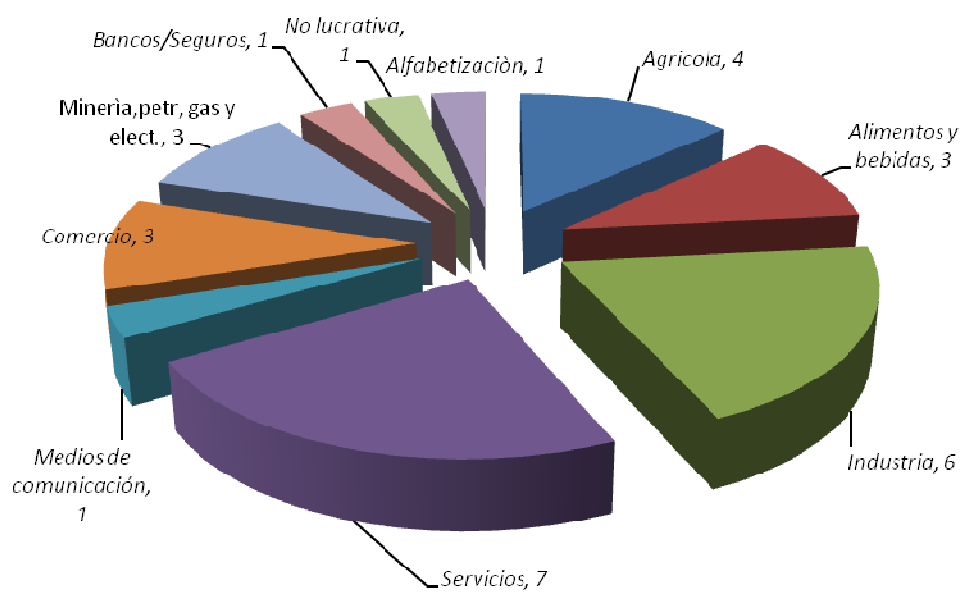
Lo anterior demuestra la importancia de la participación y capacidad de las mujeres en la dirección de las actividades de responsabilidad social empresarial.

La participación de la mujer implica que el desarrollo de las actividades de responsabilidad social empresarial deben ser dirigidas con mayor empeño y sensibilidad, ya que este sector poblacional cuenta con capacidades y potencialidades que responden de mejor manera en la administración y ejecución de las actividades de responsabilidad social empresarial.

Conforme encuestas realizadas a personas que tienen a su cargo la ejecución de actividades de responsabilidad social empresarial dentro de las empresas que la desarrollan, se presenta la siguiente gráfica:

## GRAFICA 6

### ACTIVIDAD DE LA EMPRESA CONFORME ENCUESTA



Fuente: Encuesta a empresarios, Diciembre 2011, Enero, Febrero y Marzo 2012

En esta gráfica se puede observar la diversidad de actividades que desarrollan las empresas que trabajan la responsabilidad social empresarial.

Esto evidencia que la cultura de la responsabilidad social empresarial es practicada por empresas con diferentes actividades comerciales.

La información que a continuación se presenta es en base a encuestas realizadas conforme la muestra:

**CUADRO 7**  
**ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL QUE DESARROLLAN LAS**  
**EMPRESAS ENCUESTADAS**

Actividad
• 1. Capacitación productiva
• 2. Educación
• 3. Salud
• 4. Medio Ambiente
• <b>Otras:</b> Culturales

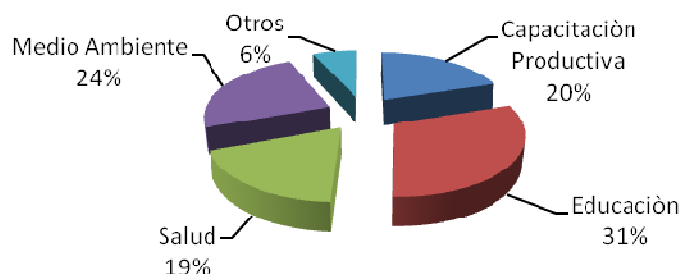
Fuente: Encuesta a empresarios, Diciembre 2011, Enero, Febrero y Marzo 2012

Las empresas encuestadas desarrollan actividades de capacitación productiva, educación, salud, medio ambiente y cultural, las cuales contribuyen a mejorar la calidad de vida y el desarrollo auto sostenible de los sectores de atención.

La siguiente gráfica presenta los programas y proyectos que son desarrollados por empresas que practican la responsabilidad social empresarial.

**GRAFICA 7**

**PROGRAMAS Y PROYECTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**  
**DESARROLLADOS POR LAS EMPRESAS CONFOME MUESTRA**



Fuente: Encuesta a empresarios, Diciembre 2011, Enero, Febrero y Marzo 2012

Esta gráfica demuestra que las actividades de responsabilidad social empresarial están enfocadas en primer lugar a la educación, a la importancia en la conservación del medio ambiente, capacitación productiva, salud y otros, entre los cuales se puede mencionar el desarrollo de actividades culturales.

Las actividades de responsabilidad social empresarial son desarrolladas por las empresas a través de proyectos dirigidos a sus colaboradores y al sector de atención, entre estos programas, podemos mencionar:

### **1. Asociación Guatemalteca del arroz – ARROZGUA –**

Capacitación Productiva: Desarrolla programas que se realizan a través de enlaces con juntas escolares para enseñar a preparar comidas altamente nutritivas sin salir del costo familiar. Distribución de recetas las cuales mejoran los ingresos familiares (las amas de casa aprenden a preparar quesadillas, diferentes tipos de arroz chino, paella, etc.).

### **2. Chevron Guatemala Inc.**

Educación: Proyectos de remodelación de escuelas (mejora a infraestructura).

### **3. Pica Hule Natural, S. A. / Corporación de Occidente**

Capacitación productiva: A nivel gerencial, técnico y administrativo.

Educación: Escuelas del sur del país, mantenimiento a inmuebles donde se ubican las escuelas, pago de salario de maestros, donación de uniformes y útiles de forma anual. Becas a hijos de colaboradores.

Otras: Solidarismo con trabajadores de fincas y sus familias, primeros auxilios, capacitación en temas de utilización de equipo de protección personal, manejo de

plaguicidas y seguridad industrial.

#### **4. TRANSACTEL**

Capacitación productiva: Dirigida a colaboradores de la empresa

Educación: Construcción de escuelas y becas escolares.

Voluntariado por parte de colaboradores para el remozamiento de escuelas ubicadas en áreas marginales.

Medio Ambiente: Voluntariado ecológico

Otras: Programa de apoyo a fundaciones de proyección social

#### **5. Inversiones Moka, S. A. / Café Gitane**

Capacitación productiva

Educación

Salud

Medio ambiente: Proyecto de reciclaje y conservación del medio ambiente utilizando materiales biodegradables en el despacho de sus productos (vasos de cartón).

#### **6. Sistemas Agrícolas e Industriales**

Capacitación productiva

Educación

Medio ambiente: Asesoría a empresas sobre la utilización de forma adecuada de sub productos, contribuyendo así en el efecto a terceros.

## **7. El Periódico**

Educación

Salud

Medio ambiente

## **8. Instituto de Nacional de Electrificación – INDE –**

Educación: Plan de visitas a colegios y escuelas

Medio ambiente

## **9. Grupo AISFA**

Educación: Construcción de escuelas públicas, mantenimiento y donación de equipos de cómputo.

## **10. Molsa Guatemala, S. A.**

Capacitación productiva

Medio ambiente

## **11. Colgate Palmolive, (CA) S. A.**

Educación: Capacitación a padres, maestros y niños en salud bucal

Salud: Cepillado y cuidado de dientes

Medio ambiente: Reciclaje de plásticos

Otras: Donaciones a instituciones de beneficencia y escuelas públicas.

## **12. Alimentos La Holandesa**

Educación: Programas de capacitación productiva, oficios y formación a través del apoyo a un bachillerato técnico.

## **13. Jardines Mil Flores, S. A.**

Educación

Medio ambiente: Proyectos de reforestación

Otras: Donación de paquetes escolares a escuelas del área rural

## **14. Soluciones Empresariales**

Otras: Ayuda directa a fundaciones (Mensajería y promoción), donaciones mensuales.

## **15. DHL Express**

Educación: "Go teach up stairs", programa de becas para hijos de colaboradores

Medio ambiente: "Go Green", actividades de siembra de árboles

Otras: "Go help DRT", programa de responsabilidad social empresarial, brinda apoyo

en la tramitación, almacenamiento, inventario y re distribución de material de ayuda humanitaria que se recibe para las áreas afectadas por un desastre natural.

En el año 2010, se firma convenio con CONRED, activando así el programa DRT (Disaster Response Team).

Apoyo logístico de campaña “Comparte tu calor “.

#### **16. BDF Centroamérica, S. A./ Nivea**

Educación: Apoyo a escuelas, maestros y padres de familia del área rural.

#### **17. VISUALIZA**

Salud: Programas de atención a la niñez de escasos recursos económicos (Programa Ventanitas de Luz), Programa de prevención de la ceguera al adulto mayor en abandono.

#### **18. Grupo Financiero G & T Continental**

Educación

Salud

Otras:

Cultura, a través de la Fundación G & T Continental se fomentan, promueven y divulgan actividades que involucren aspectos para la protección y conservación del patrimonio cultural y artístico de Guatemala a través de cuatro áreas de trabajo: Patrimonio cultural, Desarrollo Humano, Artes y Documentación.



Además se brinda apoyo a museos y a la Editorial Galería Guatemala.

Festival de la cultura: Incrementa el legado escultórico del país a través de simposios. Brinda apoyo a escultores nacionales.

Valores nacionales: Banco G & T Continental promueve el progreso y desarrollo de guatemaltecos que han logrado destacar en el deporte y el arte, constituyéndose así en orgullos nacionales.

UNETE: Es un proyecto de recaudación importante en el cual, Banco G & T Continental de la mano con otras empresas líderes y el apoyo de miles de guatemaltecos han logrado recaudar dinero para dar continuidad al tratamiento de miles de niños que son atendidos en la Unidad Nacional de Oncología Pediátrica (UNOP).

FONDO UNIDO: Programa que tiene como objetivo fortalecer a las comunidades más necesitadas de Guatemala, a través de la sensibilización y movilización de líderes locales para organizar y unir esfuerzos en la implementación de programas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de sus habitantes, brindando oportunidades de educación, salud, nutrición e integración familiar. Banco G & T Continental se ha unido a esta iniciativa a través de los programas de responsabilidad social empresarial corporativos, además de donaciones y actividades de voluntariado de los colaboradores de esta entidad.

PROGRAMA DE INSERCIÓN LABORAL: Tiene como objetivo dar igualdad de condiciones laborales a personas con capacidades especiales, visuales, auditivas o Síndrome de Down para que estas personas se desarrollen en actividades productivas, fomentando mayores espacios de participación social. Actualmente laboran 15 personas con capacidades especiales dentro de la entidad, quienes han demostrado un desempeño superior al promedio en sus áreas de trabajo.

VENTANAS PARA EL DESARROLLO: El grupo financiero G & T Continental, inmerso en un proceso de renovación en su equipamiento tecnológico, aprovecha el buen estado de las computadoras para reubicarlas entre los grupos poblacionales con mayor necesidad. Esta actividad se realiza en coordinación con el Ministerio de Educación y diversas fundaciones comprometidas con la educación de la niñez guatemalteca.

En la actualidad se han entregado más de 550 computadoras, contribuyendo de esta forma al acercamiento de la tecnología en las escuelas del interior de la república beneficiando a 5,000 niñas y niños.

FORO DE LÍDERES: El objetivo de este foro es fortalecer los valores de los líderes que mueven nuestra nación y aportar conocimientos, a través de las últimas tendencias empresariales a nivel mundial. Esta entidad ha sido la primera en Latinoamérica en realizar este tipo de foros sin costo alguno para el participante.

#### **19. UNISUPER, S. A. / Supermercados La Torre**

Capacitación productiva: Capacitación en aspectos técnicos del negocio y desarrollo personal.

Educación: Alianza con una reconocida entidad educativa privada para brindar educación formal a colaboradores que no han tenido acceso a la misma y deseen desarrollarse.

Salud: Jornadas médicas que benefician directamente al colaborador directamente en el lugar de trabajo.

Medio ambiente: Reciclaje de cartón y plástico que se utiliza en locales de trabajo. Uso de gases para refrigeración ambientalmente amigables, Iluminación tipo eficiente en locales, promoción en el re uso de bolsas de supermercado, fabricadas de

material biodegradable, se tienen alternativas ecológicas y educación a los consumidores.

Otras:

Actividades deportivas:

Campeonatos deportivos que promueven el deporte dentro de los colaboradores.

Recreación: Actividades recreativas organizadas por cada tienda. Realización de convivio especial para los hijos de los trabajadores.

Beneficios adicionales: Los colaboradores tienen un descuento especial en las compras que realizan en nuestras tiendas.

Se realizan alianzas con empresas proveedoras de servicios para transmitir descuentos especiales y facilidades a colaboradores y clientes.

Programa de aprendices: Oportunidad laboral a jóvenes estudiantes que les permite laborar durante sus vacaciones y paralelamente aprenden un oficio.

El programa Unisuper Solidaria: Atiende necesidades de emergencia de los colaboradores en caso de desastre natural, accidentes o pérdida de seres queridos.

## **20. Panadería San Martín**

Capacitación productiva: “San Martín para todos” apoya a la Fundación para el Síndrome de Down “Margarita Tejada” con venta de tickets para rifas. En el año 2011 se realizó la primera carrera “Margarita Tejada”; con los fondos obtenidos se iniciará la edificación del taller protegido, el cual tendrá como función ser panadería, tamalería y pastas artesanales.

Este taller será el primero del país que les permitirá a las personas con Síndrome de Down desarrollarse de manera más completa y lograr una integración efectiva a la fuerza laboral.

Medio Ambiente: Próximamente habrá un proyecto de reciclaje.

Otras:

Donación a orfanatos, asilos y hospitales y entrega de juguetes en comunidades del interior de la república.

Es importante mencionar que la Fundación “Margarita Tejada” cuenta con una Trabajadora Social, la cual no pudo ser encuestada.

## **21. FRITO LAY – PEPSICO México, Centroamérica y el Caribe/Fundación Pepsico, S. A.**

Capacitación productiva

Educación

Salud

Medio ambiente

Fundación PEPSICO analiza disminuir la desnutrición infantil en Guatemala. En una comunidad de Quiché, desde el año 2008, se brinda financiamiento a un grupo de personas las cuales cosechan papas de calidad, las cuales son adquiridas por la misma empresa para la elaboración de sus productos.

De esta forma se asegura la alimentación de las familias por la generación de ingresos proveniente de la actividad productiva (cosecha) que realizan.

La fundación realiza también actividades de voluntariado con los colaboradores de la empresa. En el año 2011 se realizaron cuatro en Guatemala, una en Honduras y una en El Salvador.

Los colaboradores contribuyen con donativos voluntarios, en la actualidad el 75% de ellos ya está aportando.

Las actividades que se desarrollan son de servicio a la comunidad, a través de las cuales se contribuye con mejoras de pintura, mantenimiento y equipos de computación a la escuela de la comunidad de paperos (Quiché).

La fundación a través del Programa de diversidad de inclusión (Nombre con el que se conoce el programa a lo interno de la empresa), brinda oportunidad de formar parte de su fuerza laboral a personas con discapacidad auditiva.

El personal de la empresa se ha capacitado para poder tratar y dirigir a estas personas en su lugar de trabajo. Actualmente laboran 40 personas con discapacidad auditiva dentro de la empresa.

## **22. Cementos Progreso**

Capacitación productiva

Educación

Salud

Medio Ambiente

Otras:

Programas de desarrollo comunitario:

Programa “Capacitación progreso” / Alianza con INTECAP para la generación de capacidades.

Proyecto Aliarse: En colaboración con la Red Nacional de Grupos Gestores para el fomento de las capacidades productivas.

Programa de fortalecimiento de organizaciones de base: Capacitación y fortalecimiento organizativo para COCODES y asociaciones comunitarias.

Programa de reforestación “Agro bosques” con más de 15,000,000 sembrados a nivel nacional.

Además la Fundación Carlos F. Novella desarrolla programas enfocados en la educación, seguridad alimentaria, deporte y cultura.

### **23. BAC / CREDOMATIC**

Capacitación productiva

Educación: Educación financiera a estudiantes de nivel medio, clientes, colaboradores, proveedores y voluntarios.

Medio Ambiente: Reciclaje de aparatos eléctricos utilizados en la empresa.

### **24. Empresa Eléctrica de Guatemala – EEGSA –**

Capacitación productiva

Salud

Otros:

Programas y proyectos, Estación EEGSA de niños perdidos:

Objetivo: Apoyar la labor social de rescate de personas extraviadas en playa pública del Puerto de San José, del jueves santo a domingo de resurrección. Labor realizada en alianza estratégica con Emisoras Unidas de Guatemala y el apoyo de la Municipalidad del Puerto de San José.

Jornada Anual de reforestación:

Objetivo: Fomentar el cuidado y conservación del ambiente, en las comunidades de su área de cobertura. Año con año, EEGSA en coordinación con las diferentes corporaciones municipales de las áreas previamente seleccionadas por su personal técnico, con el apoyo de entidades tales como CONAP y organizaciones no gubernamentales enfocadas en el cuidado y conservación del ambiente y con la participación de niños y niñas de las entidades educativas de los sectores beneficiados.

Por este medio se dio la siembra de 10,000 árboles de diversas especies, elegidas según la vocación forestal de los terrenos. El personal técnico de EEGSA brinda orientación para la correcta plantación y la concientización de los pobladores respecto a la importancia de la conservación de la naturaleza y los beneficios que esta práctica trae al país.

Prevención de accidentes con cables de media tensión:

Objetivos: Prevenir desde la niñez los accidentes eléctricos derivados del contacto con el alto voltaje que conducen los cables de media tensión. Comunicar las causas, efectos y prevención de los accidentes eléctricos relacionados con cables de media tensión.

También se difunde información acerca de los peligros y consecuencias que el ser humano padece al tener contacto con cables eléctricos de media tensión. Busca

minimizar el impacto social que los accidentes eléctricos ocasionan a la reputación empresarial de EEGSA.

Promueve la prevención familiar respecto al contacto con la electricidad.

## **25. CELASA Ingeniería y Equipos, S. A.**

Capacitación productiva: Plan de capacitación anual a colaboradores en alianza con INTECAP

## **26. LA MEGA PACA**

Capacitación productiva: Capacitaciones y competencias a colaboradores. Los colaboradores aportan ideas sobre proyectos de responsabilidad social empresarial que puede desarrollar la empresa.

Educación: Mantenimiento a escuela nacional ubicada en San Vicente Pacaya.

Salud: Programa de atención a mujeres colaboradoras en alianza con APROFAM

Otras: Donaciones y brigadas de ayuda en desastres naturales.

## **27. Grupo COBAN**

Educación: Proyectos escolares y donación de libros.

Salud

Medio Ambiente: Voluntariado comunitario, lombricultura, manejo de aguas residuales y reciclaje.



## **28. Banco Industrial / Fundación Ramiro Castillo Love**

Educación: Formal y no formal

Programas y proyectos:

Programa de Educación Básica Integral – PEBI / Niños Apoya a los grados de 1º. a 6º. primaria en escuelas públicas de fincas municipales.

Donación de textos y útiles escolares. Capacitación a maestros. Visitas a las escuelas para el seguimiento del correcto uso de textos.

Programa PEBI sabatino para niños y jóvenes en sobre edad: Proyecto de educación no formal para personas que ya no se encuentran en edad escolar.

Programa de educación integral Nuevo Milenio – EDINUMI: Brinda a los participantes la oportunidad de aprender a leer y escribir, habilidades básicas de computación, ofrece capacitación en metodología de proyectos para generación de productos o servicios que permitan a los estudiantes obtener sus propios ingresos económicos.

Programa ABC 2012 para erradicar el analfabetismo en cinco municipios de Guatemala.

Otras: Cultura:

Programa: Exaltando nuestros valores – programa cívico permanente, apoyo al deporte, arte y civismo y fortalecimiento de valores a colaboradores de la entidad.

**CUADRO 8**  
**BENEFICIO DE LOS SECTORES VULNERABLES CON**  
**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

<b>Beneficios</b>
• Aprenden a ser auto sostenibles
• Aumento en ingresos económicos
• Mejor calidad de vida
• Desarrollo personal y familiar
• Mejores oportunidades laborales

Fuente: Encuesta a empresarios, Diciembre 2011, Enero, Febrero y Marzo 2012

Los empresarios encuestados manifiestan que a través de la práctica de la responsabilidad social empresarial se adquiere un mayor conocimiento, cultura y compromiso responsable con las personas, aseguran que los recursos y trabajo se convierten en parte testimonial del apoyo y beneficio que obtienen los sectores vulnerables.

Así también, conforme las estadísticas, encuestas de opinión, y alianzas con otras empresas se comprueba que los sectores vulnerables son realmente beneficiados en las comunidades por las actividades de responsabilidad social empresarial.

Los encuestados consideran importante manifestar que toda empresa que practica la responsabilidad social empresarial, debe de beneficiar en primer lugar a sus colaboradores y a sus familias, a sus proveedores y cumplir con los requerimientos de la ley, y de forma paralela apoyar las causas sociales de los sectores vulnerables.

Los beneficios que obtienen estos sectores, se logran con el desarrollo de diversas actividades de responsabilidad social empresarial, como lo son las capacitaciones técnicas las cuales permiten a las personas obtener recursos económicos que

contribuyen en la mejora personal y profesional, calidad de vida, economía familiar, generación de empleo a largo plazo, educación escolar de maestros, alumnos y padres de familia, buenas prácticas en salud y medio ambiente.

Las actividades antes mencionadas contribuyen a mejorar la autoestima de las personas, la actividad laboral, disminución del analfabetismo y desnutrición, a la conservación del medio ambiente y a fomentar la autogestión dentro los sectores vulnerables. Es importantes resaltar que cuando se hace un trabajo a conciencia si son beneficiados los sectores vulnerables y esto como resultado de que se les ha tomado en cuenta para la ejecución de planes y mejoras a sus necesidades.

La totalidad de los encuestados manifiestan que las personas que tienen a su cargo el desarrollo de las actividades de responsabilidad empresarial son personas con alto compromiso, con valores y principios, se identifican con las mismas de forma total. Si en estas personas no existe la parte humana, la calidad social, la no envidia, la solidaridad, la compasión y la solidaridad con el prójimo, sería imposible que se identificaran en la ejecución de estas actividades.

Así también, las personas que desarrollan estas actividades se enriquecen porque logran valorar lo que tienen, es una realidad a la que no pueden quedar ajenos, es una práctica que genera auto realización al poder impactar y trascender en la vida de otras personas. Para el desarrollo de las actividades de responsabilidad social empresarial debe existir también audacia, pasión y calor humano.

Las empresas que trabajan la responsabilidad social empresarial transmiten su preocupación y compromiso por las áreas necesitadas, tanto de sus colaboradores como de sectores vulnerables. Promueven la participación voluntaria de colaboradores en la ejecución de actividades de responsabilidad social. Estas personas apartan tiempo y se entregan de forma voluntaria al desarrollo de actividades. Es importante que la implementación de proyectos sea de satisfacción del grupo enfocado y sobre todo, respetar sus derechos y opiniones.

Las personas que están a cargo del desarrollo de las actividades deben de capacitarse a fondo en el tema de responsabilidad social empresarial.

Los objetivos de estas actividades deben de ser concretos, alcanzables y medibles, además debe evaluarse periódicamente para verificar su cumplimiento.

## **CAPÍTULO 6**

### **PROPUESTA DE CAMBIO**

El presente capítulo contiene la propuesta de trabajo orientada hacia la sensibilización y promoción del Trabajo Social en la responsabilidad social empresarial, la cual se construye con el objetivo de crear conciencia de la importancia de la participación de un Trabajador Social en la planificación, ejecución y evaluación de la responsabilidad social empresarial, dirigida a las empresas que actualmente trabajan la misma en Guatemala.

#### **PROPUESTA DE SENSIBILIZACIÓN Y PROMOCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Conforme los resultados obtenidos en esta investigación, la presente es una propuesta de trabajo para sensibilizar y promover la participación del profesional de Trabajo Social en el campo de la responsabilidad social empresarial.

La responsabilidad social empresarial tiene un papel determinante en el desarrollo de una plataforma de trabajo para atender necesidades inminentes de la problemática que viven las comunidades, mismas que son fuente de recurso humano para las propias empresas.

Al analizar la información proporcionada por los empresarios, se evidencia que la responsabilidad social empresarial no es algo cosmético, sino que refleja la relación estrecha y natural que tienen las empresas con su entorno, ya sea entorno natural, financiero, social o de mercado.

Dichas circunstancias han creado una simbiosis en que la responsabilidad social empresarial tiene mucha vigencia y está demandando recurso humano calificado; inclusive a nivel universitario se ha establecido un post grado en dicho tema.

En España recientemente, una guatemalteca obtuvo el galardón de la Universidad Pontificia de Salamanca al presentar su tesis de doctorado con el tema: “Alianzas estratégicas, responsabilidad social empresarial y su impacto en los sectores más pobres de Guatemala” lo que demuestra que el tema de la responsabilidad social empresarial es de interés nacional e internacional.

Tomando en cuenta, que las empresas están inmersas en sus procesos productivos y en su lucha continúa por posicionarse en el mercado, la labor del Trabajador Social es determinante para establecer los puentes necesarios para que los esfuerzos de la responsabilidad social empresarial lleguen a responder a las necesidades sentidas de la población meta, y se fortalezcan compromisos de las partes para buscar la sostenibilidad y prosperidad, en lugar de cultivar dependencia y pobreza.

La inclusión de todos los actores es un vector determinante en que se fundamenta el éxito de la presente propuesta, por lo que entre las actividades contempladas, se contará con el apoyo del Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial \_ Centra RSE \_ y de las empresas afiliadas al Programa de Responsabilidad Social Empresarial.

Esto con la finalidad de sensibilizar y promocionar la importancia del papel del Trabajo Social en la implantación de estos procesos, considerando que es un profesional que cuenta con el respaldo teórico-metodológico.

Implementando la misma en beneficio de los sectores vulnerables, hacia los cuales van orientadas las acciones de la responsabilidad social empresarial, es importante que las empresas conozcan y valoricen al profesional de Trabajo Social.

## **6.1 Justificación**

Considerando la importancia de la labor de las y los Trabajadores Sociales en los

diferentes campos de acción, donde aplican sus conocimientos en la búsqueda del desarrollo social e integral de la población o actores con los que desempeña su quehacer profesional, se presenta la propuesta para la incursión en un nuevo campo: la responsabilidad social empresarial, donde sean las y los Trabajadores Sociales quienes se encarguen de la gestión y administración de estos procesos.

En la actualidad, existen muchos profesionales de Trabajo Social que laboran en empresas privadas o estatales, en las cuales se desarrolla responsabilidad social empresarial. Sin embargo, fue frecuente encontrar que dichos profesionales no se han involucrado en el tema, porque resultan asignados a tareas operativas relacionadas con mantener la buena relación armoniosa entre patronos, colaboradores y sectores vulnerables que son atendidos y beneficiarios dentro de las actividades de responsabilidad social empresarial de las empresas.

La investigación realizada ha evidenciado que la participación de un profesional de Trabajo Social en el desarrollo de la responsabilidad social empresarial es escasa.

Si bien es cierto que las empresas valoran sus apreciaciones, calidad humana y capacidad profesional, el desarrollo de la responsabilidad social empresarial está a cargo de personas con otras profesiones, entre las cuales se puede mencionar administradores de empresas, psicólogos y mercadólogos, los cuales enfocan su labor de acuerdo a su formación profesional.

Tomando en cuenta que el profesional de Trabajo Social está esencialmente vinculado con personas y su problemática, la participación de un profesional de esta disciplina desde este nuevo campo de actuación es esencial, ya que esto permitiría impulsar procesos de inclusión e inserción de sectores vulnerables de Atención conforme la implementación de la responsabilidad social empresarial.

De allí la importancia de la sensibilización y promoción social del Trabajo Social en la responsabilidad social empresarial, para que sean tomados en cuenta para la

administración y gestión de la misma; a través de concientización de empresarios y personas responsables del desarrollo de los programas y proyectos de responsabilidad social empresarial.

La presente propuesta y su implementación contribuirán a demostrar la importancia que sea un profesional del Trabajo Social quien investigue, planifique, administre, ejecute y evalúe los diferentes programas y proyectos contemplados para el desarrollo de la responsabilidad social empresarial.

Siendo el profesional específico que busca la inclusión y desarrollo de grupos en la búsqueda de su desarrollo humano, y es quien tiene la base conceptual, la sensibilidad y las herramientas para hacer que el servicio trascienda, evolucione y sirva para formar a los integrantes de los grupos beneficiados, encaminándolos hacia la autosuficiencia.

A la vez, el profesional de Trabajo Social se convertiría en agente promotor del compromiso y sensibilización del sector empresarial para la atención de necesidades inminentes que por diversas razones no están siendo atendidas por las entidades responsables.

Esta propuesta no solamente beneficiará al profesional de Trabajo Social en la ampliación de su campo de acción, sino también a los grupos de atención, estimulando hacia una buena predisposición en el sector empresarial, por una participación más activa en este tipo de esfuerzos.

Siendo así, como dentro de las funciones específicas que realice dentro de la planificación y operativización de programas y proyectos de responsabilidad social empresarial, el Trabajador Social debe jugar un papel protagónico como asesor y orientador de los grupos atendidos y ser un mediador entre éstos y las empresas que implementen la responsabilidad social empresarial.



## **6.2 Objetivos**

### **6.2.1 Objetivo General**

Desarrollar un proceso de sensibilización y promoción social en coordinación con la Central para la acción de la responsabilidad social empresarial – Centra RSE – para la incorporación del profesional de Trabajo Social en el campo de la responsabilidad social empresarial.

### **6.2.2 Objetivos específicos**

1. Evidenciar ante el sector empresarial (conformado por empresarios afiliados y no afiliados a Centra RSE) la importancia de la participación de un Trabajador Social dentro de las actividades de responsabilidad social empresarial que desarrollan.
2. Demostrar la fundamentación teórica y práctica a nivel individual, grupal y comunitario dentro de los programas y proyectos de responsabilidad social empresarial que desarrollan las empresas.
3. Sensibilizar y Promover en las instancias de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, espacios de reflexión sobre la participación de un profesional de Trabajo Social dentro de la responsabilidad social empresarial.

## **6.3 Metas**

- a) Establecer 3 reuniones de acercamiento estratégico con la entidad promotora de la responsabilidad social empresarial que permita evidenciar ante afiliados la sensibilización y promoción social de la importancia de la inclusión de un Trabajador Social dentro de la misma.

- b) Informar a las 7 empresas afiliadas en la Central para la acción de la responsabilidad social empresarial – Centra RSE - y a las 23 no afiliadas sobre la importancia de la incursión de un Trabajador/a Social en el desarrollo de la responsabilidad social empresarial.
- c) Realizar un taller dirigido a 10 profesionales de Trabajo Social el cual permita informar sobre este nuevo campo de acción de la responsabilidad social empresarial y de la importancia de su participación dentro del mismo.
- d) Obtener por parte de las autoridades académicas de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala el compromiso de la revisión de aspectos teóricos de la carrera de Trabajo Social que permitan la competitividad de un profesional de Trabajo Social dentro del campo de la responsabilidad social empresarial.

#### **6.4 Aplicación de los procesos de sensibilización y promoción social**

Para la implementación de un proceso de sensibilización y promoción social de la importancia del Trabajo Social en la responsabilidad social empresarial, es preciso tener claro sobre: Investigación Social, Gestión Social, Organización Social, Capacitación Social y Educación Social.

En la ejecución de la presente propuesta se tomaran en cuenta:

**a. Investigación Social:** tomando en cuenta el proceso de investigación desarrollado, se evidencia que en Guatemala de las 30 empresas entrevistadas solo en 3 de ellas son los profesionales de Trabajo Social quienes implementan procesos de responsabilidad social empresarial, dando como resultado el presente informe de investigación donde se estudio y analizo el papel del Trabajo Social en la

responsabilidad social empresarial. Contando con un referente que respalde y oriente la aplicación de la presente propuesta.

**b. Gestión Social:** entendido como el proceso de administración de los recursos a utilizar para la implementación de la promoción y sensibilización a las empresas que trabajan la responsabilidad social empresarial, a través de la coordinación y creación de redes institucionales para desarrollar el proceso.

**c. Organización Social:** considerando que en Guatemala existe la Central para la Acción de la responsabilidad social empresarial –Centra RSE- se tomara como estructura organizacional base para la implementación de la propuesta, a través de la coordinación, ejecución y evaluación del proceso. Posteriormente trabajara con las 23 empresas no afiliadas a la misma.

**d. Capacitación Social:** Desarrollar un proceso de capacitación como medio para sensibilizar y promocionar sobre la importancia del Trabajo Social en la responsabilidad social empresarial. Dirigido a las empresas que impulsan la misma en Guatemala dando a conocer las características, funciones del Trabajo Social e incentivar la participación del mismo en estos procesos. A través de talleres y capacitaciones.

**e. Educación Social:** orientado hacia la formación de las empresas que impulsan la responsabilidad social sobre las funciones y características del Trabajo Social.

Así también orientar y sensibilizar a los Trabajadores Sociales que actualmente impulsan y a los que no la responsabilidad social empresarial, sobre la aplicación del método de Trabajo Social de grupos en sus etapas que son:

**a. Investigación Diagnóstica** a grupos focales y/o grupos vulnerables para la identificación de los problemas y necesidades, así como de las fortalezas y recursos con que cuentan.

Esto permitirá que los programas y proyectos sean enfocados conforme las necesidades identificadas a través de la investigación diagnóstica, y de acuerdo a los requerimientos de los grupos y no únicamente por percepción del empresario. Es importante la utilización de la técnica de la observación la cual permitirá conocer el entorno en el cual se desenvuelve el grupo de atención, permitirá además la identificación del grupo y de líderes.

**b. Planificación,** permitirá conforme lo detectado a través de la investigación diagnóstica la realización de una planificación sobre las medidas a tomar en la atención a las necesidades de los grupos beneficiarios de programas y/o proyectos de responsabilidad social empresarial.

Esto debe de realizarse en coordinación con el grupo de atención, tomando en cuenta y respetando las aportaciones de sus integrantes.

La programación deberá contener objetivos, el lugar y los medios con los cuales se realizará la misma, qué actividades se realizarán, quiénes las ejecutarán y cómo. La realización de una planificación permitirá la mejor atención a las necesidades de los grupos beneficiarios de la responsabilidad social empresarial.

**c. Ejecución,** consiste en desarrollar actividades previamente planificadas que busquen el desarrollo integral de los grupos de atención a través de un programa y/o proyecto.

Los recursos materiales y financieros con los cuales se ejecutarán las actividades serán facilitados por las empresas que trabajan la responsabilidad social empresarial.

**d. Evaluación,** considerando que la misma es un elemento fundamental de todo proceso de atención profesional, la evaluación debe de manera constante en la implementación de todo momento metodológico.

Esto para medir los avances significativos e incorporar los correctivos necesarios para hacer más eficiente el trabajo desarrollado, considerando cada etapa como una espiral donde cada una complementa a la otra.

Se deberá evaluar si se están cumpliendo los objetivos propuestos en la planificación del Programa y/o Proyecto con el grupo de atención.

En el proceso de evaluación es importante utilizar la metodología participativa a través de los aportes de los integrantes del grupo.

Se deberá establecer la redacción de un documento que permita el análisis y/o monitoreo del trabajo y/o Programa o Proyecto que se realiza con el grupo de atención, el cual deberá contener no solamente las apreciaciones del Trabajador Social, sino también la del líder o coordinador del grupo y del representante de la empresa que apoya el proyecto y/o programa dentro de sus actividades de responsabilidad social empresarial.

## **6.5 Recursos**

### **6.5.1. Humanos**

- Licda. Mariana Torres, Gerente General de la Central para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial – Centra RSE –
- Directores de programas de Responsabilidad Social Empresarial
- Trabajadoras Sociales que trabajan en empresas que aplican la Responsabilidad Social Empresarial
- Autoridades académicas, docentes y estudiantes de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

### **6.5.2. Materiales**

- Equipo de oficina

- Cámara fotográfica
- Memoria USB

#### **6.5.3. Institucionales**

- Central para la acción de la responsabilidad social empresarial – Centra RSE –
- Empresas afiliadas
- Empresas no afiliadas
- Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos de Guatemala

#### **6.5.4. Financieros**

El financiamiento de la presente propuesta estará a cargo de la Central para la acción de la responsabilidad social empresarial – Centra RSE – en coordinación con empresas afines y Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

A continuación se presenta el presupuesto.

<b>Actividad</b>		<b>Cantidad</b>	<b>Valor</b>	<b>Total</b>	<b>Responsable</b>
1.	Reuniones de coordinación / Escuela de Trabajo Social – USAC	3	Q.300.00	Q.900.00	Centra RSE – ETS. USAC
3.	Reunión informativa con afiliados para presentación de la propuesta de trabajo	1	Q.1,000.00	Q.1,000.00	Centra RSE – ETS. USAC
3.	Talleres a responsables de la coordinación de la responsabilidad social empresarial en las empresas afiliadas conforme la propuesta de trabajo	5	Q.1,500.00	Q.7,500.00	Centra RSE – ETS. USAC
Sub – total.....				Q.9,400.00	
10% Imprevistos.....				940.00	
Total.....				Q.10,340.00	

## 6.6 Cronograma de Actividades

Para la realización de la propuesta se desarrollaran las siguientes actividades:

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	Tiempo (Mes)												RESPONSABLES	
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Coordinar y crear redes institucionales.	Reuniones de coordinación	■	■												Trabajadora Social
Planificar talleres y capacitaciones sobre la importancia del Trabajo Social en RSE.	Planificación			■	■										Trabajadora Social
Ejecutar, desarrollar e implementar los talleres y capacitaciones.	Ejecución			■	■	■	■	■	■	■					Trabajadora Social
Evaluar el proceso de ejecución de sensibilización y promoción social	Evaluación	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		Trabajadora Social



## **6.7 Bibliografía sugerida**

1. Ander Egg, Ezequiel, Servicio Social de grupos (1983), Editorial Humanitas, Buenos Aires, Argentina
2. Contreras de Wilhelm, Yolanda. (2005). Trabajo Social de Grupos, Talleres IREMA, S. A., de C. V., Iztapalapa, México, D. F.
3. Estolar, Ezequiel, Daniel (2009) Responsabilidad Social Empresarial, Balletta ediciones, Buenos Aires, Argentina
4. Kisnerman, Natalio, Servicio Social de Grupos. (1983), Editorial Humanitas, Buenos Aires, Argentina
5. Martin, Paloma & Basagoith, Manuel. La investigación acción participativa como metodología de mediación e integración socio – comunitaria
6. Villasante R.T. (2006) Desbordes creativos. Estilos y estrategias para la transformación Social, edit. Catarata. Madrid.

## CONCLUSIONES

1. La responsabilidad social empresarial crea un impacto permanente de carácter humano, social, ambiental, educativo, investigativo y de proyección social, en las empresas que desarrollan la responsabilidad social empresarial y en los espacios donde se desarrollan las mismas.
2. La falta de la aplicación de un método dentro de la responsabilidad social empresarial, da como resultado que los programas y proyectos se establezcan conforme a la percepción de los empresarios y no a través de una investigación diagnóstica.
3. Existe limitada participación de los profesionales de Trabajo Social en la participación de la responsabilidad social empresarial en Guatemala.
4. Los profesionales de Trabajo Social no dirigen departamentos de responsabilidad social empresarial.
5. Las personas que tienen a su cargo la responsabilidad social empresarial dentro de las empresas son de profesiones diversas.
6. Existen programas y procesos exitosos, entre ellos los que realizan: Asociación guatemalteca del arroz –ARROZGUA – con capacitación productiva a través de enlaces con juntas escolares en áreas rurales, enseña la preparación de comidas altamente nutritivas utilizando arroz. Panadería San Martín con la Fundación “Margarita Tejada “apoya y brinda oportunidad laboral a jóvenes con síndrome de down. Banco Industrial, a través de la Fundación Castillo Love promueve la educación con el programa de alfabetización ABC 2012 para la erradicación del analfabetismo en Guatemala. Asociación de Azucareros de Guatemala -

ASAZGUA – apoya las clínicas médicas FUNDAZUCAR, Escuintla. Restaurantes McDonald, a través del Mc Día Feliz apoya programas de salud de beneficio directo a la niñez guatemalteca y sostiene las casas de albergue de Ronald McDonald.

Inversiones Moka, S. A. / Café Gittane realiza programas de conservación del medio ambiente a través del reciclaje y utilización de materiales biodegradables en el despacho de sus productos (vasos de cartón).

Otras: Culturales, Grupo financiero G & T a través de la Fundación G & T fomenta, promueve y divulga actividades para protección y conservación del patrimonio cultural y artístico de Guatemala.

Todos los programas anteriores están contemplados dentro de la responsabilidad social empresarial en Guatemala, los cuales están causando impactos trascendentes en la calidad de vida de los grupos beneficiarios en la sociedad guatemalteca.

7. La participación de los profesionales de Trabajo Social en las actividades de responsabilidad social empresarial, brinda un enfoque más humanitario en el desarrollo de las mismas, así como en la socialización y sostenibilidad del esfuerzo.
8. La intervención de Trabajo Social en el campo de la responsabilidad social empresarial, genera beneficios económicos y financieros a todos los participantes, especialmente en la proyección e imagen de las empresas vinculadas como en la población meta.

## RECOMENDACIONES

1. Implementar una estrategia de sensibilización y promoción ante la Central para la acción de la responsabilidad social empresarial – Centra RSE - las 7 empresas afiliadas y las 23 no afiliadas sobre el tema de los beneficios de la participación de un profesional de Trabajo Social en el desarrollo de la responsabilidad social empresarial.
2. Promover la cultura de la responsabilidad social empresarial con empresas que aún no la practican y de esta forma contribuir con un beneficio mutuo, empresa – empleado.
3. Motivar a través de talleres y conferencias en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, la capacidad de los profesionales de Trabajo Social en el desarrollo de la responsabilidad social empresarial.
4. Promover a través de las políticas sociales la intervención del Trabajo Social en el campo de la responsabilidad social empresarial para el beneficio de la población guatemalteca.
5. Reconocer por parte de las empresas que practican la responsabilidad social empresarial hacia el enfoque más humanitario y beneficio con la participación que un profesional de Trabajo Social aporta.
6. Analizar aspectos teóricos de administración de empresas, recursos humanos y responsabilidad social empresarial a mejorar en la carrera de Trabajo Social, como sugerencia de los entrevistados y encuestados.

## BIBLIOGRAFÍA GENERAL

1. Ander Egg, Ezequiel.( 1995). Diccionario del Trabajo Social, Quinta re impresión, Editorial Lumen. Buenos Aires, Argentina
2. Centra RSE, Información empresarial. (2011). Guate 15 / 90, Media Communication, S. A., impreso en Corporación de Noticias, Guatemala
3. Censo poblacional 2009, Instituto Nacional de Estadística – INE -
4. Contreras de Wilhelm, Yolanda. (2005). Trabajo Social de Grupos, Talleres IREMA, S. A., de C. V., Iztapalapa, México, D. F.
5. Churet Cecile y Amanda Oliver. (2005). Desarrollo de Objetivos del Milenio, Sistema de las Naciones Unidas, Atar Roto Presse, S. A., Suiza.
6. DefinicionesABC, Sección económica, recuperado de <http://definicionabc.com/social/empresarial.php>.
7. Diccionario Larousse, Ediciones Larousse (1991) Argensola – 2628004, Madrid, España
8. Foro ecuménico por la paz y la reconciliación (2005), Guatemala el dilema ético de la violencia.
9. Galeana de la O., (1999) Promoción social una opción metodológica, primera edición, Escuela Nacional de Trabajo Social, UNAM, Plaza y Valdez, S. A. de C. V.

10. RSE: Una mirada empresarial (2007). Centra RSE, Talleres Gráficos Serviprensa, Guatemala.
11. Rosemberg JM. (1989). Diccionario de Administración y Finanzas, Grupo Editorial Océano – España.
12. La Red de la responsabilidad social, Calidad con responsabilidad social. (2004). Guatemala, Guatemala.
13. Kisnerman, Natalio. (2005). Pensar el Trabajo Social, Segunda Edición, Editorial Lumen, Buenos Aires, Argentina
14. Kisnerman, Natalio (1983) Servicio Social de grupos Editorial Humanitas, Buenos Aries, Argentina.
15. RSE: Una nueva mirada empresarial. (2007), Talleres gráficos Serviprensa, S. A., Guatemala.
16. Revista Bularasa. (2011). Una aproximación a la responsabilidad social en la formación del trabajador social desde los estudios de la ciencia, tecnología y sociedad, recuperado de [http://www.revistabularasa.org/numero\\_ocho/arana.pdf](http://www.revistabularasa.org/numero_ocho/arana.pdf).
17. Robledo, César (2003). Técnicas y Proceso de Investigación Científica, segunda reimpresión, Litografía Mercagraf, Guatemala.

# **ANEXOS**

Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial  
Centra RSE



Mtra. Mariana Torres  
Gerente General

Industria de Hamburguesas “ McDonald’s ”



Lic. Fernando Vettorazzi  
Encargado de Proyección Social



Asociación de Azucareros de Guatemala  
– ASAZGUA –



Lic. Otto Estrada  
Gestor de Información y Comunicación

**PROYECTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**Fundación Ronald McDonald**



Sra. Verónica Camenade  
Directora Casa Ronald McDonald



Exterior de la Casa de Ronald McDonald  
Zona 11



Pacientes del Hospital Roosevelt que se alojan en la Casa de Ronald McDonald

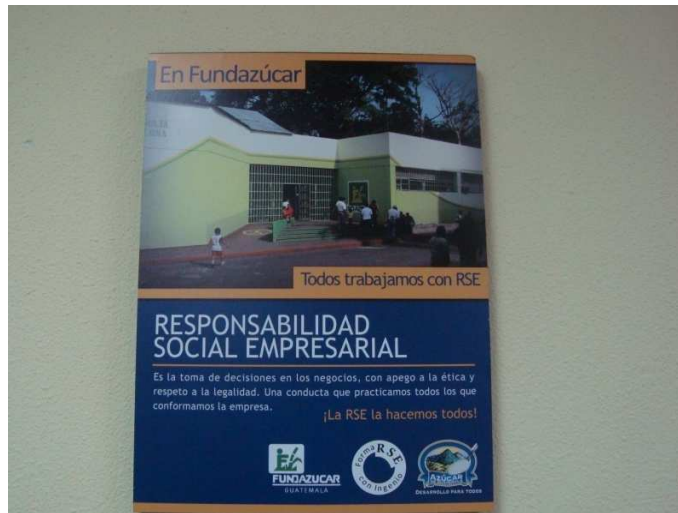


Sala  
Casa de Ronald McDonald



Jardín de juegos  
Casa de Ronald McDonald

**Asociación de Azucareros de Guatemala – ASAZGUA –  
CLINICAS MÉDICAS  
FUNDAZUCAR  
Escuintla**



Ingreso a clínicas  
( Frente al Hospital Nacional de Escuintla)





Información



Consulta general



Sala de espera



Clínica Odontológica



Clínica Oftalmológica



Laboratorio Clínico



Clínicas médicas  
FUNDAZUCAR, Escuintla



Licda. Karen Negreros  
Secretaria



Asociación guatemalteca del arroz  
– ARROZGUA –



Lic. Manglio Ceroni  
Gerente de mercadeo

TRANSACTEL



Licda. Ana Lucía Fernández de Rogers  
Coordinadora de Responsabilidad Social Empresarial



Dra. Ana María de Eskenasy  
Ganadora del galardón de la Universidad Pontificia de Salamanca, España  
Tesis de doctorado en responsabilidad social empresarial