

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA

**EL RETO DE LA CONVENCION SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL  
DE LA EMPRESA DE LA ORGANIZACION INTERNACIONAL DEL  
TRABAJO (OIT) EN EL CAMPO DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES  
PARA LAS EMPRESAS GUATEMALTECAS MULTINACIONALES EN EL  
PERIODO DEL AÑO 2005 - 2008.**

TESIS

Presentada al Consejo Directivo de la  
Escuela de Ciencia Política

Por

**ROBERTO JOSÉ SANTIAGO SERVENT**

Al conferírsele el Grado Académico de

**LICENCIADA EN RELACIONES INTERNACIONALES**

Y el Título Profesional de

**INTERNACIONALISTA**

Guatemala, Octubre de 2009.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**RECTOR MAGNÍFICO**

Lic. Carlos Estuardo Gálvez Barrios

**SECRETARIO GENERAL**

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

**CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA**

DIRECTORA: Licda. Geidy Magali De Mata Medrano  
VOCAL I: Licda. Claudia Verónica Agreda Ajquí  
VOCAL II: Lic. Pablo Daniel Rangel Romero  
VOCAL III: Licda. Ana Margarita Castillo Chacón  
VOCAL IV: Br. Víctor Manuel González  
VOCAL V: Br. William Alejandro Álvarez De León  
SECRETARIO: Lic. Marvin Norberto Morán Corzo

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL DE GRADO**

EXAMINADOR: Licda. Carmen Álvarez  
EXAMINADOR: Lic. Mario Torres  
EXAMINADOR: Licda. Claudinne Ogaldes  
EXAMINADOR: Licda. María Elena Izquierdo  
EXAMINADOR: Lic. Marcio Palacios

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN PÚBLICO DE TESIS**

DIRECTORA: Licda. Geidy Magali De Mata Medrano  
SECRETARIO: Lic. Marvin Norberto Morán Corzo  
EXAMINADOR: Licda. Marconi Méndez  
EXAMINADOR: Lic. Dennys Mira Sandoval  
COORDINADOR: Lic. Francisco José Lemus

**.ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:**

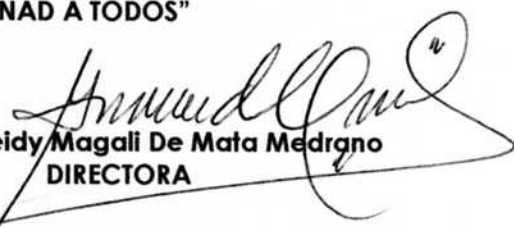
Guatemala, veinte de mayo del dos mil nueve-----

**ASUNTO:** La estudiante: **ROBERTOJOSE SANTIAGO SERVENT,**  
**Carnet No. 200410320,** inicia trámite para la  
**REALIZACIÓN DE SU EXAMEN DE TESIS**

1. Se admite para su trámite el memorial correspondiente y se dan por acompañados los documentos mencionados. 2. Se traslada al (a) Coordinador (a) de la Carrera correspondiente **Lic. Francisco Lemus Miranda,** para que acepte el tema de Tesis planteado. 3. El resto de lo solicitado téngase presente para su oportunidad.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
**Licda. Geidy Magali De Mata Medrano**  
**DIRECTORA**



Guatemala, 25 de mayo del 2009

Licenciada  
Geidy Magali De Mata, **Directora**  
**Escuela de Ciencia Política**

Estimada Licenciada De Mata:

Por medio de la presente me permito informarle que, verificados los registros de Tesis de la Escuela, el tema: **"EL RETO DE LA CONVENCION SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) EN EL CAMPO DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES DPARA LAS EMPRESAS GUATEMALTECAS MULTINACIONALES EN LE PERIODO DEL AÑO 2005-2008"**. Propuesto por el (la) estudiante **ROBERTO JOSE SANTIAGO SERVENT, Carné No. 200410320** puede autorizarse dado que el mismo no tiene antecedentes previos en nuestra Unidad Académica.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**



Lic. **Francisco Lemus Miranda**  
Coordinador, **Area Relaciones Internacionales**



**ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:**  
Guatemala, veintiséis de mayo del año dos mil nueve-----

**ASUNTO:** El (a) estudiante: **ROBERT JOSE SANTIAGO SERVENT**

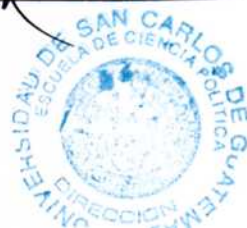
**Carnet No. 200410320**, continúa trámite para la realización  
del Examen de Tesis.

1. Habiéndose aceptado el Tema de Tesis propuesto, por parte de la Coordinador (a) de la Carrera, **Lic. Francisco José Lemus Miranda**, pase al Coordinador de Metodología, **Lic. Jorge Arriaga** para que se sirva emitir dictamen correspondiente sobre el Diseño de Tesis.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
**Licda. Geidy Magali De Mata Medrano**  
**DIRECTORA**





Escuela de Ciencia Política

Edificio M-5, Ciudad Universitaria, zona 12  
Guatemala, Centroamérica

Guatemala, 15 de julio del 2009

Licenciada  
Geidy Magali De Mata Medrano  
**Directora, Escuela de Ciencia Política**  
**Universidad de San Carlos de Guatemala**

Estimada Licenciada De Mata:

Por medio de la presente me dirijo a usted con el objeto de informarle que, tuve a la vista el trabajo de Tesis del o (la) estudiante, **ROBERT JOSE SANTIAGO SERVENT** carnet No.200410320 titulado **"EL RETO DE LA CONVENCION SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) EN EL CAMPO DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES PARA LAS EMPRESAS GUATEMALTECAS MUTINACIONALES EN EL PERIODO DEL AÑO 2005-2008"** El (la) estudiante en referencia hizo las modificaciones y por lo tanto, mi dictamen es favorable para que se apruebe dicho diseño y se proceda a realizar la investigación.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

Lic. Jorge Arriaga

**Coordinadora Área de Metodología**



c.c. Archivos

iy  
4/

**ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:**  
Guatemala doce de agosto del dos mil nueve -----

**ASUNTO:** La estudiante **ROBERTO JOSE SANTIAGO SERVENT, Carnet No. 200410320**, Continúa trámite para la realización de su Examen de tesis.

1. Habiéndose emitido el dictamen correspondiente por parte del Coordinador de Metodología, pase al Asesor de Tesis, Lic. Franco Martínez Mont, para que brinde la asesoría correspondiente y emita su informe.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
**Licda. Geidy Magali De Mata Medrano**

**DIRECTORA**

Licenciada

Geidy Magali De Mata Medrano

Directora Escuela de Ciencia Política

Universidad de San Carlos de Guatemala

Presente.

Estimada Directora:

La presente comunicación tiene como objeto informarle que, he procedido a realizar el proceso de asesoramiento del trabajo de investigación del estudiante **Roberto José Santiago Servent** carnet N° 200410320, titulada "El reto de la Convención sobre Responsabilidad Social de la Empresa de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el campo de las Relaciones Internacionales para las empresas guatemaltecas multinacionales en el periodo del año 2005 – 2008", el cual presenta como requisito académico previo a obtener el grado de Licenciado en Relaciones Internacionales.

En dicho trabajo, el sustentante realiza un serio y profundo esfuerzo de investigación multidisciplinario en la temática de la Responsabilidad Social en empresas multinacionales; así mismo, presenta una sintomatología del problema que permite a que se empiece a comprender la magnitud del mismo y el papel fundamental que dentro de él juega el Convenio de la OIT objeto de estudio.

Por lo anterior, me permito manifestarle que los planteamientos desarrollados son un aporte importante al estudio de la problemática mencionada, desde la perspectiva de las Relaciones Internacionales. Por tal virtud, me es grato comunicarle que el dicho informe de investigación presentado por el estudiante Santiago Servent, tiene las cualidades y calidades necesarias de un trabajo de Tesis, por lo tanto la recomiendo apta para ser presentada para su lectura y defensa de Tesis ante el Tribunal respectivo.

Sin otro particular, me suscribo de Usted con las muestras de mis consideraciones.

Atentamente,

  
Lic. Franco Martínez Mont  
Asesor de Tesis

  
21/9/09  
18:00 hrs

**ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:** Guatemala, veintidós de septiembre del 2009-----

**ASUNTO:** el estudiante: **ROBERTO JOSE SANTIAGO SERVENT,**  
**carnet No. 200410320,** continúa trámite para la  
realización de su Examen de Tesis.

Habiéndose emitido el dictamen correspondiente por parte del Lic. Franco Martínez Mont en su calidad de Asesora de Tesis, pase al (a) Lic. Francisco Lemus Miranda, para que proceda en su calidad de Coordinador (a) de la Carrera de Relaciones Internacionales a conformar el Tribunal que escuchará y evaluará la defensa de tesis, según el artículo 70 del Normativo de Evaluación y Promoción de estudiantes de la Escuela de Ciencia Política.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Licda. Geidy Magali De Mata Medrano  
DIRECTORA





Escuela de Ciencia Política  
Edificio M-5, Ciudad Universitaria, zona 12  
Guatemala, Centroamérica

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIA POLITICA  
COORDINACION AREA RELACIONES INTERNACIONALES.

ACTA DE EVALUACION DE TESIS  
(Licenciatura en Relaciones Internacionales)

Acta No. \_\_\_\_\_

En la ciudad de Guatemala, el día once de septiembre del dos mil nueve, se realizó la evaluación de Tesis presentada por: ROBERTO JOSE SANTIAGO SERVENT, Carné No. 200410320, titulada: "EL RETO DE LA CONVENCION SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) EN EL CAMPO DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES PARA LAS EMPRESAS GUATEMALATECAS MULTINACIONALES EN EL PERIODO DEL AÑO 2005-2008" para la Licenciatura en Relaciones Internacionales ante el Tribunal Examinador: 1) Licda. Marconi Méndez. 2) Lic. Dennys Mira Sandoval. 3) Lic. Francisco Lemus Miranda, Coordinador del Área de Relaciones Internacionales. Los Infrascritos miembros del Tribunal Examinador desarrollaron dicha evaluación, y en consecuencia de la misma el resultado fue APROBADA.

FIRMAN:

Lic. Dennys Mira Sandoval

Licda. Marconi Méndez

Lic. Francisco Lemus Miranda  
Coordinador.



myda/

**ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:**  
Guatemala ocho de octubre del dos mil nueve-----

Con vista en los dictámenes que anteceden, autorizo la impresión del trabajo de Tesis del (la) estudiante: **ROBERTO JOSE SANTIAGO SERVENT, Carnet No. 200410320** titulado: **"EL RETO DE LA CONVENCION SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) EN EL CAMPO DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES PARA LAS EMPRESAS GUATEMALTECAS MULTINACIONALES EN EL PERIODO DEL AÑO 2005-2008"**.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
**Licda. Geidy Magali De Mata Medrano**  
**DIRECTORA.**



## **ACTO ESPECIAL QUE DEDICO.**

A DIOS Y LA VIRGEN MARIA:	Por todas las bondades y oportunidades que he recibido.
A MI MADRE: + María Eugenia Servent Díaz.	Por la formación, la incondicionalidad, el apoyo y amor otorgado; como fuente para salir adelante y nunca dejarme dar por vencido.
A MIS ABUELAS: + Josefina Esmeralda Díaz de Servent y Aura Luz Arellano de Santiago.	Por todo su amor, apoyo y ayuda incondicional brindado durante todos estos años para convertirme en un profesional.
A MI FAMILIA:	Por todo el apoyo otorgado.
A MIS AMIGOS Y CONOCIDOS:	Por toda su ayuda y sus sabios consejos.
A MI ASESOR: Lic. Franco Martínez Mont. COMO A: Licda. Marconi Méndez, Lic. Francisco Lemus Y Lic. Dennys Mira.	Por todos sus consejos, correcciones y apoyo para que se hiciera posible la realización de esta tesis y se convirtiera en una realidad.
A MI "PADRE": Jorge Mario Santiago Arellano.	Por toda su ayuda otorgada durante estos 23 años.
A LOS CATEDRATICOS DE LA C.C.P.P.:	En especial a: Lic. Ricardo Alvarado Ortigoza, Lic. Mario Torres y Lic. José Cortez. Así como a los demás por velar con el cumplimiento de la enseñanza y la academia.

## ÍNDICE.

	Página
Introducción	3.
Capítulo I.	
1. Marco metodológico.	6.
Capítulo II.	
2. Antecedentes.	13.
Capítulo III.	
3. Marco conceptual. La Responsabilidad Social de la Empresa.	24.
Capítulo IV.	
4. La Responsabilidad Social de la Empresa en el campo de las Relaciones Internacionales.	36.
Capítulo V.	
5. La conceptualización e implementación del reto de la Responsabilidad Social de la Empresa en las empresas guatemaltecas multinacionales en el campo de las Relaciones Internacionales.	45.
Capítulo VI.	
6. La Organización Internacional del Trabajo (OIT): Responsabilidad Social de la Empresa.	60.
Capítulo VII.	
7. La Responsabilidad Social de la Empresa en Guatemala.	79.
Capítulo VIII.	
8. El reto de la Convención sobre la Responsabilidad Social de la Empresa para las empresas multinacionales guatemaltecas en el campo de las Relaciones Internacionales. (Estudio de caso)	88.

<b>8.1 Centro para la acción de la Responsabilidad Social de la Empresa. (CentraRSE)</b>	<b>88.</b>
<b>8.2 Guatemalan Candies S.A. (Guandy)</b>	<b>100.</b>
<b>8.3 McDonald's.</b>	<b>106.</b>
<b>8.4 FUNDAZÚCAR.</b>	<b>110.</b>
<b>CONCLUSIONES.</b>	<b>124.</b>
<b>RECOMENDACIONES.</b>	<b>127.</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.</b>	<b>129.</b>

## **Introducción.**

En los años ochenta, y como consecuencia de la crisis de los setenta, se deja de pensar en el Estado como único administrador del gasto social y responsable de la contención de desigualdades y se comienza a defender la idea de que la contribución al bienestar y a la calidad de vida debe de ser la meta de todas las instituciones sociales, también de la empresa, sea lucrativa o no.

Con esto se percibe que el bienestar total de la sociedad probablemente será mayor si existen múltiples fuentes, más que un único monopolio de oferta; es aquí en donde las empresas junto con la Responsabilidad Social de la Empresa logran dar una oferta al desarrollo sostenible del país, mejorar la mano de obra y la calidad de vida de los empleados. La gestión de dicha Responsabilidad Social de la Empresa supone el reconocimiento e integración en la gestión y operaciones de la organización de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto de derechos humano, que generan políticas, estrategias y procedimientos que satisfagan dichas preocupaciones y configuren sus relaciones con los actores.

A nivel internacional se plantea el reto de la incorporación de la RSE dentro de los lineamientos y políticas de los Estados, las empresas, empresas multinacionales y la comunidad; esto empezando con la iniciativa del Pacto Mundial sobre responsabilidad social promovido por las naciones unidas, las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales y la Declaración tripartita de la OIT sobre empresas internacionales y política social (Convenio de la OIT sobre la Responsabilidad Social de la Empresa).

El reto de la RSE dentro de las empresas está lanzado, y para lograr cumplirlo las diferentes empresas e instituciones han desarrollado iniciativas para promover y fomentar el comportamiento socialmente responsable de las empresas. Generalmente todas estas iniciativas o proyectos incluyen una serie de normas o recomendaciones que incorporen un compromiso por parte de los Estados adheridos para fomentar su desempeño en el entramado empresarial de

Guatemala. Mediante estos proyectos mundiales, lo que también se busca es uniformidad de principios, actuaciones y medidores de la responsabilidad social en forma que la labor de las empresas en este ámbito pueda ser reconocida no sólo en el entorno más cercano de la empresa sino también en el ámbito internacional.

Guatemala es un país pobre industrialmente hablando, pero las pocas empresas multinacionales de origen guatemalteco, se han logrado juntar y crear lo que es centraRSE, lo cual es como el ente encargado de la supervisión, promoción y aplicación de políticas de RSE a nivel nacional; el reto que ha impuesto el convenio de la RSE y el Pacto Mundial ha llevado a las empresas tanto nacionales como internacionales a ir adoptando políticas de responsabilidad social. Es pues en esta investigación en donde veremos cómo han ido logrando adaptarse al reto que la RSE ha impuesto para las empresas, en especial la investigación va a las empresas multinacionales guatemaltecas para poder saber qué proyectos y metas han logrado implementar y cómo ésta ha facilitado y ha aportado mejoras a la calidad de vida de los accionistas, los trabajadores, consumidores, proveedores, la comunidad cercana a la empresa y el Estado.

La Responsabilidad Social de la Empresa es un enfoque pues, que representa un cambio en las empresas constituido por el desarrollo de su personal, de la comunidad y el respeto al medio ambiente; lo que a su vez les permite posicionar su producto o servicio en el mercado con un compromiso social. Una empresa socialmente responsable está consciente de la importancia de invertir en la comunidad, porque si ésta se desarrolla en condiciones favorables sus consumidores seguirán generando beneficios para ellas.

El tema de la RSE aparte de ser un reto, es un tema relevante que despierta sensibilidad y que también esta de moda, se debe de aprovechar para utilizarla como herramienta en su planificación estratégica con el objetivo de buscar el crecimiento y desarrollo de toda persona que está involucrada en la acción de índole socialmente responsable.

Es pues, la incorporación de la RSE un reto para cualquier país y para cualquier empresa, sin importar que clases de servicios preste; en esta investigación veremos que avances, políticas, inclusiones, metodologías, proyectos y lineamientos han tomado las empresas multinacionales guatemaltecas para incorporar la RSE dentro de su marco de acción; aparte se explicara que es la RSE, de donde proviene, quienes promueven este acción, que lineamientos presenta, que ejes de acción contiene y que en que posición se encuentra Guatemala en relación a la RSE; esto nos va a proporcionar un marco mas amplio de entendimiento sobre que es la Responsabilidad Social de la Empresa y como ha ido esta desarrollándose dentro de Guatemala.

En el capítulo I veremos la metodología que se utilizó para la elaboración de la investigación, el capítulo II se verán los antecedentes de la RSE junto con su historia y evolución, dentro del capítulo III la definición de la RSE y todo lo que corresponde a la RSE, el capítulo IV es la RSE en el campo de las Relaciones Internacionales cómo ésta ha interactuado y qué normas se han creado en el aspecto global de su implementación; dentro del capítulo V veremos la conceptualización junto con el capítulo VI y VII, que habla de la RSE y cómo la OIT promueve su aplicación en conjunto con el Pacto Mundial y el capítulo VIII el cual es el estudio de caso, en donde se definen los objetivos; tanto el general como los específicos y es aquí donde veremos como cumplen las empresas el reto que conlleva la implementación de la Convención sobre la Responsabilidad Social de la Empresa, qué programas, proyecciones a futuro e incidencia han tenido dentro de sus empleados, su comunidad y su país.

## **CAPÍTULO I.**

### **MARCO METODOLÓGICO.**

#### **1.1 Planteamiento del problema.**

La globalización ha provocado la expansión de las empresas las cuales han necesitado de una mayor cantidad de mano de obra, por lo que la OIT con el fin de mantener la igualdad y el desarrollo social de los países ha propuesto la Convención sobre la responsabilidad social de la empresa. La Convención propone programas de asistencia social por parte de las empresas para sus empleados; ya que se dan pagos de sueldos injustos, explotación de empleados, crecimiento desequilibrado, etc. lo que provoca una sociedad desigual y necesitada de asistencia. Por lo que se deja laborar a las empresas en un marco internacional legal en donde la factibilidad y viabilidad de implementar el Convenio sea para buscar el desarrollo social equilibrado y sostenible.

La falta de un marco institucional y la falta de inversión de las empresas en capital humano afecta al desarrollo económico, político y social del país abriendo mas la brecha de desigualdad y subdesarrollo entre la población, lo cual no dejaría alcanzar las metas del milenio y crearía un sistema de dependencia y de endeudamiento para el país y los Gobiernos. Es un reto para Guatemala y sus Gobiernos así como para las empresas guatemaltecas multinacionales proponer, crear y desarrollar en conjunto proyectos y programas que evidencien el pilar de la Convención sobre la Responsabilidad Social de la Empresa para mejorar la calidad de vida de los empleados y así lograr un crecimiento económico y del Índice de Desarrollo Humano (IDH) del país. Esto tiene que ser viable y factible en su desarrollo e implementación para que se vea y se alcance el objetivo primordial y logre su evolución y trascendencia a largo plazo del desarrollo sostenible.

## 1.2 Objetivos.

Como objetivo general se plantea identificar a tres empresa guatemalteca multinacional que actúen en el campo de las Relaciones Internacionales; que sean de modelo económico de consumo, industrial y agro industrial, que estén dentro del perímetro de la ciudad capital de Guatemala que hayan implementado el Convenio sobre la responsabilidad social de la empresa de la OIT para determinar los mecanismos, planes, programas y proyectos que llevan acabo con sus empleados en lo referente a la Responsabilidad Social de la Empresa. Por consiguiente, como objetivos específicos se plantean:

- Analizar la viabilidad, factibilidad, desarrollo, implementación y evolución de la Convención entorno a la forma en como las empresas consideran los principios y valores por los cuales se tienen que regir en el campo de las relaciones internacionales para mantener la adecuada relación entre actores internos, externos y la mejor de calidad de vida de sus empleados.
- Identificar y determinar como el Gobierno, el ministerio de trabajo, las empresas a estudiar y la OIT han puesto en marcha la propuesta de la Convención dentro de Guatemala.
- Evaluar las políticas y leyes que el Gobierno y las empresas multinacionales de Guatemala han implementado en el plano nacional, regional o global con respecto a la Convención y estudiar como estas han beneficiado a los empleados de dichas empresas.

- Corroborar la implementación de la RSE dentro de las empresas del estudio caso; qué proyectos y programas tienen en consideración y como esto les ha beneficiado en el campo de las Relaciones Internacionales.
- Establecer los beneficios estratégicos que puede traer la implementación de la RSE dentro de las empresas y a favor del Estado como proyecto de apoyo económico y social.
- Determinar la incidencia que causa en las personas que trabajan dentro de las empresas, las comunidades cercanas a las empresas, a la empresa y al país, la implicación de la Convención de la RSE.

### **1.3 Justificación.**

La investigación de este tema es ampliamente importante puesto que vivimos en un mundo que tiende a la globalización y cada vez los actores mas importantes de este proceso internacional son las empresas que se expanden a través de todo el globo para obtener mejores ganancias y crear puestos de trabajo en diferentes países, ya sean trabajos indirectos o directos; por lo que se debe tener un marco regulador en donde las empresas proyecten programas sociales y de inversión de capital humano para que así el país obtenga desarrollo sostenible de su población laboral y las empresas mantengan un equilibrio entre ganancias eh inversión social.

La relevancia de este reto proviene que son cada vez mas industrias las que se vuelven multinacionales y por lo mismo necesitan de mano de obra calificada para suplir las exigencias de los mercados globales. Pero no todas invierten en su capital humano por lo que se vuelve un problema mundial que debe ser

equilibrado y debe de buscar la igualdad de oportunidades entre patronos y empleados para obtener una sociedad integral y heterogenia.

Esto ha pasado a discusión en varios países que han implementado normas y políticas, especialmente en los países altamente industrializados ya que son grandes cantidades de empleados los que tienen y buscan sacar de la pobreza.

Es importante estudiar este problema ya que los intercambios comerciales entre países en el campo de las Relaciones Internacionales es altísimo y los países mantienen un constante comercio ya sea a través de tratados bi o multilaterales que se rigen bajo el derecho internacional privado y la necesidad de los Estados de mantener un constante comercio en donde puedan recibir productos de varios países para suplir las necesidades y el interés nacional; por lo que es importante que los Estados mantengan una regulación de los empresas y que busquen la inversión en capital humano que labora dentro de ellas a cambio de un libre intercambio de bienes y servicios dentro del territorio de los Estados en donde están involucradas las empresas multinacionales.

Estudiar este problema va ayudar a implementar marcos de acción dentro de aquellas empresas que no están dentro de la iniciativa del Convenio, que el Gobierno eh instituciones correspondientes propongan programas a las empresas y que los empleados estén enterados de lo beneficios que da.

#### **1.4 Delimitación del tema.**

Unidades de análisis.

- ✓ Empresas multinacionales guatemaltecas ubicadas en la ciudad de Guatemala. McDonald`s, CentraRSE, Guatemalan Candies y FUNDAZÚCAR. (Políticas internas)
- ✓ Empleados de las empresas multinacionales guatemaltecas anteriormente mencionadas ubicadas en la ciudad de Guatemala.

- ✓ La institución Estatal de Guatemala. (Leyes y proyectos)
- ✓ El Convenio sobre la responsabilidad social de la empresa de la OIT. (Propuestas y programas viables)
- ✓ Actores claves, como: Gerentes generales, gerentes de recursos humanos, ministro de trabajo y actores que sepan del tema.

Período histórico.

- Se iniciara la investigación a partir del año 2005 al año 2008, puesto que es en los años que el Estado de Guatemala ha asistido a las convenciones de la OIT sobre la responsabilidad social de la empresa.

Ámbito geográfico.

- ❖ La investigación se efectuara dentro la ciudad capital de Guatemala, Guatemala de la asunción, en las empresas guatemaltecas multinacionales, que son lideres en su campo de acción, según el modelo económico en el cual ejercen; siendo estas: McDonald's, Guatemalan Candies y FUNDAZÚCAR y las entidades que aporten información sobre el tema dentro de Guatemala, Guatemala de la asunción.

### **1.5 Preguntas generadoras.**

- ¿Cómo pueden las empresas guatemaltecas multinacionales afrontar el reto de la Convención sobre la Responsabilidad Social de la Empresa?
- ¿Qué papel juega el Estado en la implementación de la Convención dentro del país?
- ¿Es viable y factible implementar la Convención en las empresas guatemaltecas multinacionales?
- ¿Es beneficioso para los empleados, las empresas, el Estado y la sociedad el desarrollo y evolución de la Convención?

- ¿Qué leyes, políticas, programas, proyectos y metas se han hecho o integrado a las instituciones relacionadas con el tema?
- ¿Cómo va afectar a las relaciones internacionales y sus actores de derecho internacional público y privado el pronunciamiento de este Convenio, así como que beneficios pueden obtener?
- ¿Contribuye al bienestar general de la población, las comunidades, el Estado, las empresas y el medio ambiente?

### **1.6 Estrategia metodológica.**

El tipo de investigación es cualitativa, y se realizó utilizando el método análisis y síntesis, con un esquema propositivo para la aplicación de la Convención.

Se desarrollara trabajo de campo con entrevistas para dar respuesta a los objetivos planteados. Como fuente de investigación será el campo privado, institucional y civil de las personas que laboran dentro de las empresas o instituciones ligadas a la materia.

Para dar respuesta al tema indicado, se realizó una investigación de carácter de análisis, descriptivo, cualitativo, con el propósito de obtener resultados fructíferos para la investigación. Se tuvieron previstas las siguientes estrategias:

- a) Primera Fase: Recopilación de información en base a fuentes secundarias, diversos Informes de Gobierno de los años 2005 - 2008, textos, documentos, fuentes electrónicas, visita a diversas bibliotecas de las Universidades de la Ciudad de Guatemala, como a centros de documentación; la recolección de información fue de gran ayuda para obtener datos existentes relacionados al tema planteado.
- b) Segunda Fase: Realización del trabajo de campo, por medio de las fuentes primarias, el cual fue una investigación de tipo cualitativa, derivada de la información obtenida en las entrevistas realizadas tanto a las Unidades de

Análisis, como a las Unidades Ejecutoras. En algunos casos se dio la posibilidad de visitar las diversas empresas, promotoras de las RSE. Estas visitas fueron realizadas con la debida autorización de las personas encargadas y/o entrevistadas.

Las personas entrevistadas fueron:

- Pablo Blanco, encargado de relaciones públicas de CentraRSE.
- Gerardo Araneda, gerente general de Guatemalan Candies S.A.
- Leonardo Ramazzini, gerente de relaciones públicas del McDonald's.
- Karla Toledo, gerente de relaciones públicas y responsabilidad social de Fundazúcar.

C) Tercera Fase Final: Procesamiento, análisis e interpretación de la información obtenida por las fuentes primarias (entrevistas) que permitieron determinar el reto de la Convención sobre la Responsabilidad Social de la Empresa en el campo de las Relaciones Internacionales para las empresas Guatemaltecas multinacionales. Luego se dio la presentación del reto y perspectivas de acuerdo a las herramientas utilizadas, tanto de las entrevistas, como el análisis documental.

## **CAPÍTULO II.**

### **ANTECEDENTES.**

#### ***2.1 La Organización Internacional del Trabajo (OIT).***

La **Organización Internacional del Trabajo (OIT)** es un organismo especializado de las Naciones Unidas que se ocupa de los asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales. Fue fundada el 11 de abril de 1919, en el marco de las negociaciones del Tratado de Versalles. Su Constitución, sancionada en 1919, se complementa con la Declaración de Filadelfia de 1944. La OIT tiene un gobierno tripartito, integrado por los representantes de los gobiernos, de los sindicatos y de los empleadores. Su órgano supremo es la Conferencia Internacional, que se reúne anualmente en junio. Su órgano de administración es el Consejo de Administración que se reúne cuatrimestralmente. Cada cinco años El Consejo de Administración elige al Director General, encargado de dirigir la Oficina Internacional del Trabajo e implementar las acciones en el terreno. En 2003 fue reelegido para el cargo el chileno Juan Somavía. La sede central se encuentra en Ginebra, Suiza. En 1969 la OIT recibió el Premio Nobel de la Paz. Está integrado por 180 estados nacionales

##### ***2.1.1 Historia.***

La Organización Internacional del Trabajo fue fundada en **1919** en el marco de las negociaciones que se abrieron en la Conferencia de la Paz realizada primero en **París** y luego en **Versalles** al finalizar la **Primera Guerra Mundial**.

Las negociaciones tuvieron la particularidad de ser realizadas entre los gobiernos, los sindicatos y las organizaciones de empleadores, quienes tomaron como base la **Asociación Internacional para la Protección Legal de los Trabajadores** que había sido fundada en **Basilea** en **1901** para establecer la **Constitución de la Organización Internacional del Trabajo**, adoptada por la **Conferencia de Paz de París** e incluida en la sección XIII del **Tratado de Versalles**. La Organización

Internacional del Trabajo se organizó desde un principio con un gobierno [tripartito](#), único en su género, integrado por representantes de los gobiernos, los trabajadores y los empleadores.

Entre [1919](#) y [1921](#) la OIT sancionó dieciséis convenios internacionales del trabajo y dieciocho recomendaciones y en [1926](#) se introdujo un mecanismo de control, aún vigente, por el cual cada país debía presentar anualmente una memoria informando sobre el estado de aplicación de las normas internacionales.

Entre 1948 y 1970, debido al proceso de [descolonización](#) se duplicó el número de estados miembros de la OIT, quedando en minoría los países industrializados. La OIT amplió sus actividades quintuplicando el presupuesto y cuadruplicando el número de sus empleados. En 1960, se creó el [Instituto Internacional de Estudios Laborales](#) y en [1965](#), el [Centro Internacional de Perfeccionamiento Profesional y Técnico](#), con sede en [Turín](#).

Finalizada la [Guerra Fría](#) y frente al proceso de globalización y deterioro de los derechos laborales en todo el mundo, la OIT ha señalado la necesidad de dar prioridad al cumplimiento de las Normas y Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo garantizados por los ocho convenios fundamentales ([libertad sindical](#), [negociación colectiva](#), abolición [trabajo forzoso](#), abolición del [trabajo infantil](#), eliminación de la [discriminación](#) en materia de empleo y ocupación), destacando los conceptos de [empleo decente](#) y [democratización de la globalización](#).

## **2.2 La Responsabilidad Social de la Empresa (RSE).**

El concepto de Responsabilidad Social de la empresa surge en Estados Unidos durante el final de la década de los años 50 y principios de los años 60 a raíz de la guerra de Vietnam y otros conflictos como el de Apartheid; esto hace que despierte el interés de los ciudadanos que comienzan a creer que a través de su

trabajo en determinadas empresas o comprando algunos productos, están colaborando con el mantenimiento de determinados regímenes políticos o con ciertas practicas políticas o económicas éticamente censurables. En consecuencia la sociedad comienza a pedir cambios en los negocios y una mayor implicación del entorno empresarial en los problemas sociales.

La RSE es un término que hace referencia al conjunto de obligaciones y compromisos legales y éticos, tanto nacionales como internacionales que se derivan de los impactos que la actividad de las organizaciones produce en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos. Hoy en día las empresas son cada vez más conscientes de la necesidad de incorporar las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de derechos humanos como parte de su estrategia de negocio.

Es a partir de los años 80 y a raíz del fenómeno de la globalización que surge con más auge el tema de la RSE y que empieza a tomar fuerza hasta convertirse en una practica usual de las grandes corporaciones nacionales e internacionales. La globalización con sus factores como la economía del país en donde se trabaja, el gobierno, las leyes que rigen, la competencia y los constantes cambios tecnológicos obligan a las empresas a que se mantengan en constante cambio para adaptarse a las necesidades de su entorno, de manera que puedan alcanzar los niveles mas altos de competitividad y de productividad.

Poco se ha investigado sobre la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) y no existe una corriente doctrinal o un paradigma sobre la RSE; pero se ha visto que a partir de la década de los años 90 las empresas privadas han ido concluyendo que la determinación de adquirir una cultura socialmente responsable en la organización debe ser iniciada por los mas altos niveles de la misma y que la administración con una cultura organizacional de responsabilidad social contribuye al desarrollo humano en el entorno interno y externo de la empresa privada, generando oportunidades necesarias para que las personas que integran la

sociedad tengan acceso a una vida digna. Comenta PORTILLO: La RSE contribuye al desarrollo de los países y ayuda a que a través de las empresas socialmente responsables los usuarios perciban el beneficio, la mejor calidad de vida de las inversiones.<sup>1</sup>

El tema de la Responsabilidad Social de la Empresa ha tenido un poder multiplicador en los últimos años tanto en Guatemala como en el mundo y existen organizaciones que se dedican a promover las prácticas de la RSE. Los organismos internacionales como las Naciones Unidas (ONU), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la promotora al desarrollo y cumplimiento de la convención sobre la RSE, la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OCDE), así también como los distintos organismos multilaterales como el Banco Mundial (BM) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) han reconocido la importancia que tiene la convención sobre la RSE como objeto para alcanzar el desarrollo sostenible de los países.

Como iniciativas para ir desarrollando e implementando el proceso de la RSE a nivel mundial los distintos órganos multilaterales han ido creando directrices, normas y principios que las empresas multinacionales deben de seguir para formar parte de las empresas socialmente responsables y estar reconocidas a nivel internacional como empresas que trabajan para el bienestar de sus trabajadores, de su comunidad y de su país buscando siempre el desarrollo sostenible.

En 1999 el Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan, durante el foro económico en Davos propuso a los líderes empresariales del mundo la idea del Pacto Global con el objeto de identificar, diseminar y promover buenas prácticas basadas en principios universales aceptados en materia de derechos humanos y la aplicación de estándares laborales y ambientales. Lo que se pretende con estos lineamientos es que las desigualdades sociales que provoca la globalización se

---

<sup>1</sup> PORTILLO, Tesis URL, La RSE en las identidades bancarias. Año 2002.

transformen en prácticas administrativas de las empresas para así buscar un mejoramiento de la sociedad, de la comunidad y el país en conjunto. Dado este termino las empresas multinacionales se han dedicado a la creación de distintos programas y fuentes de acción que se dedican a la RSE para sus empleados, la comunidad en donde laboran, la sociedad mas afectada, el medio ambiente y el país; buscando siempre el desarrollo integral de las personas y el desarrollo sostenible y sustentable del país.

Es importante entonces decir que el tema de la RSE nace como consecuencia de la necesidad de las comunidades y el crecimiento económico exagerado que tienen las empresas mediante la explotación de capital nacional, del medio ambiente y de sus trabajadores lo cual encerrado en el marco de la globalización va creando una conciencia de igualdad en la sociedad donde se busca el desarrollo sostenible de todos. Es la OIT pues, quien se encarga de crear las directrices básicas de la RSE y la promotora con supervisión del cumplimiento de las mismas, también así se crean foros, instituciones y ONG`S no lucrativas promotoras de las RSE.

### **2.3 Evolución histórica de la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE).**

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

Comenta Feole: la vigencia del concepto de RSE se remonta a la visión de Adam Smith expresada en su obra titulada La Teoría de los Sentimientos Morales publicada en 1759 pues fue el primero en mostrar su preocupación por las normas que regulan en comportamiento humano; en sus obras hace referencia a la

importancia del individuo, y exponen que para lograr el desarrollo económico es necesario promover un Estado de derecho en donde se garantice la libertad de las personas y el respeto a la propiedad privada, y como segunda instancia la promoción de la condición de los conciudadanos para que sea segura, respetable y feliz.<sup>2</sup>

Aquí se hace notar entonces, el énfasis de Smith sobre la conciencia que deben tener los individuos sobre la incidencia de sus actividades sobre la comunidad y la necesidad perspectiva del bien común. El concepto de Responsabilidad Social surge del concepto de ética empresarial y de sensibilidad social de la empresa. Bown dice: los empresarios deberían de tomar en cuenta las implicaciones sociales de sus decisiones; la sensibilidad social se refiere a la capacidad que tiene una empresa para relacionar sus operaciones y políticas con el ambiente social, en forma tal que resulten mutuamente beneficiosas para la compañía y la sociedad.<sup>3</sup>

El concepto de responsabilidad social ha evolucionado a lo largo de varias etapas identificables, a medida que estas etapas evolucionaron, reflejaron cambios en las expectativas de la sociedad respecto a los negocios; según lo expresaron y formularon los principales grupos con los cuales los negocios interactúan dentro del sistema social, incluyendo clientes, inversionistas, accionistas, empleados, sindicatos laborales, gobierno y público en general. Las etapas se pueden considerar como 5 y se describen a continuación.

---

<sup>2</sup> Héctor FEOLE, Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial, Boletín mensual, noviembre 2002.

<sup>3</sup> BOWN, Responsabilidades Sociales de los Empresarios, año 1953.

### **2.3.1 Etapa I.**

#### **Maximización de utilidades. (1776 - 1900)**

Se extiende desde el inicio de Estados Unidos como nación hasta el año de 1900. Una empresa se consideraba socialmente responsable si utilizaba los recursos adecuadamente, a través de métodos eficientes de producción para producir los bienes que los clientes deseaban y a precios razonables. Existía muy poco o nulo apoyo en esta época a la tesis de la participación directa de los negocios en los problemas sociales.

### **2.3.2 Etapa II.**

#### **Filantropía. (1900 - 1950)**

En esta etapa, la idea básica era que la comunidad de los negocios debe ayudar a proteger y cuidar a otros miembros de la sociedad, particularmente a los empleados. Esta etapa, encierra otras corrientes como el paternalismo, el período de reformas, el enfoque de relaciones públicas y la administración de custodia. El paternalismo se ejemplificó mediante el desarrollo de pueblos de la compañía en que esta proporcionaba tiendas, vivienda y bienestar social para sus empleados. Esta corriente no siempre provocó buena voluntad; por el contrario con frecuencia provocaba hostilidad y mala voluntad. Casi al tiempo en que floreció el paternalismo, los propietarios de los negocios empezaron a compartir su riqueza con los miembros menos afortunados de la sociedad.

La motivación para esta acción de carácter social se basó, en parte en un deseo de suprimir los sufrimientos extremos causados por la guerra civil. Además, los valores religiosos, atribuyeron gran importancia no sólo a la iniciativa individual, sino también a la satisfacción de dichos valores al ayudar voluntariamente, a otros en la sociedad. La filantropía fue un medio perfecto de expresar tales ideas religiosas y los hombres de negocios contribuyeron con su dinero a esfuerzos que

consideraban que valían la pena. En algunos casos se proporcionó dinero de la empresa, pero lo principal es que el ejecutivo como persona generosa voluntariamente ayudara a otros dentro de la sociedad. Lozano señala que: se puede encontrar la raíz de los planteamientos propios de la responsabilidad social de la empresa en los años 20 hacia lo que se conoce como filantropía empresarial. Esta orientación estaba muy relacionada en lo que se ha calificado como el “principio de caridad”. Pero la novedad consistía en que la filantropía ya no se consideraba algo individual sino algo de la empresa como tal. <sup>4</sup>

La gran depresión de la década de los años 30 y los problemas que ésta trajo a la actividad de los negocios, la forma corporativa de las empresas se popularizó dentro de la economía estadounidense durante el siglo veinte y se acentuó la tendencia hacia la profesionalización de la función del administrador. Los objetivos de las empresas empezaron a ser determinados exclusivamente por los administradores profesionales, sustituyéndose el enfoque de maximización de las utilidades por los accionistas por objetivos de seguridad y crecimiento.

### **2.3.3 Etapa III.**

#### **Toma de conciencia. (1950 - 1967)**

Es a partir de los años 50 cuando el concepto de responsabilidad social se originó ligado al rápido incremento de tamaño y poder de las empresas americanas. Y dicho concepto continuó figurando prominentemente en el debate público durante los años 60 y 70 mientras la nación afrontaba problemas sociales urgentes, como la pobreza, el paro, las relaciones entre razas, la degradación urbana y la contaminación. La responsabilidad social de las empresas se convirtió en un clamor compartido por diversos grupos que exigían cambios en los negocios americanos.

---

<sup>4</sup> LOZANO, Estudios sobre la Responsabilidad Social de la Empresa, año 1999.

Este período se caracterizó por la publicación del libro de Howard R. Bowen: *Social Responsibilities of the Businessman* de 1953; quien estudió la evolución de las corporaciones y la forma en que evolucionó el pensamiento de los administradores, a través del tiempo él define la responsabilidad social como las obligaciones de los hombres de negocios, de perseguir tales políticas, tomar estas decisiones y seguir aquellas líneas de acción que son deseables en términos objetivos y valores de la sociedad.<sup>5</sup>

Progresivamente se fue produciendo un cambio de sensibilidad y de orientación por parte de los responsables de las empresas en los años 70. En esos años se estudiaron y llegaron a concluir las coordenadas básicas en las cuales se debía de encuadrar el debate sobre la RSE; estas fueron: 1. La no reducción de la empresa a su función económica, 2. La atención a todos los grupos incluidos en la actividad empresarial y 3. La implicación de las empresas en la solución de los problemas sociales. Estas tres coordenadas fueron las preponderantes de la época para que las empresas actuaran en lo referente a la RSE, y es aquí donde empieza a encuadrarse el concepto básico de la responsabilidad social.

#### **2.3.4 Etapa IV.**

##### **Era de problemas de los negocios. (1967 - 1973)**

Este período se caracterizó por la creencia de que las corporaciones deben desempeñar un papel activo e importante en la solución de problemas sociales como la discriminación racial, la contaminación y la declaración urbana. También se identificó con la creación de nuevos programas sociales dentro de las corporaciones y la institucionalización de la responsabilidad social dentro de muchas empresas.

---

<sup>5</sup> HOWARD R. BOWEN, *Social responsibilities of the businessman*, 1953.

Durante los inicios de los años 70 quedan definitivamente perfilados los temas que se consideran que se pueden incluir y debatir en el ámbito de la responsabilidad social de las empresas y se empieza a acotar mínimamente el concepto e incluso a proponerse uno complementario como: *la sensibilidad social de la empresa* lo que tuvo como consecuencia que se planteara como problema no tan solo lo que las empresas hacían, sino que orientaban su actuación y por tanto cómo podrían estar atentas a las nuevas demandas sociales y anticiparse a ellas.

### **2.3.5 Etapa V.**

#### **Era actual.**

Las descripciones sobre el tema sugieren que los negocios deberán tomar en cuenta algo más que el interés económico dentro de su proceso de toma de decisiones y acciones. Las responsabilidades sociales totales de una corporación se describen de forma que comprenden responsabilidades económicas, legales, éticas y discrecionales o voluntarias por encima y más allá de los requisitos de la ley.

En 1971 el comité de desarrollo económico hizo una aclaración en la que se consideraba la responsabilidad social de la empresa no tan solo un concepto de gestión o una cuestión que afectaba a cada empresa en forma individual; sino que subrayaba el papel social de la empresa como una herramienta importante para el progreso social en una sociedad pluralista. Y por esta razón se planteo que debían hacer las empresas con relación a diez problemas sociales específicos como:

- ✓ El crecimiento económico y la eficiencia.
- ✓ La ocupación y la formación de los derechos civiles.
- ✓ Igualdad de oportunidades.
- ✓ Desarrollo urbano.
- ✓ La cultura y las artes.

- ✓ Las acciones del gobierno.
- ✓ La atención medica.
- ✓ La educación.
- ✓ La contaminación.
- ✓ La ecología.

En 1979 el comité de desarrollo económico volvió su mirada a los principios tradicionales de las empresas, aseverando que aunque reconocía la legitimidad de determinadas finalidades sociales, afirmaba que esto no debe ser la justificación para avanzar hacia una mayor regulación de los mercados ni ha de hacer que las empresas se alejen de aquello que es su competencia en el campo económica.

En definitiva la Responsabilidad Social de la Empresa no es una corriente administrativa moderna o una moda pasajera. La RSE tiene lugar en las empresas desde que se reconoció que estas no son entes aislados; sus dueños son seres humanos al igual que las personas que trabajan dentro como los que reciben los bienes y servicios. Si actualmente el tema ha cobrado mayor importancia es porque el mundo de los negocios se desenvuelve en un entorno globalizado y de cambios, en donde los actores del campo de las Relaciones Internacionales son más exigentes y por la existencia de muchos competidores que quieren alcanzar posicionarse en un mercado social deben de tratar de verse bien ante una comunidad como la mejor opción para alcanzar el desarrollo sostenible del país.

## **CAPÍTULO III.**

### **MARCO CONCEPTUAL. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA. (RSE)**

#### **3.1 Definición de la Responsabilidad social de la empresa. (RSE)**

La definición de la responsabilidad social de la empresa admite varias acepciones, pero todas coinciden en que se trata de un enfoque que se basa en un conjunto integral de políticas, prácticas y programas centrados en el respeto por la ética, las personas, las comunidades y el medio ambiente se emplea para describir una amplia variedad de iniciativas de orden económico, social y medioambiental tomadas por empresas, que no se fundan exclusivamente en requisitos jurídicos y son en su mayoría de naturaleza voluntaria.

La responsabilidad social de la empresa no es algo nuevo, sin embargo hoy en día es uno de los temas que concita la máxima atención del sector empresarial y del resto de la sociedad. En los últimos años han surgido diferentes iniciativas mundiales que han impulsado la incorporación de la Responsabilidad Social en la estrategia empresarial. Diferentes instituciones y organizaciones han desarrollado iniciativas para promover y fomentar el comportamiento socialmente responsable de las empresas. Generalmente todas estas iniciativas o proyectos incluyen una serie de normas o recomendaciones que incorporan un compromiso por parte de los Estados adheridos para fomentar su desempeño en el entramado empresarial de sus respectivos países.

La comisión europea ha definido la RSE como: “integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.”<sup>6</sup> Esto quiere decir que es una dimensión estratégica de prácticas empresariales basadas en

---

<sup>6</sup> Comisión de la comunidad europea, Comunicación de la comisión relativa a la responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible. Año 2002, pág. 5.

principios éticos y apegados a la legalidad. La implementación de la RSE parte del cumplimiento del régimen legal, las empresas logran optimas condiciones internas concentrándose en el aporte al desarrollo sostenible del país; las practicas de RSE pueden ser de carácter interno, como adaptación de los valores y la transparencia, e involucra a los colaboradores; y de carácter externo, que toma a toda la cadena productiva (Proveedores, consumidores y clientes) los cuales velan por el cumplimiento y respeto al medio ambiente e inciden en la comunidad y el Estado.

### **3.2 ¿Cómo se puede definir la RSE y qué es una empresa socialmente responsable?**

Por responsabilidad social empresarial se entiende el reconocimiento e integración en sus operaciones por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales, dando lugar a prácticas empresariales que satisfagan dichas preocupaciones y configuren sus relaciones con sus interlocutores.

Las empresas en sus actuaciones deben tener en cuenta tanto a los agentes que influyen como a los que son influidos por ella, a la sociedad en general: local, nacional, universal y futura. La RSE debe basarse en que el desarrollo de una actividad empresarial como negocio es inseparable de la seguridad, la salud y el desarrollo de los empleados, de la prestación de servicios de calidad a sus clientes, del trato adecuado a los proveedores, así como de la protección del medio ambiente y del desarrollo de las comunidades en las que las compañías operan.

La RSE debe vincularse a principios comúnmente aceptados, basarse en la legislación internacional relevante y responder en su alcance, contenidos y procedimientos de implantación a las demandas de la sociedad. Estas obligaciones y responsabilidades de las empresas deben incluir expresamente los derechos laborales básicos; como el derecho a la no discriminación, prohibición del trabajo forzoso, libertad de asociación, derecho a un salario digno, derecho a

descansos y vacaciones así como la no contratación de la mano de obra infantil. El derecho a la libertad y a la vida, la prohibición de la tortura y los malos tratos, el derecho de los empleados a la privacidad y a la propiedad, la libertad religiosa y de opinión y la prohibición de sobornos.

La RSE debe incluir el respeto a la soberanía de los países en que las empresas operan, a sus leyes, sus valores, sus objetivos y políticas de desarrollo económico, social y cultural; así como la obligación de respetar las comunidades locales, proteger el medio ambiente y cumplir con los acuerdos internacionales relevantes de modo que las empresas contribuyan de manera positiva a un desarrollo sostenible. Debe ser aplicable a todas las organizaciones empresariales, independientemente de su propiedad o naturaleza societaria y debe ser extendida desde las empresas a sus subcontratistas, proveedores, clientes y socios de cualquier tipo.

### **3.3 ¿Por qué la Responsabilidad Social de la Empresa?**

La sociedad actual esta más consciente e informada y por ello ejerce una creciente presión sobre las empresas para que incorporen principios y prácticas en responsabilidad social. El consumidor busca productos que no dañen la salud, que no perjudiquen el medio ambiente, que no utilicen para su manufactura prácticas contrarias a los derechos humanos, entre otros aspectos. La transparencia se ha vuelto fundamental para los consumidores, inversionistas y terceros. Al demostrar claridad en sus actividades, pueden utilizar esta posición como diferenciación ante su competencia y lograr así atraer clientes potenciales, aumentar su mercado y conservar a sus consumidores.

La RSE es un enfoque que se centra en el respeto por la ética, las personas, las comunidades y el medio ambiente, como estrategia integral que aumenta el valor agregado y mejor la posición competitiva de las empresas. Por lo tanto, la RSE no debe ser confundida con paternalismo, que suele aniquilar la voluntad y la

superación personal, o con filantropía social, que sería vista como una actitud generosa de las empresas, pero que no constituye una obligación moral de las mismas.

El primer paso para lograr que haya empresas más responsables está en difundir el verdadero significado de la RSE distinguiéndolo de la filantropía. La RSE es la manera en que las empresas interactúan con la comunidad, el mercado, el medio ambiente y su propio entorno, de forma tal que cree valor en todo el sistema. Se da pues que la diferencia entre la RSE y la filantropía es pues que radica en que la RSE no se delega; es algo que la empresa tiene que tener dentro de sus estrategias, prácticas y decisiones.

Entonces, la RSE consiste en un comportamiento que voluntariamente adoptan las empresas, que van más allá de sus obligaciones legales, que contribuye al desarrollo económico de la comunidad y de la sociedad en general, mejorando la calidad de vida de las personas y sus familias, que redundará a largo plazo en su propio interés. La adopción de la RSE significa poner en marcha un sistema de administración con procedimientos, controles y documentación que le permitan a la empresa operar mediante principios de responsabilidad social de una manera más planificada.

### **3.4 ¿Por qué es estratégica la Responsabilidad Social de la Empresa?**

Al utilizar la RSE como una estrategia va a mejorar el desempeño financiero tanto de la empresa como del país en:

- ✓ La reducción de gastos de operación,
- ✓ El mejoramiento de la imagen y la reputación de la empresa,
- ✓ La productividad, calidad y ventas,
- ✓ Como la lealtad del cliente,
- ✓ Reducción de rotación de personal,

- ✓ Facilita el cumplimiento de regulaciones a las que los procesos están sujetos,
- ✓ Se transforma en una ventaja competitiva, y
- ✓ Crea mercados en vías de expansión.

Todos estos aspectos se vuelven fundamentales para el buen funcionamiento de los procesos de aplicación de la RSE y sobre todo como plano de construcción para crear un marco de ley que rija las actividades humanas de las empresas, lo cual va a ayudar a forjar el desarrollo sostenible del país que va a traer mejoras económicas con crecimiento en la inversión humana.

### **3.5 La ética: punto de partida de la responsabilidad social de la empresa.**

Las empresas interactúan en una sociedad que les proporciona medios para desenvolverse, toma de ella recursos y personas que el ayudan a producir los bienes y servicios que el ofrecerá después a la sociedad; por lo tanto, sus decisiones tendrán repercusiones sociales por las cuales los empresarios deben hacerse responsables. Aquí radica la importancia de la ética empresarial, en tomar decisiones bajo principios y valores éticos con la plena conciencia de su responsabilidad y consecuencias en medio que les rodea.

Donnelly dice que la ética son los principios del comportamiento que distinguen entre el bien y el mal, lo correcto y lo incorrecto y dice que el fin de la ética empresarial es permitir que los individuos tomen decisiones según principios y valores sociales que aseguren el bienestar de la sociedad.<sup>7</sup>

La justicia y honestidad, la valentía, integridad y responsabilidad son los principios fundamentales en la toma de decisiones. Los gerentes tienen la responsabilidad de crear un medio organizacional que promueva la toma de decisiones en forma

---

<sup>7</sup> Donnelly, año 1998, Desarrollo organizacional, 349 págs.

ética. Llano dice que el proceder ético de las empresas se resume en el desarrollo de las personas que la integran o con las que se establecen relaciones.<sup>8</sup>

Debe de existir una congruencia entre los valores instituidos por las empresas y la forma en la cual se comportan, pues estas tendrán consecuencias para ellos mismos, sus empleados y la sociedad en la cual ambos existen. Es necesario establecer un equilibrio entre los beneficios sociales, los beneficios económicos de la empresa. Como respuesta a estas necesidades de aplicar la responsabilidad social y la ética en los negocios surge lo que hoy se conoce como Responsabilidad Social de la Empresa.

### **3.6 La Responsabilidad Social de la Empresa como Convención de la OIT en su aplicación dentro de la empresa. (RSE)**

La gran responsabilidad social de las empresas es el de mantenerse activas, rentables, competitivas y productivas en el mercado. Cuando una empresa es rentable no solo produce un retorno para sus dueño o accionistas, sino que también genera consecuencias sociales muy deseables tales como: nuevas oportunidades de empleo a través de su expansión e inversión, provisión de bienes y servicios valiosos para la sociedad, adecuadas utilidades económicas que el Estado pueda gravar y con el producto de esos impuestos mantener a los empleados públicos trabajando, desarrollar la infraestructura del país, el capital humano, proveer servicios de salud y seguridad social para mejorar el desarrollo nacional.

A la empresa hay que exigirle eficiencia, producción, rentabilidad, competitividad, calidad e innovación para que pueda satisfacer a sus clientes, sus empleados, sus proveedores y a sus dueños o accionistas en un entorno local o global. Todo esto comprende expectativas económicas legales, éticas y discrecionales que la sociedad tiene respecto a las organizaciones en un momento dado. La RSE es la

---

<sup>8</sup> Llano, año 1997, Dilemas éticos de la empresa contemporánea.

noción de obligación ante otros grupos de la sociedad, distinta al de accionistas y más allá de la obligación que queda comprendido dentro de la ley. La RSE es la extensión del papel corporativo mas allá de las finalidades económicas, incluye no solo responsabilidades económicas, sino también legales, éticas y voluntarias. La RSE incluye elementos como invertir en comunidades, las relaciones con los empleados, creación y mantenimiento de empleos, cuidado del medio ambiente y otros.

Esto hace pues que de una decisión estratégica de practicas empresariales basadas en principios éticos y apegados a la legalidad, la implementación de la RSE parte del cumplimiento del régimen legal, las empresas logran optimas condiciones internas concentrándose en el aporte al desarrollo sostenible del país; las practicas de RSE pueden ser de carácter interno con adopción de los valores y la transparencia e involucra a los colaboradores; y de carácter externo que toma en cuenta a toda la cadena productiva los cuales velan por el cumplimiento y respeto al medio ambiente e inciden en la comunidad y el Estado.

La base de cualquier acción de RSE es el cumplimiento del marco legal, porque es necesario reconocer que la empresa no puede ser responsable socialmente al no cumplir con sus obligaciones del régimen legal; aparte de que deben proporcionar el desarrollo de la persona dentro de la institución, deben formar el vinculo empresa-sociedad. Dentro de esto encontramos tres dimensiones que se deberían de cumplir: La primera es la proyección a la familia del colaborador, la cual va a reforzar la lealtad de todos hacia la empresa; la segunda es la proyección a la comunidad que parte de ser un buen vecino; y la tercera es la participación proactiva en el diseño y la ejecución de políticas del Estado, lo cual incorpora al sector productivo en la política de desarrollo y sostenibilidad del país.

La búsqueda del valor añadido a través de nuevos valores acorde con los del propio consumidor y la búsqueda de atributos éticos a los productos dará una ventaja competitiva a aquellas empresas que realicen un posicionamiento por

valores y por lo tanto una diferenciación que se puede resumir en nuevos beneficios para el consumidor. Al iniciar las practicas de la RSE como parte de las políticas y procedimientos de las empresas e integrarlas en la planeación estratégica, se inicia una etapa nueva en el camino hacia la búsqueda de la diferenciación en el mercado, porque no se debe limitar a satisfacer al consumidor, sino a encontrar el bienestar de la comunidad con la que se involucra.

- ✓ Una empresa socialmente responsable es aquella que:
- ✓ Cuyos directivos tengan un comportamiento ético.
- ✓ Cuyas actividades sean respetuosos con el medio ambiente.
- ✓ Cuyos productos y servicios contribuyeron al bienestar de la sociedad.
- ✓ Cuyo desarrollo contemple el apoyo a las personas mas desfavorecidas de la comunidad en las que opera.
- ✓ Cuyo comportamiento vaya más allá del estricto cumplimiento de la normativa vigente y las prácticas de libre mercado.

### **3.7 La Responsabilidad Social de la Empresa como obligación social.**

Donnelly entiende la obligación social como un comportamiento exclusivamente dirigido hacia el logro de beneficios dentro del marco de la legalidad, por lo que un gerente puede justificarse que no tiene obligación con la sociedad, pues crea bienes y servicios a cambio de beneficios dentro de los límites establecidos por la ley.<sup>9</sup>

Esta perspectiva esta asociada al pensamiento del economista Milton Friedman y al de quienes creen que la sociedad crea las empresas para lograr propósitos especiales y especializados en la producción de bienes y servicios. Por lo que dedicarse a otras tareas va más allá del legítimo lugar que las empresas ocupan en la sociedad. Friedman sostiene que los gerentes son personas profesionales, lo cual significa que no son propietarios del negocio que administran.

---

<sup>9</sup> Donnelly, *Ibidem*.

Su responsabilidad primaria es operar el negocio para los mejores intereses de los accionistas y que debe obtener las mayores utilidades posibles.<sup>10</sup>

La sociedad espera un comportamiento que va mas alla de proporcionar beneficios y servicios por parte de las empresas; como mínimo las empresas deben ser responsables de los costos sociales, ecológicos y ambientales que resulten de sus actividades y como máximo, las empresas deben reaccionar y contribuir a resolver problemas de la sociedad. Las empresas reaccionan voluntaria o involuntariamente ante las exigencias de ciertos grupos específicos, con los cuales la empresa debe actuar responsablemente, estos son: sindicatos, accionistas, activistas sociales y consumidores.

### **3.8 La Responsabilidad Social de la Empresa como reacción social.**

Este punto de vista destaca que la sociedad espera un comportamiento que va mas allá de proporcionar bienes y servicios por parte de las empresas; como mínimo las empresas deben ser responsables de los costos sociales, ecológicos y ambientales que resulten de sus actividades. Como máximo las empresas deben reaccionar y contribuir a resolver problemas de la sociedad, incluso aquellos que no puedan atribuírseles directamente.

Donnelly considera que en la medida que las empresas reaccionen voluntaria o involuntariamente ante las exigencias de ciertos grupos específicos como: sindicatos, accionistas, activistas sociales, consumidores y otros; con los cuales la empresa esta actuando responsablemente. Los actos que realiza son superiores a los mínimos requeridos por la ley.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Friedman, Milton. Las Responsabilidades Sociales de la Empresa. Folleto. 9 págs. Año 1988.

<sup>11</sup> Donnelly. Ibídem.

### **3.9 La Responsabilidad Social de la Empresa como respuesta a la sensibilidad social.**

El termino sensibilidad social ha llegado a usarse ampliamente en años recientes para referirse a las actividades que van mas allá de la obligación y la reacción social, ya que se ha dado más en los países que tienen mayor desarrollo económico e industrial. Este punto de vista se refiere a participar en asuntos de interés público, responder voluntariamente por acciones realizadas a cualquier grupo, prever las necesidades futuras de la sociedad y tomar las medidas necesarias para cumplirlas; así como la comunicación con el gobierno en lo que se refiere a la legislación existente y socialmente hablando deseable. Donnelly dice a esto: “las actividades y metas económicas no pueden separarse de las actividades y metas de la sociedad, ya que virtualmente todo lo que hace una empresa tiene consecuencias sociales.” <sup>12</sup>

La sensibilidad social es la capacidad de una empresa de establecer una relación en sus operaciones y políticas con las condiciones sociales de su entorno en forma mutuamente benéfica para ella misma y la sociedad. La principal diferencia entre RSE y sensibilidad social, es que esta ultima implica acciones y el como de las respuestas de las empresas. Se refiere a una previsión futura de las necesidades de la sociedad y la capacidad de una empresa para responder a dichas necesidades.

Esto quiere decir que la los dos términos van de la mano, para poder mantener una amplia armonía en las acciones de las empresas dentro de la sociedad y deben de actuar en conjunto y establecerse como políticas empresariales para que se logre el objetivo ultimo establecido dentro del marco de la RSE. La RSE representa un concepto integral que trasciende a los objetivos puramente financieros, según FONCIED: nuevos valores y principios a incorporarse en todo los ámbitos de su operación de la responsabilidad social, la cual es el mecanismo

---

<sup>12</sup> Donnelly, ibídem.

de interacción de las empresas con su entorno. La gestión de la empresa para actuar no solo en beneficio propio, sino también a favor de los trabajadores, sus familias y el entorno social.<sup>13</sup>

La toma de decisiones y acciones empresariales vinculadas a valores éticos, consecuentes con los requerimientos legales y respetuosos de las personas, comunidades y el medio ambiente deben de trascender las expectativas que la sociedad tiene de todos los actores a lo largo de la cadena productiva. El compromiso empresarial para contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con sus empleados, sus familias, su comunidad local y la sociedad para mejorar su calidad de vida.

La RSE implica un cambio integral en todos los ámbitos de la empresa y debe de ser concebida desde la planeación estratégica, representa un nuevo enfoque, una nueva forma de hacer negocios pensando en el largo plazo, en la comunidad, en el medio ambiente y en sus propios empleados.

### **3.10 Actividades que debe implementar la empresa en relación a la de la Responsabilidad Social de la Empresa.**

Las actividades que responden a las demandas de la sociedad pueden clasificarse en siete categorías. Una empresa puede asumir cursos de acción responsables en cuanto a:

- ✓ Su línea de productos: al fabricarlos de manera segura, confiable y de alta calidad.
- ✓ Sus prácticas de mercadotecnia: siendo confiable e íntegra en la publicidad de sus productos.
- ✓ Salud y seguridad de los empleados: ofrecer un ambiente de trabajo cómodo, limpio y seguro.

---

<sup>13</sup> FONCIED, instituto de investigación financiera, Revista mensual #26, año 2002.

- ✓ Desarrollo laboral para minorías o para mujeres: las empresas pueden ser socialmente responsables al dedicar sus esfuerzos a contratar y favorecer el desarrollo profesional de minorías.
- ✓ Relaciones con los empleados, las prestaciones y satisfacción con el trabajo: pueden incluir servicios que cumplan las necesidades importantes; como una guardería infantil para quienes tienen hijos.
- ✓ Capacitación y educación de los empleados: puede preparar a los empleados para que desempeñen sus trabajos adecuadamente y entrenarlos para manejar la tecnología nueva en lugar de despedirlos.
- ✓ Filantropía corporativa: algunas empresas dedican sus esfuerzos de responsabilidad social efectuando donaciones a universidades, fundaciones artísticas o culturales, a los desvalidos, a proyectos de desarrollo comunitario y a otros grupos o causas sociales.

## **CAPÍTULO IV.**

### **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA EN EL CAMPO DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES.**

#### **4.1 La Responsabilidad Social de la Empresa a nivel nacional.**

En Guatemala se ha dado la declaración de las empresas multinacionales impulsando el diálogo entre las empresas y el gobierno, así como con las organizaciones de empleadores y trabajadores para elaborar un plan de acción congruente con las disposiciones de la declaración. El programa local de fomento de la gestión tiene por objeto fortalecer las competencias administrativas de los proveedores que forman cadenas internacionales de abastecimiento a fin de introducir en sus unidades de producción buenas prácticas laborales, acordes con las disposiciones de la declaración sobre empresas multinacionales. Otro de los proyectos tiene por objeto ofrecer servicios relacionados con cuestiones laborales por intermedio de centros nacionales de producción sostenible. En donde se van a organizar seminarios y cursos sobre la responsabilidad social con diálogo social.

En Guatemala se ha decidido implementar el programa de RSE en las empresas multinacionales ya que es un país multilingüe, pluricultural y multiétnico, pero también cuenta con una población que sobrepasa los seis millones de habitantes viviendo en pobreza, los servicios de salud no son eficientes y suficientes para cubrir las necesidades de los habitantes, se tiene un alto índice de analfabetismo lo cual crea una barrera para que el país se desarrolle y sea menos competitivo frente a otros países. La mayoría de los servicios públicos son deficientes; en gran medida por la corrupción que ha existido en las dependencias institucionales del gobierno.

El nivel de desarrollo humano del país puede medirse de acuerdo a los índices económicos y sociales en los que vive la población guatemalteca estos se basan en indicadores de ingreso, salud y educación. El informe del IDH del 2005 indica que Guatemala se posiciona en el puesto 0.61, por lo que estamos al nivel medio del desarrollo humano.<sup>14</sup> Por otra parte se tiene que la pobreza es un fenómeno con múltiples facetas y por ello presenta dificultades para su medición lo cual crea que esta situación este fuertemente articulada con los aspectos económicos, sociales y políticos de la nación.

Se ha podido experimentar que la situación económico-social del país no es favorable para el desarrollo sostenible, por lo que se ha llegado a un consenso para la implementación de la RSE dentro de las empresas de mayor capacidad productiva para que vengán y colaboren a apaliar los males de salud, analfabetismo, seguridad, etc. dentro del país; ya que estas empresas son capaces de producir altos niveles de empleos y se vuelven participes dentro del proceso social, tal como lo señala Gispert: una sociedad consiste en la agrupación de individuos con el fin de cumplir, mediante la mutua cooperación, todos o algunos de los fines de la vida.<sup>15</sup>

Las empresas requieren de recursos humanos, materiales y tecnológicos para cumplir con sus objetivos, por lo que los problemas sociales de un país afectan el desempeño de las mismas y éstas a su vez repercuten en la sociedad. Esto crea una cadena de continua interacción entre empresa-sociedad. Por lo que es importante la aplicación de la convención y programas de la RSE para que se pueda dar una amplia armonía entre la interacción de las empresas, que se van a encargar de brindar empleo, desarrollo y bienestar a las personas que en ellas laboren y la sociedad que va a vivir en un mejor nivel socioeconómico aceptable para ayudar al desarrollo sostenible del país.

---

<sup>14</sup> Informe del IDH de Guatemala, año 2005.

<sup>15</sup> Gispert, Introducción empresarial al proceso social, año 2006, última edición.

La RSE se puede definir como la toma de decisiones en los negocios, ligada a los valores éticos, apego a la legalidad y respeto por la dignidad humana, su comunidad y el medio ambiente. En Guatemala este concepto es relativamente nuevo, sin embargo existe un grupo de empresas multinacionales que han decidido implementar la RSE como parte de su desarrollo, se han apoyado para ello en la formación de centros de capacitación que tienen como objetivo promocionar las prácticas de RSE en el empresariado guatemalteco. En general son las grandes empresas las que se destacan por realizar este tipo de actividades, incluyendo dentro de su presupuesto un rubro para llevar a cabo estas acciones e implementación de un nuevo departamento dentro de la organización para que se encargue de regular dichas practicas.

Las empresas se dedican a desarrollar actividades para cada uno de los ejes de acción de la RSE, así como actividades específicas para mejorar su imagen y lograr distinguirse como empresas socialmente responsables. Se han realizado estudios que confirman que las actividades de RSE que se desarrollan en los distintos ejes de acción son un factor determinante que ayudan a mejorar su imagen, el desarrollo sostenible de las familias como del país.

Es importante pues decir que en Guatemala la RSE ha evolucionado a lo largo de los años, pero se ha llevado acabo bajo un enfoque inadecuado puesto que se ha considerado como filantropía, es decir una actividad dedicada a la donación, caridad o beneficios internos para los colaboradores de las empresas que la ejercen; y no como prácticas empresariales basadas en principios éticos y legales que buscan el desarrollo y mejoramiento de la empresa, la comunidad y el país. El propósito de implementar la RSE dentro de Guatemala no avanzaría y no cumpliría su objetivo principal que es buscar el desarrollo sostenible nacional y así un mejor futuro para la población, ya que la RSE consiste en responsabilidades económicas, legales, éticas y voluntarias.

Si las empresas multinacionales utilizan sus recursos de una forma eficaz y eficiente de manera que al transformarlos en productos o servicios puedan ofrecer artículos que además de satisfacer a los clientes aporten beneficios a la sociedad, llegaran a ser identificadas como entidades privadas que brindan productos socialmente responsables. El cumplir con los aspectos que la RSE identifica va a facilitar a las empresas en una perspectiva diferente y mejor ante su competencia. Hay que dejar claro que la RSE no es una moda, no es algo que pueda ser improvisado o añadido de manera opcional a la empresa, sino que se integra a la planeación estratégica a través de un conjunto integral de políticas, prácticas y programas que se instrumentan en toda la gama de operaciones corporativas y en el proceso de toma de decisiones de todas las empresas si se quiere llegar a alcanzar el desarrollo sostenible del país.

La adopción de la RSE dentro de las empresas multinacionales y las políticas públicas del país significa entonces poner en marcha un sistema de administración con procedimientos, controles y documentación que le permita a la empresa, el Estado y agentes delegados de la comisión de la OIT operar mediante principios de supervisión y formas más planificadas. La RSE es la extensión del papel empresarial más allá de las finalidades económicas; abarca responsabilidades legales, éticas y voluntarias. Además incluye elementos como invertir en comunidades, las relaciones con los empleados, creación y mantenimiento de empleos, cuidado del medio ambiente, desarrollo del país, etc.

#### **4.2 La Responsabilidad Social de la Empresa a nivel internacional.**

El interés por la responsabilidad social es relativamente reciente, siguiendo la experiencia internacional y el reclamo de una sociedad con mayor preocupación social, surge en los últimos 15 años experiencias de economías social y solidaria que demuestran que es posible compatibilizar la rentabilidad económica con beneficios sociales y que se puede producir y comercializar bienes y servicios de forma sostenible económica, social y ecológicamente.

La necesidad de evaluar el comportamiento socialmente responsable de las empresas para poder incluir o no determinadas organizaciones en la cartera de la expansión internacional de las empresas, que obliga conocer a fondo el comportamiento fuera de nuestras fronteras, especialmente en lo relativo a los derechos humanos en países en vías de desarrollo como lo es Guatemala, y que sin duda van a ser influenciados por el mercado y las políticas internacionales y tienen que competir con empresas de todo el globo; es necesario que tengan claro la preocupación por el comportamiento sostenible y responsable, el resultado es un claro panorama para la incorporación de la RSE a nivel internacional ya que lleva iniciativas y propuestas en el ámbito de la normalización y la certificación.

En España el gobierno ha elaborado el código de empresa sostenible y su misión es el de desarrollar una herramienta que pueda ayudar a los máximos órganos de gobierno a integrar en sus actividades y decisiones los principios del desarrollo sostenible. Su contenido no puede ser reglamentarista ni taxativo sino promotor e inspirador a dichos principios; esto va dirigido a todas las empresas españolas, incluyendo sus filiales de empresas multinacionales. La norma representativa de la RSE es la del trabajo y esfuerzo compartido durante los años entre representantes sindicales, de la administración pública, de la empresa, del mundo académico y de diversas organizaciones y fundaciones nacionales e internacionales civiles.

Para poder evaluar correctamente a las empresas se han estudiado con detenimiento los criterios de RSE más utilizados a nivel internacional, su concepto, justificación así como legislación y normas que lo avalen, con el fin de hacer una selección de los que preocupan hoy más a la sociedad y definir los indicadores cuantitativos y cualitativos más idóneos para medirlos estos criterios se agrupan en 4 diferentes categorías, las cuales son: datos económicos y de gestión, relaciones socio laborales y con la comunidad, medio ambiente y varios. En lo referente al campo de los derechos humanos las empresas deben de apoyar y respetar su protección y evitar verse involucrada en abusos a los mismos. Para comprobar el éxito de estos principios, la empresa deber dar un informe anual.

La mayor internacionalización de las empresas provocó que la sociedad se preocupe por el comportamiento de estas fuera de las fronteras del país natal y de esta manera los grupos de interés han ido presionando hasta transformar progresivamente los valores y perspectivas de la actividad empresarial por lo que deciden incorporar la RSE dentro del marco de sus políticas internas y dan un comportamiento orientado por la responsabilidad social. Un mayor número de empresas son conscientes de que pueden contribuir al desarrollo sostenible orientando sus operaciones con el fin de favorecer el crecimiento económico y aumentar su competitividad, al tiempo que garantizan la protección del medio ambiente y fomentan la responsabilidad social.

Diferentes instituciones y organizaciones formadas por una multitud de Estados han desarrollado iniciativas para promover y fomentar el comportamiento socialmente responsable de las empresas. Generalmente todas estas iniciativas o proyectos incluyen una serie de normas o recomendaciones que, si bien o no son de obligado cumplimiento, si incorporan un compromiso por parte de los Estados adheridos para fomentar su desempeño en el entramado empresarial de sus respectivos países. Es conveniente señalar que mediante estos proyectos mundiales lo que también se busca es uniformidad de principios, actuaciones y mediadores de RSE de forma que la labor de las empresas en este ámbito pueda ser reconocida no solo en el entorno más cercano de la empresa sino también en el ámbito internacional. Dentro de estas iniciativas están la del pacto mundial de las naciones unidas, el libro verde de la comunidad europea, las líneas directrices de la OCDE y el global reporting.

Para los países del tercer mundo la puesta en práctica de la RSE puede apoyar el cumplimiento de los objetivos trazados por cada organización dentro de su planeación estratégica. En Latinoamérica el tema de las RSE ha incrementado su importancia y valoración; en Brasil se utiliza este tema como base para realizar campañas de comunicación nacional de concientización sobre el uso de recursos naturales y el bienestar para todos con el propósito de alcanzar el desarrollo

sostenible del país. La globalización ha cambiado la actitud y mentalidad que los empresarios del siglo han de tener a la hora de enfrentarse al mercado mundial. Este nuevo marco de actuación no sólo exige mayor eficiencia productiva para posicionarse por encima de competidores extranjeros debido a la progresiva desaparición de tarifas arancelarias sino que en respuesta a las crecientes demandas de la sociedad civil, también obliga a las empresas a demostrar un comportamiento ético en consonancia con los derechos humanos.

Es aquí donde a nivel internacional se han tomado iniciativas que involucran a las empresas nacionales, multinacionales y transnacionales como a los Estados, gobiernos y organizaciones en la aplicación de la RSE.

#### **4.3 Herramientas e instrumentos de la Responsabilidad Social de la Empresa.**

Para poder asegurar que la empresa es socialmente responsable es preciso traducir los principios de RSE en variables medibles a través de la construcción de estándares e indicadores a partir de los cuales y después de un proceso de auditoría social, se pueda concluir que la empresa es socialmente responsable.

El proceso que permite determinar si una empresa es socialmente responsable para por dos fases: 1. La normalización que consiste en la elaboración, difusión y aplicación de unas normas por las que se establecen unos principios que aseguren la RSE; estas normas pueden ser generales o sectoriales. Y 2. La certificación que es el proceso y resultado por el que una agencia independiente garantiza que la empresa esta sujeta a la norma o estándar.

El ámbito de la normalización es el más desarrollado hasta la fecha. Se cree que existen 225 normas o principios de la RSE. Sin embargo no todas ellas tienen el mismo grado de difusión y notoriedad. Las normas de RSE se pueden dividir en dos grupos: generales y sectoriales. Existen agencias independientes que

contrastan la información proporcionada que por las empresas. Estas agencias ofrecen la información en bases de datos o en forma de índices éticos. Los aspectos evaluados y los criterios de selección para la inclusión de las compañías en el nuevo índice han sido, entre otros la excelencia en la gestión medioambiental, las relaciones laborales, el impacto de las operaciones en terceros países y la implicación en la industria.

María Silvia Pineda dice que los indicadores son la columna vertebral de la RSE, precisamente su aceptación e integración a la estrategia empresarial y la medición de los mismos, es lo que diferencia la RSE de la filantropía.<sup>16</sup>

Diferentes instituciones en la región han fortalecido la visión de hacer negocios basados en la ética y el firme cumplimiento de la ley. A la fecha más de 100 empresas guatemaltecas están suscritas al programa de RSE y su producción representa el 28% del producto interno bruto del país. Se deben de incorporar elementos sociales y medio ambientales al objeto y función tradicional de las empresas lo cual llevó a crear el foro de expertos sobre RSE que es otra de las herramientas que tienen por objetivo estudiar, debatir y proponer medidas para fomentar las practicas de ética social, dentro del marco del desarrollo sostenible definido por las instituciones.

Todas estas herramientas que han servido para medir el proceso de evolución de la RSE y el cumplimiento de la misma dentro de las empresas han sido aplicadas e implican que las empresas conceptualicen su misión, visión y planeación estratégica en torno a ellas y que lleven acabo acciones concretas en varios ámbitos. Para saber qué empresas se comportan responsablemente y se enfocan en ello se han creado más de diez normas que a nivel mundial que fueron recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Pacto Mundial (PM) que por la necesidad de compatibilizar criterios sobre todas la reglas

---

<sup>16</sup> María Silvia Pineda, miembro de la junta directiva de centraRSE, año 2009.

existentes han motivado a varias organizaciones a desarrollar instrumentos y normativas de medición.

Aparte de los antes mencionados existen las herramientas como la norma SA 8000 (Social Accountability) y los indicadores Ethos, adicional se crean organizaciones como la Organización Internacional de Normalización (ISO) que han mostrado su interés por el tema y planean crear una norma de RSE en que el ya se esta trabajando y será llamada ISO 26,000.

Los beneficios de desarrollar normas de medición de RSE es muy favorable para muchas organizaciones porque facilita la implementación, el mantenimiento y mejor el marco de acción en aquellas instituciones que contribuyan al desarrollo sostenible; además incrementa la confianza y satisfacción de las organizaciones entre las partes interesadas, contribuye a generar una mayor conciencia y observancia de los principios universales de las convenciones y declaraciones de las naciones unidas.

## CAPÍTULO V.

### **LA CONCEPTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL RETO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA EN LAS EMPRESAS GUATEMALTECAS MULTINACIONALES EN EL CAMPO DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES.**

#### ***5.1 El modelo económico de Guatemala y la Responsabilidad Social de la Empresa.***

Como en todos los países Guatemala consta de modelos económicos de producción, distribución, y comercialización de bienes y servicios; en Guatemala estos modelos económicos que interactúan frecuente y constantemente con la Responsabilidad Social de la Empresa son tres: el modelo agroindustrial, comercial y el industrial.

Respectivamente cada uno de estos tres modelos económicos con los que con mayor frecuencia involucran políticas y proyectos de Responsabilidad Social de la Empresa; siendo el sector agroindustrial el de mayor dinamismo en la RSE en Guatemala. La agroindustria, como bien se sabe corresponde a más del 55% de la actividad económica de Guatemala y es aquí pues en donde más se debe de dinamizar la RSE como fuente de creación de empleo, de bienestar al trabajador, de proyectos de desarrollo y de creación de puentes para buscar constantemente el desarrollo sostenible y sustentable del país.

Esto no quiere decir que los modelos económicos comercial e industrial no tienen participación en la RSE, pero dado que Guatemala es mayormente de carácter agrario se debe pues interactuar en donde más fuentes de trabajo son concebidas anualmente en el país; pero el sector industrial está teniendo un auge de crecimiento al igual que la comercialización de productos, esto ha creado que las empresas se vuelvan más fuertes y tengan mayor capacidad de comercialización a nivel local y a nivel internacional. Es aquí en donde, para obtener el desarrollo

económico y social del país, la RSE debe de actuar como la base fundamental para luego obtener los mejores mecanismos de producción y dado esto el fin ultimo, el cual es la competitividad de las empresas a nivel internacional.

Los modelos económicos de Guatemala junto con la Responsabilidad Social de la Empresa deben de buscar y garantizar la competitividad de Guatemala y sus industrial/agroindustrias a nivel mundial a través del manejo efectivo, eficiente y confiable de sus exportaciones. Estos deben de ser los responsables de generar, adaptar y transferir la tecnología de calidad para el desarrollo rentable y sostenible de los modelos económicos; para esto debe de existir participaciones dinamizadoras de RSE que se encarguen de diseñar y ejecutar la estrategia de Responsabilidad Social de la Empresa desde la perspectiva empresa-comunidad.

La agroindustria, es pues el modelo económico guatemalteco que debe de velar y crear estrategias de RSE dado que es donde la mayor parte de las personas económicamente activas trabajan en el país y es el modelo que tiene mas capacidad de generar empleo y bienestar a las distintas personas y comunidades en donde ejercen sus labores.

Todas las actividades que ejecuten en Guatemala deben de estar dirigidas a alcanzar la competitividad, teniendo como pilares la productividad, investigación y desarrollo, tecnología. La productividad de la que se habla requiere inversión permanente en capacitación y desarrollo del personal que colabora en todas las áreas de la industrial. Se debe de contar con el mejor recurso humano e invertir en su conocimiento, dando esto un sistema de compensación por desempeño y rendimiento en los procesos de producción. La investigación científica y el desarrollo de productos, técnicas y herramientas han facilitado el crecimiento sostenido de la industria manteniendo una disciplina de avances en lo referente al tercer pilas, la tecnología nacional que ha posibilitado la adopción y adaptación de innovadores sistemas que han propiciado fluidez en los cambios profundos para la transformación de la producción.

A estos tres pilares, cuya característica de simultaneidad es esencial, están basados en una cultura de Responsabilidad Social de la Empresa, entendiendo esta como la responsabilidad que todo colectivo de una organización tiene ante su sociedad a través de su conducta individual. Si el fin ultimo es la competitividad, no puede dejarse por un lado las personas, el medio ambiente, el Estado y el consumidor.

La RSE dentro de los sistemas económicos de Guatemala busca que haya una incorporación de políticas dedicadas a mejorar el nivel de vida de todos los que estén involucrados dentro del modelo económico, por lo que la agroindustria ha ido incorporando diversas políticas referentes a la RSE, tales como contratos laborales acorde a la ley vigente, no contratación de niños y/o niñas, habilitar todas las facilidades para atender las necesidades básicas de los trabajadores y sus familias, programas de co-responsabilidad basados en la capacitación continua, manuales de orientación del comportamiento y políticas y normas de servicio. Se ha tratado de aplicar una dieta balanceada para el buen funcionamiento del cuerpo durante las horas laborales, creación de módulos habitacionales, cocinas y comedores, sanitarios, duchas, pilas, un dentro de atención medica sin costo alguno, recreación, así como pago y contratación; todo esto para que el modelo económicos con mayor capacidad productiva y de contratación laboral junto con la RSE logren crear un espacio de trabajo cómodo, bien atendido, con visión de desarrollo y así lograr el fin ultimo que es la competitividad tanto de la empresa como de la persona, la comunidad y el Estado.

El reto que implanta la convención sobre la Responsabilidad Social de la Empresa es el de crear una proyección que este enfocada a promover programas de desarrollo sostenible de las comunidades de Guatemala; que se convierta en un facilitador social, en una plataforma que propicia la autogestión comunitaria. El avance de este reto en los modelos económicos del país a sido poco visible y proyectable; pero lo que han tratado y están trabajando en la descentralización en términos de solidaridad con proyectos que implican la participación de los usuarios

finales, ya que ello permite y facilita que estos se apropien de las acciones y que a su vez involucren al gobierno local en la identificación de los problemas y priorización de soluciones, en donde la subsidiariedad tome relevancia para que en un esquema donde confluya estas condiciones, se generen oportunidades que permitan a cada individuo alcanzar su propio bienestar.

Es importante que los modelos económicos del país se involucren dentro de los problemas sociales y sean los responsables de buscar soluciones a los distintos retos que esto trae consigo; siendo la RSE una solución alternativa es necesario que cada industria, agroindustria o comercio se involucre dentro de este proceso para buscar el desarrollo sostenible del país. Entre los proyectos que se tienen están:

- Mejores familias: Es un modelo innovador de autogestión impulsado por mujeres, que promueven la seguridad alimentaria nacional. Contando estas con 128 comunidades atendidas.

- PROCAPS: Programa de capacitación y actualización de docentes. Proporcionan talleres, fascículos y guías metodológicas con más de 3,250 docentes y 750 escuelas en áreas rurales.

- Salud: Creación de centros de saludo que cuenten con oftalmología, medicina general, dermatología, farmacia, odontología, cardiología y pediatría.

Estos siendo los pilares fundamentales de la RSE, y dado estos datos son los avances que se han tenido en Guatemala a través de la aplicación de la RSE; pero esto no indica que ya ha sido concretado el reto, el reto es más amplio y de mas dinamismo lo cual esta todavía proyectado para el país, que sigue sumido en una economía inestable, con mas del 50% de la población en pobreza y sin acceso a satisfacer sus necesidades básicas, la RSE se perfila como un método para que esto cambie y se pueda salir adelante y así buscar un desarrollo sostenible a nivel de país. Nada de esto se puede lograr, mucho menos la implementación de la RSE, sin la ayuda de las empresas, el Estado, la comunidad local y de cada persona que resida en Guatemala.

Mas adelante en el estudio de caso, veremos en tres diferentes sectores del modelo económico de Guatemala (Agroindustria, industria y comercio) cuales han sido sus experiencias, que implantación, que programas y proyectos tiene y como ven ellos el reto sobre la Responsabilidad Social de la Empresa en sus marco laboral, comunitario y a nivel de país.

## **5.2 La empresa y su entorno.**

La actividad económica de un país es fundamental para que este se desarrolle en los diferentes niveles económicos, políticos, sociales y otros. Uno de los principales actores para alcanzar el desarrollo son las empresas. A las empresas se unen personas inteligentes, responsables y libres con el fin de servir con su particular actividad económica a la sociedad en general, la cual a su vez se compone de personas. Es de ahí que la empresa surja como una unión de personas que aportan capital, trabajo y estudio emprendedor.

La empresa lejos de ser una realidad natural, es por encima de todo una realidad social, es decir formada y mantenida en el tiempo por personas que cooperan mediante su trabajo para conseguir dar respuesta a unos imperativos y objetivos económicos. Es evidente que la empresa viene a quedar constituida como algo que siendo prioritariamente un instrumento económico, apunta a una realidad mucho más amplia; es una institución socioeconómica. Las empresas son movilizadoras de recursos productivos, que se ponen a disposición de los diferentes mercados. Los mercados pueden ser físicos e intangibles.

Una empresa es un organismo vivo hecho de un conjunto de sistemas, de subsistema interconectados y que incluyen seres humanos, maquinas, programas, etc. por eso cuando la dirección reconoce que la empresa ya no se adapta al medio, que cambió o está cambiando, es la fisiología anatómica de la empresa la que debe recrearse. La empresa como definición es el conjunto de recursos humanos y materiales que sometidos a un proceso continuo de transformación,

dan origen a bienes y servicios que posteriormente se pondrán a disposición de los consumidores; quienes son parte de la comunidad en la que una empresa desarrolla.<sup>17</sup>

Una empresa no opera independientemente, ni alejada de toda influencia interna o externa que intervenga en el desempeño de sus actividades. Robbins & Coulter dicen que el entorno se refiere a instituciones o fuerzas fuera de las empresas y que potencialmente pueden afectar el desempeño de la misma. Dividen el entorno general y el específico, cada uno de los cuales abarca los siguientes grupos:<sup>18</sup>

Clasificación del entorno	De una empresa
Entorno general.  Todo lo que esta fuera de la empresa.	Entorno específico.  Parte del ambiente que esta directamente relacionado con la ejecución de metas de la empresa.
Condiciones políticas.  Condiciones económicas.  Condiciones tecnológicas.  Condiciones ambientales.  Condiciones sociales y culturales.	Clientes.  Gobierno.  Proveedores.  Competidores.  Grupos de presión.

Una empresa debe realizar un análisis del entorno, el cual es importante para que esta reconozca las oportunidades y amenazas que la puedan afectar. El enfoque de sistemas observa que los elementos de las empresas como la planeación,

<sup>17</sup> Carta informativa IPRES, No. 120, año 1998.

<sup>18</sup> Robbins & Coulter, Las empresas, clasificación del entorno de una empresa, año 2004.

organización, integración de personal, dirección y control deben ir interrelacionados con el ambiente externo y debe existir un monitoreo por medio del análisis y consideración de dicho ambiente para alcanzar las metas de la empresa.

Para que una empresa pueda realizar sus actividades necesita insumos humanos, capitales, administrativos y tecnológicos con los cuales va a satisfacer la demanda de empleados, consumidores, proveedores, accionistas, gobierno y la comunidad. Para poner a disposición bienes, servicios, utilidades y otros que satisfagan a dichos demandantes.

En lo referente a los factores externos es importante determinar que dentro de ellos entra lo que es la globalización; lo cual es la tendencia de las empresas a expandirse a nuevos mercados alrededor del mundo, lo cual exige que las empresas nacionales cumplan con estándares de calidad mundial, por lo que es importante la implementación de la RSE y es aquí donde nuestro objeto de estudio; las empresas multinacionales se vuelen importantes dentro del proceso globalizador. En el entorno general se refiere a la economía del país, el ambiente político y social, la globalización y la tecnología. El entorno específico, se refiere a los factores externos más cercanos a la empresa y se ve representado más que nada por las leyes que afectan a la empresa y las personas que dentro de ella interactúan.

### **5.3 Las responsabilidades sociales de la empresa.**

Las áreas de responsabilidad social son básicamente tres: la económica, la sociocultural y la medioambiental. El origen del comportamiento social lo marca la creencia de que la empresa es un ente social y como tal ha comportarse. Este origen va a influir de manera notable en la intensidad del protagonismo social interno y externo que la empresa desempeña y en su consistencia y perdurabilidad en el tiempo.

Cada empresa deberá fijar el contenido de su responsabilidad social, como resultado de un análisis sistemático de los puntos de cruce de las áreas de actividad de la empresa y los agentes sociales afectados por la misma. La definición de esas responsabilidades debe hacerse teniendo en cuenta dos límites: el límite inferior o mínimo de responsabilidad que es la observancia de las normas jurídicas más restrictivas. En aspectos donde no exista legislación se atenderá a los usos y costumbres. Y el límite superior o máximo de responsabilidad que es cuando la asunción de responsabilidad pueda suponer la pérdida de competitividad para esas organizaciones, mermando gravemente su rentabilidad y en última instancia, poniendo en peligro su existencia.

La responsabilidad de la empresa desde el punto de vista político y sociocultural implica en primer lugar, respeto al espíritu y letra de las leyes; en segundo lugar, respeto a las costumbres sociales y a la herencia cultural; en tercer lugar, involucración en la vida política y cultural. Una empresa debe de ser de carácter sostenible, y debe de integrar los siguientes valores o principios: sostenibilidad (Búsqueda permanente al desarrollo económico, la integridad medioambiental y el bienestar social), visión a largo plazo, diversidad (de opiniones, culturas, perspectivas, edades y sexos en su organización y en las relaciones con su entorno), apertura en el dialogo con las partes interesadas, integridad y responsabilidad.

Reconocer una dimensión ética y socialmente responsable en la vida de la empresa no implica establecer valores éticos ni normas particulares. Se trata solo de reconocer que esa dimensión ética existe y que hay que tenerla en cuenta.

Es aquí donde la RSE tiene que cumplir su valor de norma y aplicación dentro de las empresas para que las personas sean valoradas y ayudadas a que se lleve de manera mas fácil y continua el desarrollo sostenible que todo humano necesita para mantener un nivel de vida adecuado y digno.

#### **5.4 Acuerdos marco sobre la Responsabilidad Social de la Empresa.**

Si bien los acuerdos marco firmados entre empresas multinacionales y sindicatos no son, en sentido estricto iniciativas de responsabilidad social de la empresa, a menudo se hace referencia a ellos en las discusiones sobre este tema. En estos acuerdos marco figuran más referencias a las normas internacionales del trabajo que en cualquier otro tipo de iniciativa de RSE sobre la base de los 24 acuerdos marco firmados hasta finales de junio del 2003.

Además incluso cuando no hacen referencia directamente a convenios específicos de la OIT, suelen mencionar las normas internacionales del trabajo en general. Los acuerdos también son dignos de mención por los procedimientos de seguimiento que establecen.

La mayoría de los acuerdos marco establecen un tipo de función de estudio o mecanismo de seguimiento en virtud de los cuales los altos ejecutivos, los directores y los representantes de trabajadores se reúnen para estudiar la aplicación del acuerdo. Algunos acuerdos estipulan su divulgación en toda la compañía, el acuerdo hace referencia a la creación de programas conjuntos de formación, varios acuerdos prevén la vigilancia de la aplicación del acuerdo por la dirección local, los trabajadores y sus representantes. También es habitual que los acuerdos incluyan mecanismos encargados de solucionar problemas que no se pueden resolver en el ámbito local. Con frecuencia los acuerdos marco hacen referencia a los convenios fundamentales sobre la RSE y se tratan de aplicar en la misma línea de trabajo.

#### **5.5 Sistemas de gestión en la Responsabilidad Social de la Empresa.**

El auge de los informes sobre la RSE ha traído consigo el aumento del número de sistemas que las distintas organizaciones y agrupaciones promueven y utilizan para ayudar a las empresas a realizar sus objetivos en materia de RSE.

Las empresas tienen que adoptar prácticas y sistemas de gestión especiales a fin de actuar y de controlar y evaluar su comportamiento con respecto a los objetivos de la RSE. En términos generales, pueden distinguirse dos tipos de sistemas: el primero, agrupa a los sistemas autónomos, promovidos principalmente por consultores, ONG'S y otras organizaciones. Aquí se debe lograr el compromiso activo de todos los coparticipantes e interlocutores de una organización, este paso fue elaborado para atender a la necesidad de las organizaciones de integrar en sus actividades cotidianas los procesos que interesen a sus asociados y a otras partes interesadas; se trata de establecer un proceso sistemático de participación de los interlocutores de cada organización, que va a generar los indicadores, metas y mecanismos de presentación de informes necesarios para asegurar la eficiencia en el logro de los resultados de la RSE. El segundo tipo de sistemas de gestión sigue en líneas generales el modelo ISO ilustrado por normas relativas a la calidad y el medio ambiente. Se considera que sea concebido de manera que aproveche los méritos reconocidos de las técnicas de auditoría, en particular especificando medidas correctivas y preventivas estimulando las mejoras continuas y concentrándose en mecanismos de gestión y en la documentación que demuestre la eficacia de dichos mecanismos de RSE.

Otro sistema de gestión que aplica este enfoque es el modelo de comportamiento que está elaborado en el Pacto Mundial, del cual se hablará más adelante; aquí participan varias entidades y cuya función es prestar asesoramiento sobre la conveniencia y viabilidad de la creación de sistemas propios de gestión de RSE. La OIT es miembro de este grupo consultivo que inició sus labores en enero del año 2005.

## **5.6 ¿Por qué una estrategia de Responsabilidad Social de la Empresa puede ser una ventaja competitiva para las empresas guatemaltecas multinacionales?**

La implementación de la RSE como ventaja competitiva es la base fundamental del desempeño a largo plazo de una empresa que busca el crecimiento del desarrollo sostenible de sus empleados y de ella misma, aunque una empresa pueda tener millones de fortalezas y debilidades en comparación con sus competidores, hay dos tipos básicos de ventajas competitivas que esta puede poseer: liderazgo a bajo costo y diferenciación.

Al obtener una diferenciación se alcanza una ventaja competitiva y la diferenciación se puede obtener a través de las prácticas empresariales de la RSE. González explica que la ventaja competitiva es ofrecer al cliente algo que no le brinda la competencia y que el consumidor podrá obtener al momento de adquirir un servicio o producto.<sup>19</sup>

La diferenciación puede basarse en el producto mismo, el sistema de entrega por medio del cual se vende, el enfoque de mercadotecnia y un amplio rango de muchos otros factores. En este último, se considera a la Responsabilidad Social de las Empresas como una ventaja de diferenciación por lo que sería una buena estrategia el incorporar estos lineamientos entre las políticas internas de cada empresa, para que así puedan mantener un alto desarrollo económico y lograr la sostenibilidad que requiere la empresa, el trabajador, la comunidad, el gobierno y el país para salir adelante en la búsqueda de la equidad social.

---

<sup>19</sup> González, R. Actuación de las empresas en un mundo globalizado, pág. 24. Año 2007

## **5.7 Importancia de la Responsabilidad Social de la Empresa como ventaja competitiva.**

González dice que las organizaciones éticas, fundamentadas en valores serán las que logran sobrevivir.<sup>20</sup>

Hoy más que nunca la ética se convierte en la estrategia competitiva de la empresa, lo cual deben tenerlo muy claro las empresas y es la RSE una herramienta fundamental para llevar esto a cabo.

Anteriormente la atención a la RSE se enfocaba en supuestas actividades como filantropía, donaciones y caridad, así como controlarlas. Recientemente la atención ha estado sobre la posible ventaja competitiva de las acciones socialmente responsables, incluido el éxito financiero y las decisiones de compra de los consumidores. Las acciones socialmente responsables pueden tener otras ventajas a largo plazo para las empresas. Adicionalmente los problemas de la sociedad pueden ofrecer oportunidades de negocios y lograr utilidades mediante esfuerzos sistemáticos y vigorosos para resolver esos problemas.

Es importante pues que se ponga en marcha el plan de implementación de la RSE para las empresas multinacionales que son las que más poder adquisitivo y económico tienen en el país; esto puesto que va a ayudar a crear una diferenciación de marca y productos, van a atraer más clientes, se van a ver mejor en el panorama mundial de las actividades de carácter comercial y económico puesto que los demás se dan cuenta que son empresas que invierten en su capital humano y ayudan a desarrollar un mejor país o comunidad en donde estas llevan a cabo su actividad productiva.

---

<sup>20</sup> González, R. *Ibíd.*

## **5.8 Beneficios de aplicar la Responsabilidad Social de la Empresa como ventaja competitiva.**

Las empresas que utilizan la RSE dentro de sus actividades empresariales se benefician de muchos aspectos, porque pueden mejorar su imagen ante la competencia y ofrecer mejores productos y servicios al mercado. El beneficio extra que tendrían es mejorar el nivel de vida de los colaboradores de cada una de las empresas por lo tanto del país entero; porque es parte de lo que busca la RSE, además que mejora la competitividad de las empresas hacia el mercado.

Por lo tanto, en un mundo tan globalizado en el que se desea competir internacionalmente, es necesario poseer no solo los estándares de calidad y servicio, capacidad de producción, tecnología de punta y procesos de RSE, tanto hacia los colaboradores de la empresa como hacia las comunidades en donde están establecidas.

La RSE, no es una moda, sino es una actitud a nivel mundial y Guatemala no se puede quedar atrás y puede ser una herramienta para alcanzar la competitividad en los mercados guatemaltecos y mundiales así como para alcanzar el desarrollo sostenible del país y su población, para eliminar las barreras de pobreza en las cuales vive mucha gente en Guatemala. Uno de los proyectos más exitosos y ambiciosos es el de que las empresas multinacionales faciliten la educación a sus empleados a través de un sistema de educación interno; lo cual les va a ayudar a ser más competitivos y eficientes a la hora de poner en práctica la productividad.

## **5.9 Finalidades de los trabajadores.**

La relación de trabajo en una organización es de dos vías, tanto la empresa como los trabajadores buscan alcanzar sus propios objetivos personales, cada empleado ofrece su trabajo a la organización y espera obtener recompensas por

ello. Los trabajadores buscan, a través de su trabajo, alcanzar sus objetivos personales; los cuales son tres:

- ✓ Obtener un salario y sueldo justo: esta es la motivación primordial por la que todo empleado trabaja, aunque esta razón puede pasar a segundo plano si el trabajador tiene por satisfechas sus necesidades básicas.
- ✓ Trato y condiciones de trabajo adecuadas: un trabajador busca ser tratado con dignidad como persona humana, busca que el ambiente físico, social y moral sean las adecuadas para desenvolverse como persona.
- ✓ Seguridad y progreso: los trabajadores buscan también tener una garantía sobre la estabilidad de su puesto, muchas veces pueden sacrificar recibir una remuneración menor por un trabajo que les ofrezca desarrollo profesional y seguridad.

La RSE demuestra la importancia primordial de desarrollar y tomar en cuenta a su personal y preocuparse como segunda instancia a sus clientes. Asegura que si el empleado se siente feliz en su lugar de trabajo lo reflejara en el servicio que ofrecerá a su cliente lo que se traducirá en un incremento en las ventas y presentan las herramientas para convertir al personal de la empresa en una ventaja competitiva para la misma.

### **5.10 Finalidades de la empresa.**

La empresa por su parte también tiene sus finalidades y las implementa en un nivel jerárquico según el fin último de la misma, pero esto no quiere decir que no se debe de involucrar o implementar la RSE dentro de estos fines que se tienen.

A pesar de la finalidad natural de la empresa que es la obtención de utilidades justas, existen finalidades colaterales como el prestigio social y el cumplimiento de una responsabilidad social. Se podrían enumerar cuatro de estas finalidades de las empresas, las cuales son:

- ✓ Servicio a la comunidad.
- ✓ Capacidad de continuidad.
- ✓ Generación de un valor económico agregado.
- ✓ Desarrollo de las personas que integran la empresa.

A pesar de que la finalidad primordial del empresario es el lucro, las empresas también tienen finalidades sociales para contribuir con el desarrollo de su personal y de la comunidad en la cual se desenvuelven, pero no olvidando que el empresario busca establecer que su población consumidora este en buenas condiciones; tanto adquisitivas como humanas, para así poder vender sus productos con mas facilidad y seguir creando el proceso de lucro. Fines fundamentales son:

Obtener la máxima capacidad de su personal: maximizar el potencial de sus empleados resulta una finalidad de vital importancia para la empresa pues a través de ellos se logra una operación eficiente.

Obtener la colaboración del personal: no basta solamente con maximizar el potencial del personal, es necesario lograr la voluntad de los empleados para poder llevar a cabo las tareas necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa.

De estas finalidades se puede deducir que para maximizar el potencial de los empleados y lograr su colaboración es necesario contar con personal motivado a hacer, es aquí pues donde los lineamientos de la RSE juegan un papel importante para que los colaboradores sientan que su esfuerzo es reconocido y recompensado de la empresa, a pesar de que este reconocimiento no sea necesariamente monetario, el trabajador se sentirá comprometido con los objetivos de la empresa y contribuirá con su trabajo para alcanzarlos.

## **CAPÍTULO VI.**

### **LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT): RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA.**

#### **6.1 Alcances de la Convención sobre la Responsabilidad Social de la Empresa.**

La Responsabilidad Social de la Empresa es una combinación de aspectos legales, éticos, morales y ambientales y es una decisión voluntaria, no impuesta, aunque exista cierta normatividad frente al tema. Orientar los esfuerzos de la empresa solamente a producir resultados basados en las teorías de producir y vender mas con el mínimo costo sin importar el impacto social, es a lo largo del tiempo, el peor negocio del sector productivo que busca la rentabilidad.

La estrategia actual y sus esperados beneficios, con dicha posición pueden ser mañana el motivo de su fracaso. La Responsabilidad Social de la Empresa abarca aspectos internos y externos, los que se han sido objeto de tratado por expertos en el tema, los primeros orientados a los colaboradores o el equipo de trabajo, sus asociados y accionistas, y los segundos los externos a clientes, proveedores, familia de los trabajadores, la vecindad el entorno social, entre estos el medio ambiente. Es preciso saber que los objetivos empresariales actuales están enfocados a lograr una mayor competitividad y productividad.

Por productividad se entiende la capacidad de producir y vender más a menor costo y con una excelente calidad, lo que permite a la marca que se promociona mantenerse y crecer en los mercados a los que pertenece, sea nacional o internacional; haciéndose así mucho más competitivos. La productividad y la competitividad son entonces la razón que lleva a que las decisiones gerenciales hagan una valoración del costo / beneficio, la inversión realizada con respecto a las utilidades generadas, pero lamentablemente con una visión a corto plazo, sin

medir consecuencias de los efectos nocivos de la inversión en el futuro de la marca o la empresa misma.

La misma dinámica del mercado, con sus tendencias neoliberales y la gran necesidad de mantenerse o sobrevivir en un sistema de relaciones complejas y desiguales, en donde la ética y la moral, el concepto de justicia y otros aspectos relevantes a principios y valores han perdido importancia, hacen que el concepto de responsabilidad social sea desatendido, pues en un afán de crecer y mantenerse, se juega con reglas irregulares en busca de arrebatarse el mercado a su competencia y ser más rentables, haciendo que toda práctica comercial sea válida, así se afecte o impacte algo o a alguien. Todo esto ha llevado a crear la convención sobre la responsabilidad social en la cual la OIT es una ancla fundamental para alcanzar los objetivos finales de que toda empresa logre incorporar estos lineamientos y así lograr cambiar esa forma de pensar que se ha traído consigo durante los últimos años; lograr que la empresa invierta en su capital humano y que el desarrollo sostenible sea equitativo para todos es el objeto final de la RSE y para esto es la OIT que con diferentes asociaciones creadas a partir de la RSE se encargan de velar por el cumplimiento de las acciones socialmente responsables.

## **6.2 Problemas actuales por acciones no responsables socialmente.**

Es importante aclarar que los problemas por la inadecuada responsabilidad social no es causa generada por una sola fuente, es decir por la empresa, todos los estamentos de un Estado son igualmente responsables de sus males; las políticas blandas, imprecisas e irresponsables de los gobiernos, gobernantes permisibles y transigentes, los sistemas de corrupción, la poca preocupación e importancia concedida en el tema por parte de entidades educativas, la ignorancia misma o la falta de conocimiento sobre el tema por parte de los empresarios y actores del sector productivo y comercial, el bajo escrúpulo de muchos empresarios y

personas que conociendo el tema y sus consecuencias actúan de forma irresponsable.

Todos los estamentos que hacen parte del Estado, gobierno y políticas, colegios y universidades, empresas, empleados, padres de familia, medios informativos y demás que inciden en patrones de comportamiento y en la cultura, son igualmente responsables en los daños ocasionados, bien por acciones directas o por omisión. Entre los problemas actuales por acción no socialmente responsable, las cuales la OIT quiere eliminar del panorama internacional a través de las acciones de la RSE; pero que persisten en la actualidad, según la encíclica papal son:

- ✓ Deterioro del medio ambiente: destrucción de recursos naturales, contaminación del la tierra, el agua y el aire, basura y residuos
- ✓ Aumento de sustancias productoras de la lluvia acida: deterioro de bosques y extinción de animales y vegetales.
- ✓ Subdesarrollo: pobreza, violencia, guerras, conflictos, hambruna, enfermedades y todo aquello que atente contra la vida y la dignidad del ser humano.
- ✓ Falta de identidad y pertenencia a una región, país, empresa y compromiso ausente.
- ✓ El estrés y estados depresivos que generan ausentismo, deserciones, conflictos, tensiones y una serie de malestares.
- ✓ Problemas emocionales, neurosis, paranoias sociales que influyen en la concentración y los resultados.
- ✓ Las crecientes tendencias a la dependencia de drogas, alcohol y sustancias psicoactivas que generan problemas internos y descomponen la sociedad.
- ✓ Aumento de actos violentos que generan temores, zozobras y un clima de tensión y miedo.
- ✓ Aumento de robos, hurtos, defalcos y practicas deshonestas que reducen la motivación a la inversión.
- ✓ Relaciones inadecuadas en pareja y el crecimiento de conflictos familiares.

- ✓ Prostitución progresiva, incluso infantil junto con las tratas de blancas.
- ✓ Crecimiento de pandillas juveniles, practicas satánicas, alta infidelidad y el crecimiento de indicios de suicidio.
- ✓ Negativismo, apatía al estudio, tendencia al facilismo, baja disposición de ahorro, bajo sentido de integridad y pertenencia

Estas situaciones hacen que reine un desconcierto y desorden que hace que la practica empresarial sea cada vez mas compleja por no llamarle difícil, afectando el ejercicio financiero, no solamente por el reforzamiento de sistemas de seguridad personal, industrial o de los bienes, también por el crecimiento de ausentismos por los daños causados en propiedad ajena por las devoluciones, reproceso, perdida de clientes, inmoralidad de algunos funcionarios y desinterés comunitario. Enumerar la cantidad de aspectos que hacen parte hoy de un gran grueso de nuestra población laboral es una tarea casi interminable, y todo lo anterior repercute en la perdida de la esperanza en las personas, la baja ilusión, la poca disposición por hacer bien las cosas merma su capacidad productiva lo cual afecta la productividad y estanca el proceso hacia el desarrollo sostenible de la persona, la comunidad, la empresa y el país.

### **6.3 La Responsabilidad Social de la Empresa en los problemas actuales.**

Las empresas son participes de la responsabilidad en algunos de los efectos mencionados, por sus políticas o la carencia de las mismas, por sus sistemas de dirección y por una serie de costumbres y vicios empresariales que el alejan de una actuación responsable que mida las consecuencias de sus actos. La responsabilidad o la no responsabilidad es parte de la cultura de una empresa. La falta de ética y moral, es sin lugar a duda el principal elemento del problema, la búsqueda de las utilidades y el afán de generar resultados a toda costa sin medir consecuencias, no permite que la empresa preste la atención que merece el tema de la Responsabilidad Social de la Empresa.

La inmoralidad ciudadana, la falta de civismo, el bajo escrúpulo de las personas, la falta de lealtad, la trampa, la poca sinceridad, el bajo sentido de pertenencia, la mediocridad, las inadecuadas relaciones humanas son los asuntos de comportamiento que afectan el desarrollo empresarial y el desarrollo sostenible del país; la empresa tiene una alta responsabilidad en ello. Lo que la RSE quiere es que haya empresas y personas de calidad, integradas y eficientes. La formación del individuo se empieza desde el hogar, en su núcleo familiar y la educación básica y superior la complementa y valida, pero es en la vida laboral donde el individuo refuerza conductas o creencias e inclusive donde las planta.

La RSE debe evitar que existan las empresas que fomenten los malos hábitos entre los empleados y las relaciones laborales existentes, ya que de nada sirve enseñarle a no mentir a una persona cuando el jefe es el primero que les dice a sus colaboradores que nieguen ciertas cosas frente a la comunidad, el cliente, el Estado, etc. esto ya que muchas veces los ambientes organizacionales o el sistema de dirección anula las capacidades humanas positivamente desarrolladas. Las investigaciones sobre RSE han demostrado que existen empresas en donde no se le concede valor a las competencias personales, la calidad de vida, a lo emocional y cultural en general y que posibilitan la generación de ingresos pero no agregan nada positivo a la calidad de vida ni hacen inversiones en el personal que han contratado para el desarrollo de los mismos.

Dentro de los lineamientos de la RSE está el compromiso de que la empresa debe fomentar la cooperación y los deberes ciudadanos para que se cumplan los derechos humanos de todos los trabajadores, hacer que las condiciones laborales se desarrollen en estados altos de eficiencia y que elimine los estados depresivos, los malos hábitos, los problemas de salud y el estrés. La RSE debe eliminar los abusos de autoridad de la gerencia hacia los empleados, la humillación respaldada por el poder y los resentimientos que puedan ocurrir.

La RSE debe de contribuir a la convivencia pacífica entre todas las partes a la elaboración de normas para eliminar todos aquellos problemas que aquejan a la sociedad y contribuir a que se viva en una democracia en pro de la productividad, la ventaja competitiva, la igualdad, la misma oportunidad de acceso a la información y actividades que se deseen desarrollar y el desarrollo sostenible y sustentable de las personas, empresas y el país. Se deben de promover políticas de bienestar que desfavorezcan las conductas erróneas y atropellen en las relaciones entre la familia – comunidad – empresa – Estado, que no permitan el atosigamiento por ordenes confusas y saturación de trabajo sin prestar la debida importancia a la salud y bienestar del individuo; todo esto para que las personas se sientan con toda la confianza y capacidad productiva y no caiga en los errores de los problemas actuales por acciones no responsables socialmente.

#### **6.4 La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Pacto mundial.**

El Pacto Mundial como iniciativa de las Naciones Unidas es una iniciativa de compromiso ético destinada a que las empresas de todos los países acojan como parte integral de su estrategia y de sus operaciones diez principios de conducta y acción materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Su fin es promover la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita la conciliación de intereses y procesos de la actividad empresarial con los valores y demandas de la sociedad civil, así como de los proyectos de la ONU, Organizaciones Internacionales sectoriales, sindicatos y ONG`s.

La idea de un Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de Responsabilidad Social de la Empresa fue lanzada por el secretario general de la ONU, Kofi Annan ante el foro económico mundial en Davos, el 31 de Enero de 1999. Suponía el reconocimiento de las necesidades compartidas por todos en un mundo crecientemente globalizado y el inicio de una colaboración mutuamente enriquecedora que contribuyese a la eliminación de los más evidentes y

perjudiciales efectos perniciosos de la actual dinámica económica y la promoción del bienestar y la dignidad humana.

El pacto es un instrumento de libre adscripción por parte de las empresas y organizaciones laborales y civiles, que descansa en su compromiso de implantación de los diez actuales principios del Pacto en su estrategia y en sus operaciones. El Pacto no es ni un instrumento regulador que plantea normas legales de conducta para todas las empresas, ni un instrumento que concede una certificación a las empresas que cumplen con determinados requisitos. Las empresas que se adhieran al Pacto asumen el compromiso de ir implantando los principios del Pacto en sus actividades diarias, adquiere el compromiso de ir dando cuenta a la sociedad, con publicidad y transparencia de los programas que realiza en ese proceso de implantación de principios.

El Pacto funciona como una red integradora de trabajo en la que las compañías participantes, la ONU, la OIT, sus organizaciones sectoriales, las ONG`s globales y las uniones sindicales internacionales promueven los objetivos y principios del mismo en torno a cuatro componentes o instrumentos principales, que marcan el estilo de trabajo y las actividades que desarrollan las entidades adheridas al pacto:

- ✓ Iniciativas conjuntas para la promoción de buenas prácticas empresariales.
- ✓ Creación de foros de dialogo y redes de colaboración entre el mercado y la sociedad en las materias objeto del Pacto.
- ✓ Un foro activo de educación y aprendizaje para promover estos valores entre la comunidad educativa así como estudios de casos e iniciativas piloto de implementación de los principios.
- ✓ La creación de redes y plataformas locales y nacionales que permita el aprendizaje mutuo entre empresas y dar respuesta a las necesidades e intereses específicos de cada comunidad empresarial en su progreso hacia la implantación de los diez principios.

- ✓ La participación de la OIT en el Pacto Mundial se concentra en la promoción de los cuatro principios sobre el trabajo. El Pacto Mundial les pide a las empresas:
- ✓ Eliminar la discriminación en materia de empleo y profesión.
- ✓ Unirse a la lucha por la abolición efectiva del trabajo infantil.
- ✓ Apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.
- ✓ Respetar la libertad de asociación y reconocer el derecho de la negociación colectiva.

La estructura tripartita de la OIT y la importancia que le da la organización al dialogo social contribuyen significativamente a la realización del objetivo del Pacto Mundial de reunir al mundo empresarial con los sindicatos, el sistema de las Naciones Unidas y otras organizaciones interesadas; en un dialogo transparente y en el desarrollo de proyectos conjuntos. La OIT ha colaborado activamente en la oficina del Pacto Mundial llevando la realización de las actividades esenciales de la iniciativa.

La OIT ha participado en la organización de eventos para el lanzamiento o promoción del Pacto Mundial en varios países, en estrecha colaboración con las organizaciones locales e internacionales de empleadores, así como las demás agencias de la ONU. La OIT empezó a trabajar en un proyecto dentro del cual uno de los objetivos principales es promover el desarrollo de redes de información y comunicación sobre la RSE en algunos países en desarrollo. Se deben de encargar que las empresas trabajen contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorción y el soborno.

Se crearon foros de diálogo en el Pacto Mundial sobre el VIH/SIDA para explorar el impacto de la enfermedad sobre el mundo empresarial, los trabajadores y el desarrollo, así como mejorar la capacidad de todos los actores de contribuir a la prevención, sensibilización, enfrentamiento, apoyo y tratamiento de la enfermedad.

El foro de dialogo permitió a la OIT, basada en los estándares de RSE promover el uso de un repertorio de recomendaciones practicas sobre el VIH/SIDA en el mundo laboral y se logro hacer un manual implantación. Se alentó a los participantes a difundir ejemplos de buenas prácticas y proyectos conjuntos en sus áreas.

La mayor parte del trabajo de la OIT en el Pacto Mundial se concentra en el área de aprendizaje. La OIT ha desarrollado un programa de formación para gerentes destinado a desarrollar la capacidad de los dirigentes empresariales para aplicar los cuatro principios y derechos fundamentales en el trabajo. Es pues aquí, en donde el Pacto Mundial como iniciativa para el desarrollo de la Responsabilidad Social de la Empres por parte de la OIT empieza a tomar forma y a divulgarse a nivel mundial para su implementación y desarrollo en las empresas, a nivel local, a nivel comunitario y nivel Estatal para fomentar la búsqueda del desarrollo sostenible.

### **6.5 Pacto mundial como iniciativa para la Responsabilidad Social de la Empresa.**

Como ya se explicó anteriormente el Pacto Mundial es una iniciativa de la ONU y la OIT para cuestiones relativas a la RSE, para esto fueron invitados los dirigentes empresariales del mundo para que pusieran los mercados globales al servicio de todos y por ende basar sus prácticas económicas en diez principios universales en los ámbitos de derechos humanos, trabajo y medio ambiente. Los principios laborales que enunció entonces coincidían con las cuatro categorías recogidas en la declaración de la OIT relativa a los derechos fundamentales en el trabajo.

El Pacto Mundial se ha convertido en un foro multilateral que promueve el aprendizaje y el dialogo en el ámbito de la RSE. Esto logro que el grupo del Banco Mundial preste atención a las dimensiones de la mano de obra y el empleo en la Responsabilidad Social de la Empresa lo cual constituyo una unidad de civismo

empresarial que tiene por cometido contribuir a seguir desarrollando el concepto de RSE demostrando sus ventajas económicas y prestar asistencia al sector privado y público de los mercados emergente para identificar las oportunidades de inversión y así elaborar un sistema para medir el desarrollo sostenible para evaluar la salud, la seguridad y el bienestar la población laboral.

El fin último del PM es ver los efectos de la globalización, un fenómeno imparable que afecta a toda la comunidad mundial, pero cuyos beneficios se reducen a determinados ámbitos y sobre todo a determinados países; por lo que se busca a través del diálogo y la participación colectiva es instituir la RSE como un medio que apalee la creciente brecha que existe a causa del fenómeno de la globalización.

La Responsabilidad Social de la Empresa comienza a surgir como tendencia empresarial, si bien las empresas carecían de un marco que permitiera la gestión de la responsabilidad de la empresa en un entorno global y bajo unos valores éticos universales. El Pacto Mundial fundamento en unos principios internacionales aceptados, nacido con la vocación de servir de guía y apoyo a las empresas socialmente responsables; las empresas pueden sentir que las actuaciones que llevan a cabo son internacionalmente reconocidas por basarse en unos valores o principios universalmente respaldados y avalados.

Los Diez Principios del PM están basados en Declaraciones y Convenciones Universales. Cuando se puso en marcha, la iniciativa sólo contaba con nueve principios: dos sobre derechos humanos basados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos; cuatro laborales, inspirados en la Declaración de la OIT sobre Principios fundamentales; y Derechos Laborales, tres sobre medio ambiente. Los diez principios son:

- ✓ La empresa y los derechos humanos.
- ✓ Vulneración de los derechos humanos.

- ✓ La empresa y la libertad de asociación.
- ✓ La empresa y el trabajo forzoso y coacción.
- ✓ Erradicación del trabajo infantil.
- ✓ La discriminación en el empleo.
- ✓ Las empresas y el medio ambiente.
- ✓ Iniciativas para el respeto medioambiental.
- ✓ Difusión de tecnologías ecológicas.
- ✓ Las empresas y la corrupción, la extorción y el soborno.

## **6.6 Organizaciones que apoyan la Responsabilidad Social de la Empresa en el campo de las Relaciones Internacionales.**

A partir de la convención sobre la Responsabilidad Social de la Empresa y el Pacto Mundial en los diferentes países y a nivel regional e internacional se han ido creando organizaciones, instituciones y empresas que se dedican al mantenimiento de la RSE o a fomentar la aplicación e implementación de la misma, como dar apoyo técnico y económico para que las empresas lo incorporen a sus políticas y normas.

### **Entre estas instituciones podemos encontrar:**

Banco Interamericano de Desarrollo (BID): Organismo multilateral que financia proyectos de implementación de RSE, hace investigación sobre el tema en América Latina y tiene un intenso programa de divulgación, a través de publicaciones y las conferencias interamericanas sobre RSE que se celebran anualmente en la región.

Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible (CLACDS): es un centro de investigación vinculado a la escuela de negocios del INCAE. Su principal objetivo es promover cambios en políticas públicas, las

estrategias empresariales y las acciones de la sociedad civil en la región centroamericana.

Responsabilidad Social en las Américas (EMPRESA): es una red de organizaciones empresariales en todo el continente americano que persigue un fortalecimiento del enfoque de RSE. Tiene la intención de constituirse en el principal referente regional americano respecto a las prácticas y estrategias de RSE.

Red Puentes (Continental): es una red compuesta por 18 instituciones de 5 países y un grupo de consultares que se fundó en julio del 2002 con el fin de promover el desarrollo de una cultura y prácticas de RSE apropiada en los países latinoamericanos.

Red de Desarrollo Sostenible (Continental): Red intercontinental que surge como iniciativa para potenciar el trabajo en redes en países en desarrollo y ayudar a las personas en el intercambio de información, conocimientos y experiencias relevantes al desarrollo sostenible.

Estas son algunas de las organizaciones encargadas de la RSE a nivel latinoamericano, todas cumplen su función como veladoras de las normas, proyectos y políticas que se desean implementar a nivel regional de la RSE. Aparte por cada país existen las diferentes organizaciones que se encargan a nivel nacional y local de velar por el cumplimiento de la RSE algunas son privadas y otras estatales, pero su función es la misma; entre ellas tenemos:

Desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial (DERES): Asociación de empresas y empresarios uruguayos implicada en el desarrollo del enfoque de RSE, escaparte de las mejores prácticas de gestión en Uruguay.

Perú 2021: Asociación empresarial que pretende que la empresa peruana se convierta en un motor de desarrollo incorporando la RSE como herramienta de gestión.

Fundación Esquel (Ecuador): busca contribuir al desarrollo humano sostenible en el Ecuador a través de programas de cofinanciación, asesoría y asistencia técnica a partir de la RSE

Alianza Social (Venezuela): Instituto vinculado a la cámara venezolana VenAmCham cuya misión es promover e incentivar la RSE de las empresas privadas con el fin de mejorar la calidad de vida del venezolano.

Instituto Argentino de Responsabilidad Social de la Empresa (IARSE): Persigue el compromiso del mundo empresarial argentino con el desarrollo sostenible a través del enfoque de RSE.

Instituto Ethos, Empresa y Responsabilidad Social (Brasil): Think tank empresarial brasileño cuya misión es ayudar a las empresas a incorporar la RSE a su gestión diaria. Además de la divulgación de materiales, organiza conferencias anuales nacionales sobre RSE de gran repercusión nacional.

Acción empresarial (Chile): organización empresarial chilena cuyo objetivo es promover la RSE entre las empresas que operan en el país. Contiene una newsletter, casos prácticos, indicadores para la autoevaluación y convoca a la RSE.

Centro para la Acción de la Responsabilidad Social de la Empresa en Guatemala (centraRSE): Organización privada liderada por empresarios formada en enero del 2003. Su objetivo es generar una actitud de cambio en los empresarios que operan en el país cuyo objetivo es orientar sobre las políticas y practicas de RSE en las empresas como un pilar fundamental de la estrategia de negocios.

Fundación empresarial para la acción social FUNDEMÁS (El Salvador): Tiene como objetivo contribuir al desarrollo social y económico de El Salvador mediante el fortalecimiento de la RSE en la empresa privada, promoción de la filantropía y de los valores empresariales.

CEDIS (Panamá): Organización sin fines de lucro cuyo objetivo es contribuir al desarrollo económico y social de Panamá a través del fortalecimiento y movilización de la RSE.

### **6.7 Iniciativas a partir de la Responsabilidad Social de la Empresa.**

A partir del Pacto Mundial y ver que la RSE es algo beneficioso para las empresas, los empleados, la comunidad, el Estado y el país en general se logran visibilizar ciertas iniciativas a partir de la RSE, estas son:

*Performance financiera:* Este beneficio significa que las empresas socialmente responsables, que se desempeñan bajo códigos de ética tendrán beneficios económicos mayores que su competencia.

*Reducción de costos:* Las empresas que practican la RSE logran reducir costos, gastos y la improductividad.

*Mejor de la imagen de marca y reputación:* La sociedad puede sentirse atraída por una empresa que se preocupa también por las personas, que ayudan a quien lo necesita y que cuida su medio ambiente, esto le ayuda a obtener reconocimiento público captando más capital, socios e incluso nuevos clientes, generando confianza y lealtad entre sus clientes y la sociedad. Su interés es el desarrollo de programas en beneficio de la comunidad y le brinda una reputación positiva y la utiliza como una fortaleza; una ventaja competitiva sobre su competencia.

Estas iniciativas son las que más se han implementado y usado para la difusión de la RSE a nivel internacional, para que las empresas vean que el uso de los

lineamientos de la RSE pueden ser convenientes para ellos y así ganar la confianza de la población en donde van a tener una mejoría y junto a ellos van a mejorar todos los involucrados dentro del proceso de la producción hasta la venta final y rendimiento de cuentas de las empresas.

## **6.8 Normas creadas a partir de la Responsabilidad Social de la Empresa.**

### Sectoriales .....

- Amnesty International Human Rights Principles for Companies (respeto a los derechos humanos)
- Clean Clothes Campaign Code of Labor Practices (relaciones laborales en el sector textil)
- FLA Charter Management (relaciones laborales)
- IFCTU Basic Code of Labour Practice (relaciones laborales)
- ISO 14000 (medio ambiente)
- Investors in People (relaciones laborales)
- SA 8000 (relaciones laborales)

### Generales .....

- Accountability 1000
- Caux Roundtable Principles
- CERES Principles
- Ethical Trading Initiative Base Code
- Fortune 's Corporate Reputation Index
- Global Reporting Initiative (GRI)
- Global Sullivan Principles
- Os for Multinational Enterprises
- United Nations Global Compact.

### ***Breve descripción del contenido***

La red de líderes empresariales de países desarrollados y en vías de desarrollo velan por mantener las funciones que se le han sido entregadas para que las empresas hagan funcional la Convención sobre RSE; estas son:

- Las responsabilidades de la empresa.
- El impacto social y económico de la empresa.
- El comportamiento de la empresa.
- Respeto a las reglas y al medio ambiente.
- Apoyo al comercio multilateral.
- Evitar actos ilícitos.

Global Reporting Initiative (GRI), al igual que el anterior mencionado tienen por objetivo y como característica sobre las RSE los siguientes puntos:

- Su principal objetivo es conseguir el mismo grado de transparencia respecto a la política medio ambiental que la transparencia respecto al estado financiero de la empresa.
- Para ello, ha desarrollado un marco basado en principios, características e indicadores que deben ser usados en el reporte.
- Respeto a los derechos humanos.
- Respeto a los trabajadores, promover la igualdad de oportunidades, respeto al derecho de asociación, asegurar la formación continua, condiciones seguras de trabajo.
- Promover la competencia leal, incluido el respeto por la propiedad intelectual.
- Trabajar con gobiernos y comunidades para mejorar la calidad de vida de éstas.
- Promover la aplicación de estas normas por todos los agentes con los que se establecen relaciones.
- Informar anualmente del cumplimiento de estas normas.

OECD (Organization for Economic Cooperation and Development) otra de las instituciones creadas para la supervisión de la Convención ha implementado los siguientes lineamientos:

- Las empresas multinacionales deben contribuir al progreso económico, social y medio ambiental, respetar los derechos humanos, fomentar la creación de capital humano en los países donde se trabaja, asegurar la transparencia, abstenerse de acciones discriminatorias o disciplinarias que van en contra de la buena fe, fomentar la aplicación de las mismas normas por sus socios etcétera.
- Respeto y apoyo positivo de los derechos humanos especialmente en lo que respecta a los empleados y al medio ambiente.
- Protección de la biósfera.
- Uso sostenible de recursos naturales.
- Reducción de residuos.
- Conservación de la energía.
- Productos y servicios seguros.
- Recuperación del medio ambiente.

## **CAPÍTULO VII.**

### **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA EN GUATEMALA.**

#### ***7.1 La Responsabilidad Social de la Empresa en el Estado guatemalteco.***

Rompiendo el paradigma tradicional de las Relaciones Internacionales en donde el Estado se consideraba como el único actor de dichas relaciones; se empieza a comprobar que no es así, ya que en un mundo que tiende a la globalización y que cada vez hay mas actores que definen el progreso y el camino de las Relaciones Internacionales, como lo son las empresas multinacionales que cuentan con presencia en varios países del globo y son fuente de desarrollo económico para los países.

Por este motivo se crea la RSE para que a nivel global las empresas logren poner en practica un desarrollo sostenible para sus empleados, la comunidad en la que trabajan y el país; en donde el ente rector del mismo, es decir el Estado, juega el papel de supervisor y promotor de la RSE, aun que esta sea de aplicación voluntaria. Por lo tanto el Estado junto con el Gobierno de turno deben de implementar acciones que promuevan y que impulsen la RSE a todas las empresas que tienen en su territorio, para que se den cuenta de lo beneficioso que puede ser para el país, la población y hacia la misma empresas el tener esto como marco de entendimiento.

Contrataciones empresariales, fusiones, adquisiciones, operaciones públicas de adquisición y otro tipo de operaciones similares han sido movimientos a los que el mercado se ha venido habituando en los últimos tiempos y que todo parece indicar se mantendrá en el futuro. Todas estas operaciones inciden dentro del Estado y el Gobierno del país, por cuanto que suponen un cambio de control y de dirección en la sociedad y el curso económico del país. Los principios básicos de la RSE han

de estar presentes en el gobierno con el fin de generar un clima de confianza y de transparencia entre los grupos de interés y los órganos de administración de las sociedades.

El Gobierno debe de reaccionar creando comisiones de estudio acerca de la ética en los organismos privados y de la transparencia que deben de tener. Debe de existir una comisión especial para el estudio de un código ético de los consejos de administración de las sociedades y una comisión especial para el fomento de la transparencia y seguridad de los mercados financieros y sociedades anónimas. Todo esto esta en discusión ya que el Estado de Guatemala reconoce la convención de la RSE pero no la ha implementado en su legislación, el congreso todavía debate sobre el fin ultimo de incorporar esto dentro de sus marcos institucionales.

El problema es que no ven mas allá de lo que es la RSE, tienen que ver y entender los beneficios que puede traer esto hacia el país y también así mismo tener un poco mas de control en las empresas privadas para que inviertan y desarrollen políticas que puedan satisfacer la necesidades básicas del país; junto con esto el poder controla los movimientos financieros de las entidades privadas para que así la SAT tenga un mayor control y registro de los impuestos que deben de pagar cada empresa, el ministerio de trabajo tener una supervisión del trato digno hacia el personal que labora dentro de las mismas y la comisión de derecho humanos como controladora del cumplimiento de los mismo.

Se ha implementado la ley de transparencia la que por parte del gobierno debe de haber un soporte normativo a las distintas indicaciones incluidas en la RSE de modo que el cumplimiento de las mismas no dependiese únicamente de la decisión voluntaria de las empresas y así generara mayor seguridad. Aunque el Estado haga hincapié de que es de naturaleza voluntaria, la diversidad de partes interesadas y la gestión de las repercusiones sociales deben de hacer que la RSE

queden definidas en los instrumentos jurídicos vinculantes y no vinculantes en los ámbitos sectoriales del Estado. La mayoría de las iniciativas relacionadas a la RSE adoptan un enfoque multilateral en el que participan no solo empleadores y trabajadores, sino también otras partes interesadas tales como consumidores, organizaciones no gubernamentales y la comunidad en general. Muchas de las iniciativas se refieren a temas y cuestiones que se abordan en la legislación y reglamentos nacionales; la RSE se centra en el cumplimiento voluntario de determinados principios y normas y no en la aplicación de la legislación nacional existente.

En 1999 el consejo de fundaciones privadas de Guatemala y el Banco Mundial establecieron alianzas con el programa nacional de competitividad con el fin de difundir la importancia de las prácticas de RSE para la agenda de desarrollo de Guatemala y para expandir este enfoque empresarial en todos los ámbitos productivos del país. La importancia de la relación y comunicación del sector empresarial con el gobierno y los otros sectores nacionales, que proponen que la inversión en capital humano es un factor central para elevar el crecimiento económico especialmente en un mundo globalizado en donde la RSE juega un papel importante para la competitividad empresarial y el desarrollo sostenible de la sociedad.

En el año 2001 el Banco Mundial, el CACIF, el consejo de fundaciones privadas y el IPRES unieron esfuerzos para llevar a cabo un foro nacional denominado “Estrategia social, una ventaja competitiva” en donde se dio a conocer a empresarios guatemaltecos la importancia de la RSE para el desarrollo humano sostenible, en el mes de enero del año 2001. Se invito al señor Waldemar Oliveira, superintendente del instituto ETHOS de Brasil para intercambiar con diversos actores del sector privado guatemalteco sobre los retos económicos y sociales del mundo actual, así como sobre los desafíos y oportunidades que representa la adopción de la RSE como parte integral de cualquier estrategia empresarial.

En octubre del año 2003 se constituyó el Centro para la Acción de la Responsabilidad Social de la Empresa en Guatemala (centraRSE) la cual es una entidad privada de carácter asociativo, apolítico, no lucrativo y extra gremial quien busca que las empresas guatemaltecas tengan una cultura que contribuya a la competitividad, bienestar y desarrollo sostenible del país. CentraRSE busca convertirse en el eje de desarrollo de la convención sobre la RSE en el ámbito nacional y a pesar del corto tiempo cuentan con una ambiciosa agenda de trabajo. Además de establecer parámetros de medición de la RSE, entre sus actividades para promocionar la RSE realizan conferencias, talleres de sensibilización, cursos de capacitación, recopilación de casos exitosos de la aplicación de la RSE en Guatemala, notas de diseminación y planeación de indicadores de RSE adaptados a Guatemala para elaborar manuales de primeros pasos para la implementación de la RSE en las empresas multinacionales guatemaltecas; y actualmente centraRSE ha establecido alianzas con redes internacionales del movimiento de la RSE.

Es pues tarea del Estado de Guatemala el hecho de comunicar e informar a la población, las comunidades y las empresa de que la RSE es ya una iniciativa a nivel mundial que puede ayudar a conseguir el desarrollo sostenible del país, así como la mejoría en las actividades empresariales y ayudaría a la reducción del impacto sobre la sociedad que puedan llegar a causar las empresas con sus actividades que desarrollan. El Estado debe encargarse de la implementación, supervisión y mantenimiento continuo de la RSE dentro de su territorio, pero esto no se va a lograr hasta que la mayoría de la población este informada y se hagan planes y proyectos de implementación de la RSE. Es pues una tarea larga la que le hace falta al Estado guatemalteco para llevar esto a una realidad.

## ***7.2 Iniciativas tomadas en los lugares de trabajo.***

Para ir poniendo en contexto lo referente a las iniciativas, nos vamos a referir a las mismas como los códigos de conducta, las políticas empresariales y códigos de ética empresarial, códigos multilaterales y códigos modelo promulgados por organizaciones de empleadores, trabajadores y gobierno. Algunas de estas iniciativas solo se aplican a las propias operaciones de una empresa, ya sean de ámbito nacional o internacional, mientras que otras también se aplican a socios comerciales tales como proveedores, subcontratistas y titulares de licencias.

Las iniciativas se llevan acabo en todos los sectores de las empresas que deseen actuar responsables socialmente, tales como: el sector textil, el de vestido, el calzado, la agricultura, el procesamiento de alimentos, etc. y suelen aplicarse a socios comerciales, principalmente proveedores y subcontratistas mientras que las iniciativas se toman en los sectores de la ingeniería mecánica y eléctrica, la extracción de minerales, la química, las finanzas y los metales se centran mas sus propias operaciones y en las relaciones de equidad.

Esta distinción es importante porque muchas iniciativas multilaterales se ocupan exclusivamente de las relaciones con proveedores y subcontratistas, y la mayor parte del debate público en torno al seguimiento de las prácticas laborales empresariales se ha centrado en las mismas. Los códigos que abarcan la cadena de suministro plantean una cuestión conceptual importante puesto que no siempre queda claro si este tipo de iniciativa supone un enfoque nuevo a la reglamentación o si tiene por objeto fundamentar el cumplimiento de la legislación nacional y las normas internacionales del trabajo.

Los códigos y políticas empresariales indican relativamente pocas referencias a las normas fundamentales internacionales del trabajo. Si bien ciertas investigaciones de la OIT han puesto de manifiesto que algunos códigos y políticas hacen referencia a la declaración de las empresas multinacionales

(EMN), la mayoría de ellos no lo hacen e incluso algunos están redactados de modo que se podría interpretar que socavan las normas internacionales del trabajo.

Los códigos y políticas que elaboran las empresas en países en desarrollo y en transición parecen ser una respuesta a la multitud de iniciativas relativas a la Responsabilidad Social de la Empresa que se toman en países industrializados con los que compiten. Muchos de ellos tratan de atender a los requisitos de distintos socios comerciales e iniciativas multilaterales y por ende son de amplio alcance.

Dentro de estas iniciativas se encuentran las de los certificados SA 8000 para las practicas sociales responsables del empleo, las cuales aparecen por primera vez en el año 2000, después de un año se moldeó bajo el estándar de calidad establecido a nivel internacional, el cual se llama ISO y de aquí se derivan los distintos ISO`s existentes. Sin embargo, estos solo persiguen estándares de funcionamientos específicos y la verificación de una herramienta creíble, comprensiva y eficiente para asegurar los lugares y condiciones de trabajo humano en las empresas; se basa en normas internacionales y propuestas por la Organización Internacional del Trabajo (ISO).

RED PUENTES: indica que la SA 8000 es la primera norma social auditable y tiene como objetivo mejorar las condiciones de trabajo a nivel global, buscando la mayor interacción entre las organizaciones del trabajo y los derechos humanos de todo el mundo. <sup>21</sup> Por su parte se describe la Social Accountability 8000 (SA 8000) como una norma internacional para la responsabilidad social iniciada por la OIT a fin de asegurar las normas para la producción ética de bienes y servicios; pero estas normas son voluntarias y pueden aplicarse a cualquier organización o empresa.

---

<sup>21</sup> Red Puentes, organización encargada de la vigilancia y la supervisión de la normas ISO y RSE a nivel Latinoamericano.

La CEPAA indica y explica que el primer sistema social de la responsabilidad social es una manera para que las compañías, fabricantes, minoristas, distribuidores y otras organizaciones mantengan condiciones de trabajo justas y decentes a través de la cadena productiva.<sup>22</sup> Los requisitos de esta norma están basados en las recomendaciones de: la Organización Internacional del Trabajo (OIT), La declaración universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (UN) y la convención de los derechos del niño de las Naciones Unidas.

Al momento de certificarse a través de este estándar, las empresas han de seguir las partes definidas en el documento guía, las tres primeras definen la panorámica general del modelo, la interpretación de sus elementos normativos y la definición de los términos clave utilizados en el SA 8000. Las siguientes partes están divididas en nueve apartados:

- Trabajo infantil,
- trabajo forzoso,
- salud y seguridad,
- libertad de asociación y derecho a la contratación colectiva,
- discriminación,
- prácticas disciplinarias,
- horario laboral,
- compensación y
- sistemas de gestión.

Cada uno de estos apartados evalúa los requisitos necesarios que se han de llevar a cabo para estar en compatibilidad con los principios de los derechos fundamentales y de los de la Responsabilidad Social de la Empresa. Sin embargo, existen empresas que utilizan estas normas para integrarlas en sus políticas y proceso internos sin tener a optar a la certificación, con el propósito de

---

<sup>22</sup> Consejo de la Agencia para la Prioridad Económica, CEPAA.

trabajar bajo normas éticamente responsables para beneficios de los trabajadores, clientes y comunidad.

La puesta en practicas de estas diferentes iniciativas en los lugares de trabajo ofrecen mas que beneficios a los trabajadores, a las empresas y a otros involucrados en las relaciones comerciales; ofrece en si una gama de mejoras en la calidad de vida en si de toda persona que la practica.

### **7.3 Expectativas de la Responsabilidad Social de la Empresa en Guatemala.**

La RSE ha causado una gran expectativa a nivel nacional y dentro de las empresas ya que hay algunos que están en contra y otros a favor de la misma, se considera que los gerentes, los gobernantes y el pueblo en general han tomado dos bandos; los que están a favor y los que están en contra de la implementación de la RSE como fuente de desarrollo sostenible y de mejorar así la calidad de vida de los empleados, la ganancia de los empresarios, el crecimiento de la empresa y del país por igual para lograr que haya un desarrollo.

De estas dos posturas, podemos sacar conclusiones y argumentos de los que están a favor; ellos dicen que es importante la RSE para el país puesto que ayudaría a mantener el nivel de vida de las personas, generaría empleo y se lograría una sociedad más heterogenia, y la RSE vendría a implementar políticas y recursos entre las empresas ya que estas han actuado y utilizado recursos del país y la comunidad; por lo que entre esos argumentos están:

Las expectativas públicas del Estado han cambiado, se considera que la empresa ha utilizado recursos de la sociedad y debe de volver en alguna forma a la sociedad lo que ha tomado de ella.

La creación de un ambiente social beneficia tanto a la sociedad como a la empresa. La primera se beneficia con mejores ambientes comunitarios y oportunidades de empleo y la empresa se beneficia de una comunidad mejor,

pues es esta la fuente de su fuerza de trabajo y la que consume sus productos y servicios.

Es mejor prevenir los problemas sociales mediante la participación de la empresa que solucionarlos ya existiendo. Quizá sea mejor ayudar a los desempleados que enfrentar la delincuencia que este desempleo puede generar.

La participación social dentro de la empresa genera una imagen pública favorable, la empresa puede atraer clientes, empleados e inversionistas. La empresa tiene gran poder que debe de ir acompañado por una cantidad equivalente de responsabilidad social. La participación social puede beneficiar a los accionistas o dueños de las empresas. La opinión pública apoya que las empresas tengan metas tanto sociales como económicas.

Pero así como existen personas que están a favor y que argumentan que la RSE es una herramienta de gran potencial para mejorar la vida de la comunidad, existen también personas que están en contra y que no ven en la RSE ningún beneficio que pueda proporcionar para el país más que gastos y restricción de libre actuación de las empresas; apoyan que esto solo disminuye las ganancias de las empresas y de los accionistas y opina que el bien común es deber del Estado, estos argumentos en contra son:

La tarea principal de la empresa es maximizar las utilidades al centrarse estrictamente en las actividades económicas, la participación social puede reducir la eficiencia económica. La participación social puede debilitar la situación de la balanza de pagos internacional, el costo de los programas sociales se tendrían que añadir al precio del producto.

En un análisis final, la sociedad tiene que pagar por la participación social de la empresa mediante precios más altos. La empresa tiene suficiente poder y una participación social adicional que aumentaría aun más su poder e influencia.

Los hombres de negocios carecen de las habilidades sociales para hacer frente a los problemas de la sociedad. No existe un respaldo completo para la participación en las acciones sociales. Se da la violación de un máximo de utilidades, las empresas son socialmente responsables cuando se atiende estrictamente a sus intereses económicos y deja otras actividades a otras instituciones.

Buscar metas sociales diluye el propósito primario de un negocio, la productividad económica. La sociedad puede sufrir si las metas tanto económicas como sociales no son bien logradas. Muchas actividades socialmente responsables no cubren sus costos, alguien tiene que pagarlos. El negocio de absorber los costos o transferirlos a los clientes con precios más altos.

El proporcionamiento de bienes sociales constituye una responsabilidad social del gobierno y no una responsabilidad de los negocios. A pesar de la gran aceptación que tiene en la actualidad la RSE y su efecto multiplicador, aun existen fuertes críticas al respecto, aun existen empresarios que no ven su importancia. De ambas posturas se puede concluir que ninguno de los dos extremos resultara beneficioso para la empresa, la empresa no debe enfocar toda su atención en el beneficio social, olvidando su obligación económica y lucrativa ni tampoco debe considerarse que el enfoque social no es tarea de los empresarios pues es necesario tomar conciencia de que el bienestar social es también tarea de todos, es recomendable que cada quien de según sus posibilidades buscando mantener un equilibrio que permita el desarrollo sostenible del país.

Es por estas expectativas y argumentaciones que es importante el estudio de la RSE dentro de Guatemala y ver como esta se va convirtiendo en un reto para Guatemala y las empresas fuertes, las empresas multinacionales ya que son las que mayor cantidad de empleo generan en nuestro país. Por lo tanto en el capítulo siguiente examinaremos a algunas de estas empresas multinacionales Guatemaltecas y veremos si es un reto para ellas y para el país el hecho de

incorporar la convención de la Responsabilidad Social de la empresa dentro de sus políticas, sus normas y sus proyectos.

Se va a examinar los avances que hay en el campo de las empresas, las iniciativas que han tomado, los proyectos que desarrollan, si son o no promotoras de la Responsabilidad Social de la Empresa y como han llevado a cabo el reto de incorporarse a los lineamientos no obligatorios de la misma y porque es importante para ellos el hecho de fomentar y de implementar la RSE dentro de empresa. En el campo del Estado veremos que avances e informaciones tienen sobre la Responsabilidad Social de la Empresa, si esto esta formando parte del derecho interno del país, en que proceso esta para incorporarse como política publica y como es que el ministerio de trabajo trabaja en conjunto para promover la RSE dentro de las empresas guatemaltecas.

En el siguiente capítulo, se vera entonces el reto del convenio sobre la Responsabilidad Social de la Empresa para las Empresas Multinacionales guatemaltecas y evaluar las acciones, proyectos y programas que las mismas han implementado a partir de la RSE. El reto esta implicado para todas las empresas y para el Estado como velador, promotor de leyes y seguridad social, máxima autoridad dentro del territorio nacional así como el encargado de buscar el interés nacional y el desarrollo tanto sostenible como sustentable.

## CAPÍTULO VIII.

### **EL RETO DE LA CONVENCIÓN SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA PARA LAS EMPRESAS MULTINACIONALES GUATEMALTECAS EN EL CAMPO DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES. (ESTUDIO DE CASO)**

En este capítulo veremos cuál es la posición de las empresas multinacionales ante la RSE, los retos que ha planteado la RSE para las empresas multinacionales, el Estado, la comunidad y los trabajadores; debemos de determinar cual es el camino que han seguido, las propuestas, proyectos y planes que han llevado acabo y verificar si han sido eficientes y eficaces en el rendimiento socialmente responsable; y sino los han llevado a cabo debemos de tratar de determinar porque razón no se han acoplado a lo lineamientos de la RSE.

Lo que se busca aquí es ver el reto que plantea la RSE para estas entidades y ver de que forma ellas lo han puesto en práctica y sino, el porque no lo han hecho; a continuación se presentan una serie de entidades que se involucran en el reto de la convención sobre la Responsabilidad Social de la Empresa para Guatemala y sus empresas.

#### **8.1 Centro para la acción de la Responsabilidad Social de la Empresa (centraRSE).**

En una invitación para asistir a centraRSE y conversar con las personas que están dentro de dicha institución se le informó al investigador que es a partir del año de 1998 cuando el Banco Mundial y el Consejo de Fundaciones Privadas conforman el Comité de empresarios de reconocida carrera exitosa y liderazgo, para abordar el tema de RSE en Guatemala. Este comité se formó con el propósito de identificar acciones que permitan motivar efectivamente al sector empresarial, bajo principios de participación personal y sin vínculos políticos partidistas.

Las acciones que realizaron se basaron en conocer con más profundidad el status del sector productivo, tener un acercamiento a gremios para conocer su retroalimentación y lograr la ampliación del Comité con más miembros. Se empezó a documentar los eventos públicos organizados para la promoción de la RSE, a través de publicaciones conocidas como notas de diseminación.

Fue así como se dio inicio a un proyecto para promover el concepto de Responsabilidad Social de la Empresa en Guatemala, a través de la organización denominada Centro para la Acción de la Responsabilidad Social de la Empresa –centraRSE-. Su equipo comprometido, está generando una actitud de cambio en las empresas que operan en Guatemala para que incorporen conscientemente las practicas de RSE, que les permitan crecer competitivamente, crear mejores condiciones de vida para sus colaboradores y familias, y contribuir a generalizar estas buenas practicas como parte de su aporte al desarrollo sostenible del país.

Las actividades que realiza centraRSE con las empresas asociadas se centran en el intercambio de experiencias entre las empresas, difusión de buenas prácticas, promoción a nivel de medios de comunicación, servicios de información, talleres y realización de proyectos en conjunto entre las empresas asociadas.

### **8.1.1 La Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) para centraRSE.**

A partir de la década de los 80 y a raíz del fenómeno de la globalización, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha ido cobrando fuerza y tomando forma hasta convertirse en una práctica usual de grandes corporaciones internacionales, empresas locales y hasta pequeñas y medianas empresas. En muchos casos, la RSE se ha convertido en el principal criterio de inversión y han aparecido fondos especializados en invertir en aquellas empresas que la practican.

Existen índices bursátiles que miden el desempeño de las empresas socialmente responsables y los empresarios más visionarios y audaces son aquéllos que han logrado basar el éxito de sus negocios en su estrategia de responsabilidad social.

Este no es un fenómeno extraño y su aparición obedece a múltiples factores, entre los que se encuentran el creciente protagonismo que ha adquirido el sector empresarial en el escenario mundial. Con el paso del tiempo, las empresas han adquirido más poder y como contraparte han asumido mayores responsabilidades.

Esas responsabilidades son las que las obligan a tomar iniciativa en el proceso de desarrolló de mejores condiciones de vida para el entorno en el que operan. Su responsabilidad se ha expandido desde el interior de la empresa, con los colaboradores y accionistas, hasta las comunidades, el medio ambiente y los gobiernos locales y nacionales de los países en los que mantienen operaciones. Por otra parte, los mercados que consumen sus productos son cada vez más vigilantes del cumplimiento de estándares sociales y ambientales, e imponen cada vez con más fuerza “aranceles éticos” para la entrada de nuevas empresas o para la permanencia en el mercado.

El fenómeno no es exclusivo de las empresas grandes y las transnacionales, pues los beneficios que han logrado las empresas que tienen políticas de RSE han motivado una corriente mayor en la que los pequeños también tienen un rol y una responsabilidad que asumir, de lo contrario, pierden un elemento fundamental de competitividad y se enfrentan a una inestabilidad autogenerada por una gestión incompleta. Los niveles de desarrollo de la RSE en cada país son distintos, sin embargo, es probable que nos encaminemos hacia un estándar internacional que probablemente termine tan fuertemente impregnado en la gestión de los negocios del futuro como lo está la contabilidad o el marketing en nuestros tiempos.

La RSE implica que las empresas adopten una postura activa a favor de la sostenibilidad de sus operaciones, preocupándose por el bienestar de sus colaboradores y las familias de estos, por la transparencia de sus actividades, las buenas relaciones con sus clientes, proveedores y finalmente con la comunidad y el medio ambiente. Las empresas no pueden permanecer como “islas de riqueza en un mar de pobreza”, pues el riesgo que esto implica para sus negocios es muy grande en términos de sostenibilidad. La RSE 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 de los negocios y las empresas deben pasar, de ser el problema, a formar parte de la solución.

### ***8.1.2 Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) en su definición y conceptualización para centraRSE.***

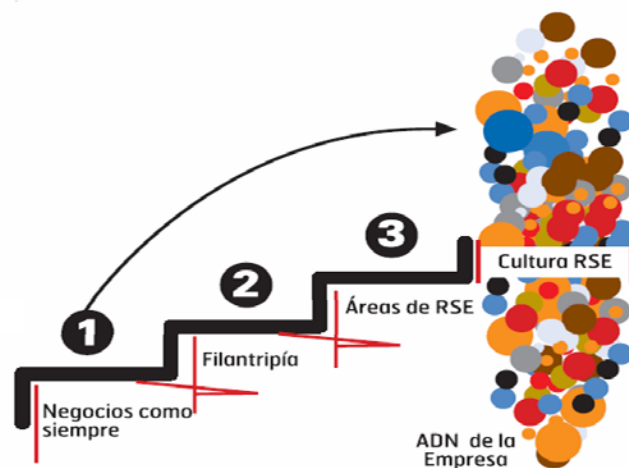
CentraRSE define la RSE como “una cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familias, comunidades y medio ambiente, que contribuye a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo sostenible del país. “<sup>23</sup> A la hora de decidir cómo una empresa puede tener un impacto positivo en la sociedad, se abre un espectro de posibilidades de intervención.

Tradicionalmente, las empresas consideraban que “donar dinero” y practicar la filantropía era la forma correcta en que podían incidir positivamente en la sociedad. Ahora, la realidad demuestra que la filantropía es buena pero de ninguna manera es suficiente para que Guatemala de un salto cualitativo en desarrollo y calidad de vida.

---

<sup>23</sup> CentraRSE, definición de RSE, pagina de internet: [www.centrase.org](http://www.centrase.org)

El modelo de intervención requiere de más innovación y de un involucramiento estratégico y total de la empresa. Además, se requiere que la relación sea “ganar-ganar”, es decir, al mismo tiempo que la empresa contribuye con la sociedad, también se vea beneficiada y su negocio marche mejor. Este nivel de involucramiento más innovador y más estratégico es lo que se denomina “Responsabilidad Social Empresarial” y va mucho más allá de hacer filantropía e inversiones sociales para convertirse en una nueva forma de hacer negocios. Se trata de que la responsabilidad social forme parte del ADN de la empresa y que cada decisión que se tome considere las implicaciones económicas, sociales y ambientales y el impacto positivo o negativo que esta decisión puede tener sobre los públicos interesados de la empresa.<sup>24</sup>



### 8.1.3 ¿Por donde comienza la Responsabilidad según centraRSE?, la pirámide.

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

<sup>24</sup> Imagen del ADN de la RSE en las empresas, pagina web, Ibídem.

**Dimensión Interna:** Primero la empresa debe asegurarse de que está cumpliendo con la ley y está teniendo una conducta ética guiada por los valores y la transparencia. Como siguiente paso, la compañía debe ser responsable con sus colaboradores y debe asegurarse que está desarrollando al máximo el potencial de su capital humano que es el que finalmente hace posible el negocio.

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

Ambas dimensiones son importantes pero debe respetarse el orden de trabajar siempre “de adentro hacia fuera”, ya que la dimensión interna es crítica para darle credibilidad y sentido a la estrategia de RSE y a las inversiones sociales y ambientales que se realicen como parte de la dimensión externa.<sup>25</sup>



<sup>25</sup> Pirámide de la RSE. Pagina web, Ibídem.

#### **8.1.4 Ejes de acción de la Responsabilidad Social de la Empresa, por centraRSE.**

Considerando la amplitud y múltiples prácticas que existen de RSE, CentraRSE las ha clasificado en siete ejes:

**1. Valores y Transparencia:** Principios y fundamentos éticos en cada uno de los aspectos concernientes a la operación de la empresa, su transparencia interna y externa, así como su cumplimiento con el régimen legal.

**2. Actores internos** (Calidad de Vida Laboral): Condiciones óptimas y adecuadas en términos laborales, para lograr mayor productividad y desarrollo personal. También incluye las relaciones y gobernabilidad interna de los accionistas y de los colaboradores a todo nivel organizacional.

**3. Proveedores:** Es el principio que parte de la selección de los proveedores y de una construcción de una relación responsable y sostenible. Una empresa responsable en su operación también exige criterios acorde a sus lineamientos a toda su cadena productiva. Además construye una relación basada en el intercambio transparente de información, tecnología e ideas. En la medida que se beneficien mutuamente se generan incrementos en productividad, reducción de costos de transacción y se adaptan mutuamente a sus necesidades más rápido.

**4. Consumidores / clientes:** Es la responsabilidad de la empresa con sus clientes y/o consumidores en términos de mejor servicio al cliente, claridad en sus transacciones comerciales, mejores productos, cumplimiento con estándares de calidad, mercadeo responsable y mejor respuesta a sus exigencias y necesidades. Esto fortalece la marca y da una mayor lealtad del cliente.

**5. Medio ambiente:** Respeto y cuidado del entorno natural, en la forma como de hacen negocios, logrando mejor uso de sus insumos, reduciendo emisiones y residuos, generando mayor eficiencia, y produciendo mas con menos.

**6. Comunidad:** Contribuir al desarrollo y superación de las comunidades inmediatas en donde opera la empresa y donde tenga intereses comerciales. Esta relación debe de estar basada en una contribución y responsabilidad compartida, ya que es una relación ganar-ganar para ambas partes logrando así un desarrollo sostenible, reforzando la reputación de la empresa y logrando la confianza por parte de la comunidad.

**7. Estado:** Participar en el diseño de políticas estatales y hacer alianzas para ejecutar proyectos conjuntos con gobiernos locales o centrales, para el propósito de ampliar el impacto de buenas prácticas a nivel nacional.

#### **8.1.5 El ciclo de la Responsabilidad Social de la Empresa para centraRSE.**

CentraRSE ha definido un ciclo de desarrollo el cual cuenta con diferentes pasos para apoyar a las empresas a asimilar y aplicar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. En cada uno de estos pasos, CentraRSE brinda herramientas como las descritas anteriormente para que las empresas implementen estas prácticas de forma sistemática y efectiva.

Las siguientes son las etapas que conforman el Ciclo de Incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial:

##### **1. Capacitación y promoción interna:**

El punto de partida debe ser la sensibilización de los colaboradores con respecto al tema, de tal forma que todos entiendan el concepto y estén dispuestos y motivados a formar parte en la iniciativa. Para ello es necesario desarrollar un proceso de comunicación interna sobre qué es RSE.

## **2. Medición y Evaluación:**

Es importante realizar un diagnóstico de cómo se encuentra la empresa en cada una de las áreas o ejes de RSE. Los resultados de esta evaluación, permitirán a la empresa conocer el nivel de desarrollo del tema dentro de la organización y el trabajo que se ha realizado a la fecha en cada uno de los ejes de RSE.

## **3. Elaboración del Plan de Trabajo:**

Con base en los resultados de la evaluación y en los objetivos estratégicos de la empresa, se definen los objetivos de RSE y un plan de acción que permita convertir estos objetivos en una realidad.

## **4. Incorporación:**

Esta etapa se refiere a poner en marcha la estrategia de RSE y trabajar con los diferentes ejes de acción.

## **5. Comunicación:**

Una vez se pone en práctica la estrategia de RSE, es necesario sistematizar las experiencias, monitorear los logros, recopilar las lecciones aprendidas y comunicar todos estos hallazgos tanto a nivel interno con los colaboradores como a nivel de los públicos interesados y la sociedad en general.<sup>26</sup>



<sup>26</sup> Ciclo de la RSE, Página web, Ibídem.

## **8.1.6 La importancia que tiene la Responsabilidad Social de la Empresa según centraRSE.**

### **8.1.6.1 Para las empresas:**

La RSE contribuye, en la manera que estén en óptimas condiciones los colaboradores de la empresa a tener mayor atracción y permanencia de talentos y mayor productividad. Nuestra relación con los proveedores, desde la comunicación, los términos de intercambio, y muchos otros aspectos que determinan la forma como trabajamos con nuestros proveedores, también contribuye a ser más productivos.

Al ser más transparentes y ofrecer mejores productos y servicios a los clientes, está comprobado que se logra mayor lealtad del cliente.

En el mundo globalizado que vivimos, cada vez existe mejor información y los clientes se vuelven más sofisticados, y el “cómo” se vuelve tan importante como el “resultado final”, lo cual el cliente premia o castiga. Una empresa que se perfila como responsable socialmente, logra mejor imagen lo cual atrae más clientes y definitivamente como mencionamos anteriormente, resulta en una mayor lealtad del cliente. Los mercados, y no solo los mercados internacionales de nuestros productos que comienzan a exigir al RSE, sino los mercados financieros y otros proveedores de servicios, ya ponen como requisito la RSE. Así que la RSE nos permite también, mejor acceso a mercados.

Sin embargo, es importante mencionar que la Responsabilidad Social Empresarial no es un invento nuevo, es más bien, una forma de actuar que todos debemos tener, pero que se ha reconocido ahora más que nunca, por la importancia que tiene para la sostenibilidad de las empresas.

### 8.1.6.2 Para el país:

Cuando se habla de la prosperidad de un país, lo que buscamos es el desarrollo sostenible. ¿Que entendemos por sostenibilidad? Según la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y El Desarrollo (Comisión Brundtland) en su Informe Nuestro Futuro Común, se define como: **“Asegurar que se satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias”**.<sup>27</sup> En este sentido la RSE, es una visión de trabajar por el futuro (del entorno y al mismo tiempo de la empresa) y tendrá su mayor impacto en el mediano y largo plazo.

El desarrollo sostenible en su conjunto según Michael Porter requiere de tres pilares fundamentales: Bienestar Social, Competitividad y Balance Ambiental. Al analizar la RSE, podemos apreciar que ésta, es el eje que atraviesa estos tres pilares. Promueve el bienestar social, iniciando por los colaboradores de las empresas hasta llegar a las comunidades.<sup>28</sup> La RSE se convierte en una ventaja competitiva para las empresas que la implementan correctamente, y finalmente esa implementación requiere de la incorporación de principios como la Eco-Eficiencia que van orientados a lograr un balance ambiental, al ser responsables con el medio ambiente. Podemos concluir que la responsabilidad social empresarial es la herramienta por medio de la cual las empresas contribuyen al desarrollo sostenible en una conducta de mutuo beneficio.

A continuación se presentaran las distintas entrevistas que se le hicieron a los gerentes generales o encargados de la RSE dentro de las distintas Empresas Multinacionales que implementan, tienen o han tenido alguna experiencia en la RSE, ubicadas en la ciudad de Guatemala; ellos han presentado sus proyectos,

---

<sup>27</sup> Concepto de sostenibilidad, Comisión mundial sobre el medio ambiente y el desarrollo, Brundtland, año 2005.

<sup>28</sup> Michael Porter, La RSE en un mundo globalizado, edición primera, año 2006, 138 págs.

expectativas, dificultades, formas de coordinar y todo lo que implique el reto que conlleva la implementación de la Convención sobre la Responsabilidad Social de la Empresa en el campo Estatal y empresarial del país.

Muchas de estas personas tienen altas expectativas y proyectos conforme a lo que se refiere a la RSE; pero creen ampliamente que deben de ser trabajada en conjunto con los altos puestos y los puestos laborales de las empresas en donde se implementa; así mismo en conjunto con el Estado, el ministerio del trabajo y el ámbito legislativo para facilitar todo lo que sea referente a la RSE.

## **8.2 Guatemalan Candies S.A. (Guandy)**

Guatemalan Candies S.A. es una empresa multinacional guatemalteca con más de 50 años en el mercado nacional y más de 10 años en el mercado internacional, de modelo económico industrial genera más de 200 empleos directos y más de 400 empleos indirectos a nivel nacional e internacional. Empresa líder en el segmento de confites dentro de Guatemala y con presencia en mas de 35 países del globo; a través de los años ha ido creando una conciencia social en sus trabajadores, desde la alta gerencia hasta el área de laboral de empaques, promotora y desarrolladora de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala.

En una entrevista realizada a su gerente general el Señor Gerardo Araneda, nos comento, explico y desarrollo los temas de RSE en los que ellos toman acción; cuales son sus proyectos, sus perspectivas, su campo de acción, cual es la función de la empresa dentro del bienestar social y cual es el reto que trae consigo la implementación de la Responsabilidad Social de la empresa.

Dentro de la concepción de RSE que tienen en la empresa, esta en que existe una sociedad externa y una sociedad interna; en las cuales, la sociedad interna esta conformada por sus accionistas, por sus trabajadores y por sus proveedores; en donde todos ellos son parte integral de la organización. Basados en estas tres sociedades, ellos deben de responder al socio accionista de la compañía una empresa rentable la cual devuelva las inversiones al accionista y que de alguna manera se mantenga un ambiente de confort transparente y garantizado en los recursos de la organización. En cuanto al tema de los proveedores se tiene una responsabilidad en el cumplimiento en tiempo y cantidad de los compromisos adquiridos; como cumplir con la cancelación de los pagos de los servicios y bienes por parte de todos los proveedores locales e internacionales.

Por último esta el capital humano de la compañía; en el cual ARANEDA comenta: que para la empresa, Guatemalan Candies S.A. siempre han sido el recurso numero uno más importante ya que hacen que las empresas funcionen con rentabilidad y armonía.<sup>29</sup>

Guatemalan Candies S.A. trabaja y funciona muy de cerca con el personal, ya que la gerencia general junto con las gerencias de los diferentes departamentos tienen comunicación directa, con el 100 % de los trabajadores administrativos u operativos, con lo que existe una puerta abierta para todo el personal con las gerencias para que no se limiten las oportunidades del trabajador para poder expresar sus sentimientos y pensamientos y eso para que se genere una sociedad interna equitativa.

Araneda explica que para que la Responsabilidad Social de la Empresa sea una realidad y no se quede en una definición únicamente; expone que toda organización debe de cumplir con todas las obligaciones laborales que el Estado ha establecido.<sup>30</sup> Todas estas obligaciones la empresa las pone en práctica al 100 % y son garantizadas a través del departamento de recursos humanos y el área gerencial. Todas las responsabilidades sociales que no son obligatorias pero que en algún momento existen y son fundamentales para en algún momento cubrir el área intangible que compete a la sociedad interna trabajadora; se a ha desarrollado a través de que Guatemalan Candies S.A. ha implementado el trabajar mucho con los valores del individuo dentro de la organización.

---

<sup>29</sup> Araneda Gerardo. Gerente general de Guatemalan Candies. Año 2009. Entrevista.

<sup>30</sup> Araneda Gerardo. Gerente general de Guatemalan Candies S.A. Año 2009. Entrevista.

Araneda pone de ejemplo que se puede trabajar socialmente con el individuo a nivel externo y a nivel interno, la empresa ha funcionado con el individuo mucho a través de los valores y principios que les den una satisfacción no solo en el trabajo sino también en sus vidas cotidianas y familiares.<sup>31</sup>

Guatemalan Candies S.A. a través de los años ha implementado diferentes políticas de RSE para satisfacer las necesidades de los trabajadores; entre estos proyectos que llevan acabo y con mayor auge desde el año 2007, están:

Implementación de cursos a los trabajadores para apertura de mente y corazón para poder hacer que el individuo tenga una buena vida. Los cursos se denominaron “Principios para una buena vida”, los cursos se implementaron en horarios hábiles en grupos de 30 a 40 individuos por curso, con una duración de 2 años. Esto lo que hace es educar interiormente al ser humano para poder establecerse mejores metas y propósitos en sus vidas.

- ❖ Cuentan con una clínica médica que cuenta con servicios de primera necesidad para cubrir el área de la salud a todos los trabajadores.
- ❖ Cuentan con transporte de buses para los horarios que son extraordinarios en los cuales recoge y deja al trabajador en la puerta de su casa, esto para cubrir el área de locomoción del trabajador.
- ❖ En el tema de la alimentación, una de las necesidades de la sociedad la empresa tiene desayunos gratuitos para todos los trabajadores, especialmente del área operativa y en lo referente al almuerzo y la cena están subsidiados por la empresa.
- ❖ En el área recreativa una vez al año todo el personal junto con sus conyugues e hijos disfrutan de 3 días en el IRTRA de Retahuleu, que es un parque de diversiones de primera calidad en Guatemala, esto le da acceso a que compartan con sus familia y sus compañeros de trabajo.

---

<sup>31</sup> Araneda Gerardo, *Ibídem*.

- ❖ Cuentan con el área de capacitación en el área del idioma inglés; en donde desde el policía hasta el gerente cuenta con esta capacitación ya que son una empresa multinacional.

Araneda comenta que ya que se encuentran ubicadas en la zona 12 de la capital de Guatemala, la cual no necesita mucho de ayuda y no tiene necesidades comparada al área rural respecto a las prácticas de Responsabilidad Social, esta empresa ha proyectado sus programas de RSE hacia el interior del país, ya que es el área más afectada por la pobreza y el subdesarrollo y es allí donde ellos consideran que se debe trabajar la RSE; esto no quiere decir que descuidan su comunidad y el área en donde trabajan.<sup>32</sup>

Dentro de su comunidad tratan de no dejar desperdicios, mantener limpio el lugar de trabajo y crear una visión agradable para las personas que viven o pasan por allí; esto lo han logrado invirtiendo en una fachada de construcción agradable, personas encargadas de la limpieza externa de la planta, jardinería y la creación de la menor cantidad posible de ruido, degradación ambiental.

Lo que sí se hace y se ha tomado en cuenta es la necesidad y la hambruna que ha habido en los departamentos de Guatemala, se han participado continuamente en el envío de los productos para cubrir el área de alimentación y las necesidades de suplir de esto ya que trabajan con productos alimenticios que contienen nutrientes importantes y pueden así suplir la hambruna por la cual pasa el país.

Actualmente llevan un proyecto conjunto a la fundación Paiz, en el cual se vende una bolsa de *angelitos* por Q1 y este va destinado a la compra de computadoras para las escuelas del país; este proyecto sin fines de lucro.

---

<sup>32</sup> Araneda Gerardo. Gerente general de Guatemalan Candies S.A. Año 2009. Entrevista.

En un futuro la RSE de Guatemalan Candies S.A. va a ir destinada a la ayuda del área rural en lo referente a la hambruna. Para el 2010 quieren tener mayor acercamiento en el área rural y seguir participando en la mejor de sustento alimenticio teniendo mayor cobertura de la que se tienen. Tratar de ayudar a países cercanos como Haití que también sufre de hambruna y esta en constante crisis, ya que la empresa se dedica a la manufactura de productos alimenticios. Respeto al medio ambiente.

En lo referente a la politización, implementación y control de la RSE en Guatemala; Araneda comenta que la empresa debe de estar libre de cualquier coordinación, administración y control; debe de ser un sistema individual e independiente en donde cada organización basada en un ideal y plan individual se pueda proyectar a la sociedad dependiendo de su mente, corazón y capital lo permita. Lo que si sería factible es que los proyectos se complementen con otros, ya sean el Estado, ONG`S, empresas u organizaciones. La RSE debe ser individual y no obligatoria, en donde el Estado no intervenga en sus acciones y campos de proyección.

En un plano donde sea obligatoria la RSE se desvirtuaría la dimensión de la ayuda y el Estado estaría limitando la imaginación de la empresa a ayudar socialmente y las empresas cumplirían únicamente con la ley establecida por el Estado, lo cual las empresas los harían con obligación y la cultura de la RSE se limitaría; por lo que esto debe de ser una autorrealización empresarial y no por cumplir una ley; con el fin de ayudar al prójimo.<sup>33</sup>

Guatemalan Candies S.A. no ha sido limitado en sus exportaciones a ningún país del mundo ya que la RSE se ha ido trabajando independientemente de lo comercial, no tienen dentro de sus productos el símbolo de RSE y no pertenece a centraRSE; pero a pesar de esto la conciencia social la tiene y han ido laborando independientemente su responsabilidad social.

---

<sup>33</sup> Araneda Gerardo. Gerente general de Guatemalan Candies S.A. Año 2009. Entrevista.

El éxito de la operación financiera empresarial no debe de ir sujeta a la responsabilidad social ya que la ayuda debe de ser incondicional de la empresa y realizada con corazón, no se debe de confundir el presupuesto de publicidad con la RSE para atraer mas clientes. Araneda no vincula la RSE con el éxito de la organización ya que deben de ser independientes y llevarse acabo según las capacidades de cada empresa.

El reto que tienen para incorporar la RSE se da intensificando las acciones que se están haciendo actualmente, ya que son una organización que esta cumpliendo con los diferentes segmentos de la sociedad; se cumple con los accionistas, los trabajadores, los proveedores y los clientes. El reto que Guatemalan Candies S.A. tienen referente a la RSE es intensificar las acciones que se están haciendo actualmente. Ellos no le exigen a nadie ser parte de la RSE pero si predicán con el ejemplo para funcionar de manera correcta y tener un modelo empresarial en donde las personas externas puedan ver que se puede tener éxito sin necesidad de destruir a nadie; lo cual conlleva a actuar con ejemplo y hacer de la RSE una cultura.

El reto de la RSE en Guatemala es realizar un entendimiento de saber las necesidades de la sociedad y no olvidarse de lo que sucede en el interior de la república, y que por ser un país muy centralizado esta área se olvida. Por lo que el reto es dejar de ser ignorantes a la realidad de Guatemala y actuar sin obligación en una cultura de RSE. Araneda dice que la RSE es un sentimiento de compartir con terceras personas y que el reto de incorporar la RSE es inminente.

### **8.3 McDonald's.**

McDonald's es considerada una empresa multinacional guatemalteca ya que los representantes y expansionistas de esta cadena transnacional de comida rápida son de nacionalidad guatemaltecos y han logrado crear una cadena mesoamericana de restaurantes. Es una empresa de modelo económico de consumo, la cual genera mas de 1 millón de empleos directos y mas 3 millones de empleos indirectos a nivel nacional e internacional. Con más de 30 años de estar actuando en Guatemala y más de 40 restaurantes es una clara fuente de generación de empleos y un claro promotor de Responsabilidad Social de la Empresa.

En una entrevista realizada a Leonardo Ramazzini, gerente de relaciones publicas indico que uno de los principios con el cual se identifica la empresa y comienza la labor social es lo que dijo Ray Krock, fundador de McDonald's: "Tenemos el deber de devolver a la comunidad parte de lo que nos ha dado" por lo que cada vez que se abre un restaurante se da una donación a diferentes instituciones como: Bomberos voluntarios, hospital Roosevelt, hospital San Juan de Dios, fundación ayúdame a vivir, casa del niño, ANINI, liga contra la tuberculosis, asociación del corazón infantil, liga contra el cáncer y muchas mas.

Entre las prácticas de RSE que han desarrollado los empresarios de McDonald's en Guatemala son:

- Ayuda a estudiantes: Brinda a los jóvenes la oportunidad de obtener su primer empleo con todos los beneficios previstos por la ley y además con la oportunidad de continuar sus estudios a través de un programa de becas escolares. Trabaja en conjunto con el colegio Rotterdam para dar oportunidad a los colaboradores de obtener el bachillerato por madurez. Adicionalmente, se tiene un programa con la universidad Galileo para que tengan la oportunidad de obtener

un título universitario. Además, de todas estas facilidades reciben cursos de capacitación en diferentes áreas tanto local como exteriormente.

- Programa de integración: McDonald's rompe los prejuicios y da la oportunidad de incorporarse al mercado laboral a personas con síndrome de *DOWN* o físicamente discapacitados a través del programa de integración laboral para personas con habilidades distintas. Comenta Ramazzini que estas personas llegan a McDonald's a través de diferentes instituciones como fundación FACES, FUNDABIEN, fundación Margarita Tejada, Castillo encantado, centro de educación especial integral, prociegos y sordomudos.<sup>34</sup> La dedicación, el esfuerzo propio y la ayuda de la familia McDonald's han hecho que estas personas se destaquen en su trabajo, tengan una excelente relación con sus compañeros de trabajo y una gran empatía con los clientes. En junio del 2003 y del 2008 McDonald's patrocina el viaje a distintos participantes a las olimpiadas especiales celebradas en Irlanda y China.

- Actividades en fechas importantes: Las fechas más importantes como el día de la madre, del padre, del niño, navidad y otras se celebran visitando hogares de ancianos, guarderías, hospitales y muchas instituciones mas en donde se lleva la alegría de Ronald McDonald y la diferente comida.

- Programa escolar: McDonald's también ha realizado una labor social y educativa en colegios, escuelas, universidades y otras instituciones a través del programa escolar, el cual es gratuito y sin fines de lucro. RAMAZINNI comenta que este programa se enfoca en dos temas: la prevención del uso de drogas, la conservación del medio ambiente y reciclaje de la basura que provoca el empaque de alimentos.<sup>35</sup> Mas de 300 instituciones educativas se han visto beneficiadas y mas de 75 000 niños y adolescentes han recibido el mensaje.

- La conservación del medio ambiente y el reciclaje es un aspecto importante para McDonald's y se han realizado actividades como las patrullas de limpieza,

---

<sup>34</sup> RAMAZINNI Leonardo. Gerente de relaciones publicas de McDonald's. Año 2009. Entrevista.

<sup>35</sup> RAMAZINNI Leonardo. *Ibidem*.

campañas de reforestación y un programa de reciclaje de papel y aluminio en colegios.

- **McDía feliz por los niños:** Entre las actividades de proyección social de McDonald's la más connotada es este día, en el cual la venta total de Big Mac a través de los años es destinado a: *Fundación Aldo Castañeda:* Se construyó y equipó el área de cuidados intensivos e intermedios de la pediatría de UNICAR. Además financia operaciones de niños con malformaciones congénitas del corazón y se dan becas para cirujanos, enfermeras y cardiólogos que continúen la labor del Dr. Aldo Castañeda. *Fundación de amor:* Se otorgó el dinero para la construcción de un laboratorio biomolecular que es de utilidad para pacientes con insuficiencia renal. *Hogar del niño minusválido hermano Pedro de Quetzaltenango:* En el 2003 se dio Q 134 864.00 para el cuidado de los niños con parálisis cerebral. *Casa Ronald McDonald:* En el año 2004 se invirtió el dinero recaudado para la construcción de una institución benéfica que fue abierta y actualmente en este mes de agosto del año 2009 se abrió otra casa de Ronald McDonald y tienen como objetivo ayudar a todas las familias que llegan de los departamentos y no cuentan con un lugar donde quedarse mientras sus hijos son atendidos en el hospital.

Es pues clara la incorporación de la RSE dentro de la política interna de McDonald's y sus programas y proyectos que realizan son destinados exclusivamente a la sociedad. Ramazzini comenta que el reto de la RSE está lanzado y que debe de ser atrapado por todas las empresas del mundo y guatemaltecas sobre todo ya que va a ser la única forma en la cual se pueda palpar un desarrollo sostenible en el país; esto sin obligaciones por parte del Estado, ya que es una cultura y no una imposición; pero siempre basándose en la ley del país. Se debe de implementar una conciencia social que actúe bajo los

principios éticos y morales de la persona buscando el bienestar del individuo, de la comunidad, del país, de la región, del continente y del mundo. <sup>36</sup>

McDonald's considera que el reto para ellos es seguir con la labor que están haciendo, ampliándola a todos los departamentos de Guatemala ya que no consideran la RSE como un gasto sino como una forma de inversión en el capital humano y desean que esto continúe para tener una sociedad mas competitiva y mas equilibrada en todo sentido. Desean así mismo transmitir esta conciencia social y las bases de la RSE a todos los empresarios del país, sin importar a que se dedique la empresa para así hacer un trabajo conjunto y sacar adelante al país con un desarrollo sostenible palpable.

---

<sup>36</sup> RAMAZINNI Leonardo. Gerente de relaciones publicas de McDonald`s. Año 2009. Entrevista.

## **8.4 FUNDAZÚCAR.**

FUNDAZÚCAR-Guatemala inicia legalmente sus operaciones en junio de 1990, como una fundación de desarrollo social sin fines de lucro, a iniciativa de los 17 ingenios que conforman el Azúcar de Guatemala. Su ámbito de acción central es la Costa Sur del país sobre el Océano Pacífico, aunque ello no ha limitado el haber trabajado en casi el 85% del territorio nacional.

Es una institución que tiene como objetivo principal actuar como promotor y facilitador de procesos de desarrollo económico y social, a través de acciones dirigidas a las personas, a sus familias y a sus comunidades. Además, involucra en esta dinámica a actores institucionales de carácter político, social y económico. Propiciando un esquema de integralidad público/privado en una forma desconcentrada y descentralizada.

La región de la Costa Sur la constituyen los departamentos de: Santa Rosa, Escuintla, Suchitepéquez y Retalhuleu. Es considerada el corazón económico del país por su localización y su riqueza. Esta región cubre casi el 11% del territorio nacional, tiene 56 municipios y una población estimada de 1,710,000 habitantes, el 60% vive el área rural y la población económicamente activa es aproximadamente el 32%. Sus principales actividades son la agricultura, la industria y la pesca.

FUNDAZÚCAR, ha formulado su marco empresarial estrictamente alineado al Plan Estratégico Global del Azúcar de Guatemala y en coherencia absoluta a las prácticas de Responsabilidad Social de todas las organizaciones del gremio. Este plan es revisado cada dos años en función de resultados, contexto nacional y contexto mundial.

La formulación de sus programas se basa en la metodología del marco lógico, lo que permite una gestión basada en datos. Karla Toledo, gerente de relaciones

públicas y de responsabilidad social de FUNDAZÚCAR comenta que: Los Principios filosóficos son:

- ✓ **Solidaridad:** Sumar esfuerzos es multiplicar resultados.
- ✓ **Subsidiariedad:** Creemos en el individuo y sus capacidades, pero apoyamos a los que no pueden.
- ✓ **Descentralización:** Creemos que nadie administra mejor sus recursos, que quien los debe aprovechar después.
- ✓ **Desconcentración:** Acceso más inmediato a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.
- ✓ **Participación:** Estimulamos la colaboración y participación activa y directa de los usuarios, propiciando la autogestión comunitaria.
- ✓ Y los valores son:
- ✓ **Trabajo en Equipo.**
- ✓ **Respeto y Responsabilidad.**

En las prácticas de Responsabilidad Social de la Empresa FUNDAZÚCAR tiene 3 ejes de acción; los cuales para ellos son los primordiales y es allí donde basan su RSE. Estos son:

#### **8.4.1. SALUD**

Con seria preocupación por la situación de salud, y tratando de revertir el modelo de atención hacia un mayor enfoque preventivo, el Ministerio de Salud inició la creación del Programa Sectorial de Salud, cuyo objetivo primordial era apoyar el diseño de reformas a políticas institucionales y financieras para:

- a) Ampliar cobertura y calidad de los servicios básicos de salud, mejorando al mismo tiempo la focalización hacia los grupos pobres de la población.
- b) Aumentar la eficiencia del sistema de salud, para mejorar los servicios a la población en una forma que sea financieramente sostenible en el largo plazo.

La necesidad del Ministerio de modernizar el sector de salud, la virtual paralización de la consulta externa del Hospital de Escuintla, y la solicitud formal de

FUNDAZÚCAR de administrar el servicio de consulta externa y cirugía en la rama oftalmológica, permitieron que FUNDAZÚCAR y el Ministerio iniciaran conversaciones para formalizar un Acuerdo Institucional, que permitiera realizar el Proyecto de Formalización Profesional y Salud Oftalmológica del Departamento de Oftalmología y la remodelación de la Consulta Externa del Hospital Nacional de Escuintla, con el establecimiento de otros servicios de especialidad.

Por la atención en las clínicas, FUNDAZÚCAR inicialmente cobraba Q.5 por consulta, mientras los hospitales del Estado brindaban atención gratuita. A pocos días de iniciada la operación de la clínica, el Sindicato de Trabajadores del Hospital inicio campañas en contra de lo que denominó la “Privatización” de los servicios de salud. Sin embargo, en contraste con estas protestas, los pacientes acudían a la clínica en mayor número.

Una encuesta de opinión manifestó que los pacientes atendidos reconocían que existía un problema creciente en la oferta de atención médica en la Costa Sur y que la atención médica que brindaba FUNDAZÚCAR era de primera calidad, prefiriendo así pagar por el servicio, que no tener servicio alguno.

La alianza establecida se completó con la formación del Patronato de Asistencia Social del Hospital Nacional Regional de Escuintla, conformado por líderes locales, para garantizar una administración transparente, delegada en FUNDAZÚCAR para la sistematización de un modelo único en el país.

Consulta Externa del Hospital Nacional Regional de Escuintla y la réplica de este modelo en Mazatenango ofrecen especialidades médicas en Cardiología, Odontología, Medicina General, Oftalmología, Dermatología, Laboratorio, Farmacia, Óptica y Pediatría, atendiendo a más de 64,800 pacientes anuales. Los servicios incluyen programas en salud preventiva y jornadas médicas empresariales.

En Guatemala, la pobreza es extensa, profunda y predominantemente rural, hay una estrecha relación entre pobreza y educación, provocando en nuestro país que 4 de cada 10 niños, sufren de desnutrición crónica debido a dietas inadecuadas en cantidad, calidad y a las prácticas higiénicas inadecuadas que provocan múltiples infecciones, limitando así la limitación biológica de los alimentos debido a tal situación FUNDAZÚCAR crea el CENTRO DE EDUCACIÓN Y PROMOCIÓN NUTRICIONAL como un modelo innovador de autogestión que promueve la Seguridad Alimentaria Nutricional, dirigido al binomio MADRE- NIÑO.

Se crea el Cepren MEJORES FAMILIAS que llega a 72 comunidades rurales de la Costa Sur, 48 del Depto. De Escuintla y 24 de Suchitepéquez. En cada una de las comunidades se capacita a futuras y actuales madres con el propósito de formarlas y educarlas para una adecuada vigilancia nutricional de su familia. Cuenta con la autorización de los Gobernaciones Departamentales correspondientes. *Este modelo fue transferido técnicamente en el año 2005 a la Secretaria de la esposa del Presidente, Sra. Wendy de Berger bajo el nombre de Creciendo*

LA FUNDACIÓN DEL AZÚCAR ha decidido abordar la deficiente situación nutricional de los niños y niñas de la Costa Sur a través de los siguientes objetivos:

- Formar a la mujer para promover el desarrollo de individuos sanos y productivos en la familia y comunidad. Contribuir a mejorar las condiciones de seguridad alimentaria nutricional de las poblaciones rurales atendidas de la costa sur.
- Estimular a la población para que participe, en forma organizada y solidaria, en la búsqueda de soluciones a los problemas relacionados con la seguridad alimentaria y de mal nutrición.

Para lograr estos objetivos e incidiendo directamente en la situación nutricional de la población y alcanzar un desarrollo humano sostenible MEJORES FAMILIAS, PROPONE:

- Desarrollar en la madre a través de Educación, el conocimiento y las prácticas para la adecuada selección, preparación y consumo de alimentos.
- Educar en salud preventiva a las madres de la comunidad.
- Capacitar a las mujeres en técnicas de estimulación temprana.
- Proveer la atención primaria en salud.
- Fortalecer la organización comunitaria para asegurar la autogestión y sostenibilidad de la seguridad alimentaría y nutricional local.

#### **8.4.2 EDUCACIÓN**

FUNDAZÚCAR, ha establecido alianzas con el Ministerio de Educación, desde 1996, constituyéndose como Institución de Servicio Educativo ISE en la Ejecución del Programa Nacional de Autogestión para el Desarrollo Educativo PRONADE.

Este programa promueve la formación de Comités Educativos –COEDUCAS- conformados por padres de familia y líderes comunales, quienes, una vez organizados, son los encargados de administrar los servicios educativos y los recursos financieros que el Ministerio de Educación asigna a cada comunidad.

Desde sus Inicios a la fecha hemos atendido técnicamente 715 comunidades en sus diferentes fases: Identificación, organización y seguimiento de comunidades en la Costa Sur, Zona Oriente y Occidente del país, a la fecha FUNDAZÚCAR es contratada por PRONADE para seguimiento comunitario al programa. En el año 2005 atendemos 453 comunidades y escuelas, con 3,171 Miembros de Coeducas, 1,359 Docentes y 38,000 Niños y Niñas.

Los procesos de ejecución del programa y que basa nuestra experiencia, para prestar un servicio de calidad a las comunidades se basa en:

- acompañamiento técnico a las comunidades y coeducas durante 8 sesiones anuales.
- 4 eventos anuales de capacitación a miembros de coeducas organizados.
- 4 desembolsos anuales para la administración del programa.

- Asesoría pedagógica a docentes.
- distribución a escolares de ayuda alimentaria (refacción)
- apoyo con becas a las niñas.
- Apoyo con proyectos de infraestructura (aulas y letrinas) KFW.
- Apoyo y asesoría en gestión de proyectos de desarrollo comunitario.

Se ha logrado:

- Administración efectiva del sistema educativo de la comunidad.
- promover la autogestión y participación comunitaria.
- ampliar cobertura y calidad del sistema escolar para los niveles primario y pre-primario.
- disminuir los índices de repitencia y deserción escolar. Con estrategia de Salvemos Primer Grado.

La FUNDACIÓN DEL AZÚCAR, como ISE ejecutora del Pronade, fue certificada en octubre 2004 con 92 puntos, a través de la firma Waterhouse Coopers, obteniendo con este el primer lugar entre todas las instituciones inscritas al Sistema de Registro de Instituciones ejecutoras del PRONADE en todo el país.

PROCAP's, (Programa de Capacitación a Docentes), surge como iniciativa de la Fundación del Azúcar, con los objetivos de mejorar la Calidad Educativa y el nivel de Rendimiento Escolar de las Escuelas rurales de la Costa Sur.

En los últimos 15 años, el PROCAPS ha sido ejecutado en apoyo a docentes y escolares del sector oficial de los departamentos de Suchitepéquez, Retalhuleu, Escuintla y Santa Rosa. Desde el inicio del programa se han implementado acciones que han definido y orientado su impacto, desde la distribución de una bolsa escolar y didáctica hasta la Capacitación y asesoría pedagógica al Docente.

El Programa es ejecutado en las Escuelas Rurales Oficiales y Privadas (ubicadas en el interior de los Ingenios) que se encuentran ubicadas en los Departamentos de Escuintla, Santa Rosa, Retalhuleu y Suchitepéquez.

Objetivos:

- ampliar cobertura educativa.
- mejorar la calidad de la educación.
- incentivar la participación de padres de familia, alumnos, maestros y organizaciones.

Actualmente la cobertura consiste en:

- 946 escuelas: Rurales 93%, periurbanas 7%,
- 5,748 docentes y directores
- 100% docentes de primer grado incorporados con la Estrategia de Salvemos 1er grado.
- 196 Escuelas muestra, evaluación y monitorio

La estrategia de capacitación ha sido diseñada por FUNDAZÚCAR y la ejecución técnica así como el diseño de materiales esta a cargo de la Universidad del Valle-PROESUR.

- Concientización a docentes respecto a la importancia de su rol en el proceso de enseñanza aprendizaje.
- Calidad técnica del programa.
- Valoración del programa por los beneficiarios directos y las autoridades educativas.
- Aplicación en el proceso de enseñanza aprendizaje de conocimientos, destrezas y actitudes desarrolladas por las y los docentes.

Se ha logrado

- mejorar la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje con asesoría pedagógica en el aula.

- ejecutar un proceso de desarrollo profesional orientado a mejorar la calidad educativa.
- desarrollar un modelo de capacitación innovador que promueva cambios.
- aportar información objetiva a los indicadores de eficiencia interna dentro del aula.
- fortalecer la calidad de procesos de la administración de los establecimientos educativos a nivel primario.

### **8.4.3 DESARROLLO MUNICIPAL URBANO Y RURAL (DEMUR)**

Las iniciativas de proyectos en el Área de Desarrollo Municipal lleva a FUNDAZÚCAR, crear el área operativa de Desarrollo Municipal Urbano y Rural, para atender de forma directa a las autoridades locales de los 56 municipalidades que existen en la Costa Sur, reconociendo en ellos el rol que juegan en el definición de planes locales, por lo que se constituyen en el vehículo más apropiado para propiciar la participación ciudadana y constituirla en el aliado natural para el diseño e implementación de políticas y acciones de desarrollo económico y social comunitario. La asistencia a los gobiernos locales y consiste en dos grandes líneas de apoyo:

- Asistencia Técnica, Ingeniería Sanitaria y estudios topográficos, con prioridad en agua y saneamiento básico.
- Fortalecimiento del poder local y participativo para el desarrollo integral de los municipios.

Teniendo como objetivos específicos:

- Promover la participación ciudadana
- Promover la priorización de necesidades
- Fortalecer la autogestión

## **DESARROLLO MUNICIPAL PARTICIPATIVO**

Objetivos: Contribuye al desarrollo en los municipios de la Costa Sur, involucrando a todos los actores existentes.

### **IMPACTO**

1- Autoridades locales, sectores y sociedad civil organizada y Fortalecida participación ciudadana. 1,960 personas asistieron a los talleres y seminarios de capacitación.

2- Presupuesto Participativo. 120 asistentes (Autoridades Locales y Sociedad civil), participaron en la metodología de participación, adquiriendo responsabilidades conjuntas.

3- Planificación de la inversión Municipal. 1,365 participaron en la planificación de la inversión priorizada, que promueve el desarrollo integral.

4. Oficina Municipal de Planificación. Estrechan relaciones de comunicación. Conformación, fortalecimiento, atribuciones; autoridades – sociedad civil

5. Leyes Municipales vigentes. Divulgación de las leyes que promueven la participación ciudadana, descentralización y organización

6. Plan de Desarrollo Estratégico Municipal/Departamental. Formulación de un plan estratégico ajustado a la realidad, basado en el consenso y priorización de las necesidades reales.

7. Estrategia para la reducción de la pobreza. Formulación de estrategia que promueve el desarrollo local y departamental.

TOLEDO comenta que FUNDAZÚCAR en sus 20 años de vida, se ha convertido en un facilitador social, en una plataforma que propicia la autogestión comunitaria trabajando *desconcentrada* y *descentralizadamente*, llegando a la población en términos de *solidaridad*, con proyectos que implican, necesariamente, la *participación* de los usuarios finales, ello permite y facilita que éstos se apropien de las acciones y que a su vez, involucren al gobierno local en la identificación de los problemas y priorización de soluciones, en donde la *subsidiariedad* toma

relevancia para que en un esquema donde confluyan estas condiciones, generemos oportunidades que le permitan a cada individuo generar su propio bienestar.

El ser humano es el centro de la estrategia empresarial de FUNDAZÚCAR, reconociendo que el desarrollo integral del capital humano es factor fundamental para el desarrollo de una nación, de allí que se trabaje en las áreas de *educación, salud y fortalecimiento de gobiernos locales*. Todos los programas de FUNDAZÚCAR se ejecutan en alianza con instancias de gobierno central y local, con organizaciones de la sociedad civil y con instituciones homólogas nacionales e internacionales. La construcción de redes para el desarrollo es y seguirá siendo el pilar fundamental del accionar de FUNDAZÚCAR Guatemala.<sup>37</sup>

El reto para ellos sobre la RSE radica en lograr crear mejores políticas de manejo medio ambiental en donde se tenga la reutilización y racionalización de agua; así mismo como tratar de controlar la quema de caña, evitar plagas, reducir la contaminación y el ruido de la que genera la planta de trabajo, incorporar equipo de última tecnología y ampliar en el territorio nacional el beneficios de alimentación, salud y educación.

Con este estudio de caso encontramos el objetivo general de la investigación, el cual era identificar a 3 empresas que implementan la RSE en sus políticas internas y ver como estas han ido desarrollando diferentes acciones para poder incorporar la Convención sobre la RSE dentro de la política interna del país, esto con ayuda de CentraRSE. Toda la información obtenida nos presenta que las empresas antes mencionadas tratan de llevar a cabo los programas y proyectos de RSE como lo dicta la OIT junto con el Pacto Mundial y la Convención sobre la RSE.

---

<sup>37</sup> TOLEDO Karla. Gerente de relaciones públicas y responsabilidad social de FUNDAZUCAR. Año 2009. Entrev

## **Beneficios al utilizar la Responsabilidad Social de la Empresa.**

Las organizaciones socialmente responsables poseen una tendencia innata a la innovación de productos y procesos. Esta cultura innovadora tiene sus orígenes en la proximidad y sensibilidad respecto a los cambios y las tendencias del mercado y de la sociedad en general; al iniciar con las prácticas de la RSE además de ser diferentes ante su competencia las empresas pueden obtener los siguientes beneficios.

### **2.11.1 A lo interno.**

- Mejoría en la relación organizacional.
- Fidelidad y compromiso de los trabajadores.
- Condiciones adecuadas de salud y seguridad.
- Sinergia con la comunidad y con el medio ambiente.
- Reclutamiento, retención y funcionamiento del empleado.

### **2.11.2 A lo externo.**

- Posicionamiento y diferenciación de marca.
- Fortalecimiento de imagen y de la reputación de la empresa.
- La identificación de productos desarrollados con ética y confiabilidad.
- Permanencia en el mercado debido a la fidelidad de clientes que están comprometidos socialmente.
- Acceso a líderes de opinión que influyan la decisión de compra de los consumidores.

Los beneficios de la RSE se amplían a la mejora en el desempeño financiero puesto que el mercado está otorgando una mayor valoración a estas prácticas ya que dan como base las ventas e ingresos anuales.

## **¿Por qué la Responsabilidad Social de la Empresa después del proceso de globalización?**

Nos hemos podido dar cuenta que la RSE nace de un sistema idealista, creado después de la segunda guerra mundial en donde la bipolaridad política, económica y armamentista se tornan a dos actores de gran relevancia; pero es hasta la caída del bloque soviético en donde se queda como actor unipolar Estados Unidos y el control económico junto con el control de los organismos internacionales se le atribuyen a la máxima potencia. Es aquí pues, donde el proceso de globalización surge con un auge excepcional y es donde se empieza a ver el poder que tienen las empresas, tanto económico como político y el control que ejercen sobre el individuo; y para poder ir resarcido el daño que han causado, empiezan a formular políticas de responsabilidad a la empresa como lo es la RSE.

Pero antes de que estas políticas sean impuestas, las empresas ya tienen un plan estructurado, con el campo de acción a tomar para crear un panorama de bienestar social en las comunidades donde laboran. Tratan de adelantarse al Estado, el cual por políticas de responsabilidad social o por la creación de fundaciones deja de percibir una gran cantidad monetaria de impuestos ya que las empresas especulan que la ayuda otorgada suple la necesidad de otorgar la recaudación fiscal. Es aquí donde las empresas junto con planes de RSE hacen creer que son las únicas promotoras del bienestar general de la población y que el campo de acción de la RSE no debe de ser controlado por ninguna institución Estatal.

En el caso de Guatemala, en donde las instituciones son débiles y el Estado no logra suplir las necesidades básicas de la población, surgen como promotores y desarrolladores de RSE las empresas más fuertes del ámbito nacional, las cuales provienen de un grupo élite económico que en perspectiva con acciones de RSE tratan de mitigar acciones contraproducentes que van dirigidas a los intereses personales de ellos; y hacen creer que la acción que producen a un pequeño sector de la población es mas eficiente y logra suplir las perspectivas de desarrollo que no logra proporcionar el Estado. Pero es aquí donde encontramos la divergencia de las políticas empleadas por las empresas, puesto que estas al no dar la recaudación fiscal exacta que les tocaría dar por sus movimientos comerciales en el país; llegan a cuartar la capacidad del Estado en la elaboración de políticas públicas que suplan las necesidades de los individuos por igual a toda la población.

Esto no quiere decir que la Convención y el programa de Responsabilidad Social de la Empresa sea ineficiente y poco viable para buscar el desarrollo sostenible del país; el trabajo conjunto de la sociedad civil, los empleados, los empresarios, el Estado, los organismos internacionales y las ONG`s para la aplicación e implementación de la RSE en el país ayudarían hacer esto un programa mas realista, que beneficie a la nación en todo sentido y que logre buscar la equidad de los individuos; para evitar las diferencias exageradas entre individuos, la búsqueda de intereses privados, la corrupción dentro de las instituciones Estatales y la apatía a los programas sociales por parte de la población; la RSE busca establecer un paradigma de carácter opcional, viable y mas realista.

La realidad del país se vive diferente, la construcción de los mega proyectos que aíslan a ciertas comunidades pero que benefician a la minoría de la población y esto por buscar intereses propios nos deja entre claro ver que la aplicación de la RSE dentro de las grandes empresas de carácter multinacional en Guatemala es de índole superficial y no deja que se haga un aplicación obligatoria si va contra

los intereses de los poderes oligarcas; por lo cual el campo de acción del Estado esta limitado y se queda corto como el actor que debe de propiciar el bienestar general a la población; pero a raíz de esto y para encubrir los procesos globalizadores, que han sido creados por las grandes empresas, exponen los proyectos y programas de RSE como proyección exitosa para que la comunidad diga que están haciendo un buen trabajo, en materia de derechos humanos.

Lo que tenemos que dar por entendido es que la implementación de la RSE como una herramienta de uso empresarial, ayuda a las empresas a crear la rotación perfecta de la cultura consumista; esto puesto que las empresas como entes que generan empleo les es indispensable tener a sus trabajadores en las mejores condiciones posibles en lo referente a la capacitación, alimentación, capacidad adquisitiva, etc. para que estos a su vez tengan a sus familias con una mayor nivel de igualdad de vida; ya que estos mismos son los que generan el uso y consumo de los productos que la empresa fabrica. Por lo que el fin último de la empresa, el cual es el lucro llega a concluirse como una realidad y es a través de la RSE que van a lograr crear que la mayor parte de la comunidad, que son los que consumen los productos finales estén e disposición de bienestar y de adquisición de los mismo con el fin de obtener las ventas finales de los productos, obtener ganancias (Lucro) y re invertir un poco de lo obtenido en Responsabilidad Social de la Empresa, esto para volver a repetir el ciclo.

## **CONCLUSIONES.**

Las necesidades de un mundo globalizado han llevado a las empresas a invertir en su capital humano, por lo que la ONU junto con la OIT, han creado respectivamente el Pacto Mundial y la Responsabilidad Social de la Empresa; estos dos de carácter no obligatorio en su aplicación para las empresas, pero con un alto contenido de conciencia social buscando así el desarrollo sostenible de cada individuo, comunidad, de la empresa y del país.

La implementación de la Responsabilidad Social de la Empresa dentro de la política nacional y de la política interna de cada empresa es un reto de evolución permanente; que por el momento tiene un carácter embrionario pero que ha sido tratado y evolucionado por pocos con el fin de llegar hacerlo una cultura, se vuelve palpable que las empresas multinacionales guatemaltecas han ido incorporando diferentes acciones, programas y proyectos para llevarla a una realidad.

La Responsabilidad Social de la Empresa es un reto para toda organización empresarial, y más aun en el futuro. Pero nos podemos dar cuenta que cada vez son mas las empresas que desean asumir plenamente su responsabilidad social puesto que son mas conscientes que la economía actual de mercado, la legitimidad para poder operar han de venir concedida por todos aquellos agentes o grupos de interés con los que se relaciona la empresa. En el caso de las empresas guatemaltecas multinacionales nos podemos dar cuenta que asumen el reto de manera positiva y mas que eso tienen ya diseñados proyectos para el futuro próximo.

Los gerentes de las empresas guatemaltecas multinacionales no consideran importante la participación del Estado dentro de la incorporación de la RSE dentro de la política interna de cada empresa; esto puesto que ellos consideran que las responsabilidades sociales que tenga una empresa deben de ser programas,

hechas, desarrolladas y proyectadas con la ética y moral de cada empresa, con el corazón de la institución, la voluntad de ayudar y con las capacidades que cada empresa tenga para poder aportar algo. No tiene que ser algo obligatorio ni regulado por algún gobierno o ente institucional estatal.

La RSE no es una moda, no es algo que pueda ser improvisado o añadido de manera opcional a la empresa, sino que se integra a la planeación estratégica de la misma. De esta manera la RSE es un conjunto integral de políticas, prácticas y programas que se instrumentan en toda la gama de operaciones empresariales y en el proceso de toma de decisiones con el fin de apoyar al trabajador, su familia, la comunidad y el país.

En Guatemala el concepto de RSE es relativamente nuevo, sin embargo existe un grupo de empresas que han decidido implementar la RSE como parte de su desarrollo. En general, son las grandes empresas las que se destacan por realizar este tipo de actividades, incluyendo dentro de su presupuesto un rubro para llevar a cabo estas acciones e implementan un nuevo departamento dentro de la organización para que se encargue de regular dichas prácticas.

La RSE se utiliza como herramienta estratégica en el posicionamiento de las empresas, porque trabaja en la motivación, organización y planificación de actividades, que se reflejan en cuatro ejes de acción: La calidad de vida laboral; en donde las empresas se preocupan por ofrecer condiciones de trabajo adecuadas o incentivos a los colaboradores para incrementar la productividad. Relación con la comunidad; se planifica y se realiza una serie de actividades para alcanzar el beneficio de la sociedad. Cuidado del medio ambiente; a través de la concientización del consumidor y la realización de prácticas empresariales que se utilizan para el manejo de desechos. Y, el Estado; inducido por las empresas a tomar o apoyar decisiones para fortificar el bienestar social.

CentraRSE es la organización no lucrativa, que junta a todas las empresas del país para desarrollar programas de RSE. Es un ente bien organizado que tiene como fin último volverse el mediador de muchas o la totalidad de las empresas guatemaltecas para que se puedan desarrollar los distintos programas de RSE. Es a partir de CentraRse donde se deben de trabajar y conciliar los nuevos desafíos y retos que trae consigo la implementación de la RSE.

La Responsabilidad Social de la empresa es un reto que esta presente en todos los países del mundo, en todas las empresas y en todos los individuos. Es realmente importante que su aplicación por parte de todos los entes encargados de la misma, para que el reto se convierta en una realidad y se pueda así llegar a tener un desarrollo palpable en la nación. La RSE conlleva a trabajar en un marco conjunto, lleno de dinamismo y de eficacia en donde para las empresas el reto empieza por ir incorporando dentro de su política interna los principios fundamentales de la RSE; y aun que muchas empresas están conscientes de eso y cumplen con lo básico, para ellas el reto es el de ir incorporando cada vez mas acciones socialmente responsables. Es así, pues que el reto de la RSE esta presente y depende de cada persona, empresa y Estado el llevarlo a cabo; y deben de ser la ONU y la OIT los órganos encargados de la supervisión y expansión de la Responsabilidad Social de la Empresa.

## **RECOMENDACIONES.**

El hecho de que las empresas asuman la RSE como una cultura hace que asuman una responsabilidad social mas allá de la maximización del beneficio para la misma, sino que conlleva una mejoría de los resultados económicos a largo plazo; para que la empresa a largo plazo es imprescindible que sustente sus procesos y productos en estándares éticos, que integre y trate de dar respuesta a las demandas de los agentes sociales.

Para estimular y promover el comportamiento socialmente responsable de la empresa es preciso que las propias autoridades y las autoridades públicas nacionales e internacionales intensifiquen el desarrollo efectivo de la Responsabilidad Social de la Empresa, para que los compromisos asumidos al adherirse a las diferentes iniciativas no queden en simples declaraciones de intenciones y pueda ser exigido su cumplimiento. Esto haciendo que el mecanismo de seguimiento, eficiencia e implementación sea verdaderamente independiente e imparcial.

Es importante que el Estado de Guatemala ratifique la Convención sobre la Responsabilidad Social de la Empresa, para que sea parte de las políticas públicas y buscar así un desarrollo sostenible en conjunto con las empresas y no solo que sea tarea del Estado. Esto puesto que las autoridades podrían exigir responsabilidades a las organizaciones; siempre y cuando las dejen actuar en campo libre y no limitando a las empresas a ninguna clase de acción que no pueda cumplir, según sus capacidades de desarrollo económico. Que sea de libre cumplimiento y voluntad de la empresa el hecho de ser parte de la RSE.

La OIT se vuelve el ente velador del cumplimiento de los proyectos realizados a través de la RSE, siendo esta organización el promotor y patrocinador de la aplicación de la RSE dentro de las políticas de cada empresa. La OIT debe de trabajar en conjunto con la ONU para poder llegar a satisfacer y responder todas las preguntas que surjan sobre las responsabilidades sociales existentes; puesto que el reto es muy amplio y dado que no es obligatorio, el papel de la OIT es seducir a las diferentes empresas a que tratan de hacerlo y así poder facilitarles las herramientas que sean necesarias para su aplicación y desarrollo dentro de cada organización empresarial.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

- 1.** A fondo: Responsabilidad social corporativa. Cátedra en análisis de la Responsabilidad Social de la Empresa. Artículo propio, 14 págs. Universidad Nebrija, año 2006. España.
- 2.** Alli, S. Sauaya. Como fortalecer las responsabilidades sociales en relación entre grandes y pequeñas empresas. Brasil, año 2004. Grupo Ethnos.
- 3.** Banco Mundial, Consejo de fundaciones privadas de Guatemala, año 2001. Responsabilidad Social Empresarial (RSE) Notas de diseminación No. 7.
- 4.** Bonomi, G.; Brenan, L.; Varela, P. La responsabilidad social empresarial en el marco de las relaciones laborales. Montevideo, Uruguay, año 2003. Facultad de ciencias económicas y de administración. 193 págs.
- 5.** Bown, Responsabilidades Sociales de los Empresarios, año 1953.
- 6.** Comisión de la comunidad europea, Comunicación de la comisión relativa a la responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible. Año 2002, pág. 5
- 7.** Cuestas González de la Marta – Valor Martínez, Carmen. Responsabilidad Social de la Empresa. Boletín económico del ICE No 2755. 13 págs. Año 2003. España.
- 8.** da Costa Pereira, Nivaldo. Responsabilidad Social Empresarial. Boletín técnico de SENAC, Brasil, Rio de Janeiro, Año 2006, Págs. 61-69.
- 9.** Donnelly, Gibson; y Svacevich, J. La nueva dirección de empresas de la teoría a la práctica. 8ª edición, McGraw Hill. Bogotá, Colombia. Año 2000.
- 10.** Friedman, Milton. Las Responsabilidades Sociales de la Empresa. Folleto. 9 págs. Año 1988.
- 11.** Gonzales S. Tito. La responsabilidad social de la empresa, un buen negocio. Consultor organizacional. 16 págs. Año 2005. Trabajo propio. Argentina.
- 12.** González E. Éxito empresarial con responsabilidad social. Guatemala, año 2001. Conferencia por parte de la OCCT.

13. Guzmán, C. año 2004. *La responsabilidad social empresarial como herramienta para hacer competitivas a las pymes en Guatemala*. (Artículo especializado). Universidad Rafael Landívar. Ciencias económicas, Guatemala.
14. Gutiérrez Ponce, Elida Eugenia. *La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como un factor de posicionamiento en las Empresas*. (Artículo especializado). Guatemala, año 2005. 46 págs.
15. Héctor FEOLE, Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial, Boletín mensual, noviembre 2002.
16. Humble, J. *La responsabilidad social de la empresa*. Madrid: Artes gráficas y ediciones S.A. Kast. F. Rosenzweig J. *administración en las organizaciones*. 2ª. ed. Mexico: Mc Grawhill Año 2004.
17. Kotler, P & Armstrong, G. *Fundamentos de mercadotecnia*. 4ª edición, México 2003. Prentice.Hall Hispanoamerica, S.A.
18. Llano, Carlos. *Dilemas éticos de la empresa contemporánea*. México, año 2007. Fondo de cultura económica.
19. Lozano, Estudios sobre la Responsabilidad Social de la Empresa, año 1999.
20. Oficina internacional del trabajo. 288ª. Reunión, consejo de administración Ginebra, Noviembre año 2003. Grupo de trabajo sobre la dimensión social de la mundialización. Nota informativa sobre responsabilidad social de la empresa y normas internacionales del trabajo. Suiza.
21. Orellana Aguilar, María Alicia. *Percepción de los empleados sobre la Responsabilidad Social Empresarial de una empresa de productos de consumo masivo*. Guatemala, año 2005. Tesis Universidad Landívar. 90 págs.
22. Porter, M.E. *Ventaja competitiva creación sostenimiento de un desempeño superior*. 14ª edición, México. Editorial Continental.

23. Portillo, Silvia. La importancia de la Responsabilidad Social Empresarial como una ventaja competitiva de una entidad bancaria. Caso: Responsabilidad Social de la Empresa, Banco del Café, S.A. Guatemala, año 2002. Tesis Universidad Rafael Landivar. 57 págs.
24. Responsabilidad Social de la Empresa: una inversión rentable. Boletín Corma. Santiago de Chile, fundación chilena de RSE. Año 2003. Págs. 20-40.
25. Robbins, S. y Coulter M. Año 2005. *Administración un empresario competitivo*. 8ª. ed. México: Pearson Custom Publishing.
26. Sanchez, G. Año 2007. 10 casos sobre buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial 2006, Haciendo negocios exitosos en forma responsable 1ª. ed. Guatemala: La otra mita
27. Villalba, A. Año 2004. Implementación de las prácticas de responsabilidad social empresarial como una estrategia de las empresas guatemaltecas para ser competitivas en el mercado global. (Artículo especializado). Universidad Rafael Landivar. Ciencias económicas, Guatemala.
28. Villanueva, C. Año 2004. *La responsabilidad social como ventaja competitiva*. (Artículo especializado). Universidad Rafael Landivar. Ciencias económicas, Guatemala.
29. Villanueva Hernández, Claudia María. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva. Artículo especializado. Tesis para grado de licenciatura en mercadotecnia. Guatemala 2005. Universidad Rafael Landivar. 35 págs.
30. Zarazúa, G. Responsabilidad Social Empresarial, la necesidad de adoptar una cultura organizacional que contribuya al desarrollo social del país y se convierta en ventaja competitiva para las empresas guatemaltecas. Guatemala, año 2001. Tesis Universidad Mariano Gálvez. 128 págs.

## Recursos Electrónicos.

1. CentraRSE, año 2009. Responsabilidad Social de la Empresa.  
Disponible en: [www.centrase.org](http://www.centrase.org)
2. Certificados SA 8000. Año 2008. Disponible en:  
[www.cepaa.org/SA8000](http://www.cepaa.org/SA8000)
3. Certificación de Responsabilidad Social. Año 2006. Disponible en:  
[www.bvqiarg.com.ar/certificaciones/SA8000](http://www.bvqiarg.com.ar/certificaciones/SA8000)
4. Social Accountability 8000 (SA8000) Año 2005. Disponible en:  
[www.redpuentes.org/centro\\_de\\_recursos/herramientas\\_rse](http://www.redpuentes.org/centro_de_recursos/herramientas_rse)
5. Asociación de las Naciones Unidas en Venezuela, año 2004.  
Programa de apoyo al Pacto Mundial. Disponible en:  
<http://anuv.tripod.com.ve/elpactomundial/index.html>
6. Instituto para la promoción de la Responsabilidad Social.  
Disponible en: [www.ipres.org.gt](http://www.ipres.org.gt)
7. Bollain, Julio. Certificación de la gestión ética: Norma SA 8000.  
España: Il congreso de la calidad. Disponible en: [www.cemefi.org](http://www.cemefi.org)
8. Sitio oficial de las Naciones Unidas. Disponible en: [www.un.org/es](http://www.un.org/es)
9. Sitio oficial de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)  
Disponible en: [www.ilo.org/global/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm)
10. Sitio oficial del Pacto Mundial (PM) Disponible en:  
[www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)

## ENTREVISTAS REALIZADAS

1. Blanco, Pablo. 2009. Encargado de relaciones públicas. Entrevista. CentraRSE, Diagonal 6. 10-65 Centro Gerencial las Margaritas, Torre 1, Nivel 5 Guatemala, Guatemala. Tel. (502)22683700.
2. Toledo, Karla. 2009. Gerente de relaciones públicas y responsabilidad social. Entrevista. FUNDAZUCAR, 5ª. Avenida 5-55 zona 14, Edificio Europlaza, Torre 3, Nivel 17 Guatemala, Guatemala. Tel. (502)23862000.
4. Araneda, Gerardo. 2009. Gerente general. Entrevista. Guatemalan Candies S.A. Guandy, 31 calle 15-80 zona 12 Guatemala, Guatemala. Tel. (502)23830700.
5. Ramazzini, Leonardo. 2009. Gerente de relaciones públicas. Entrevista. McDonald's, Diagonal 6. 10-65 Centro Gerencial las Margaritas, Torre 2, Nivel 15 Guatemala, Guatemala. Tel. (502)1770.