

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA ESCUELA DE CIENCIAS  
PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA CIEP 's-  
"MAYRA GUTIÉRREZ"**

**"EFECTOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA  
CALIDAD DE VIDA DE LOS COLABORADORES DE FUNDACIÓN JUNKABAL  
AÑO 2021"**

**EVELIN GABRIELA CRUZ MAZARIEGOS  
OLIVIA MARÍA GONZÁLEZ SANTIZO**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE 2022**



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA CIEPS-  
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“EFECTOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA  
CALIDAD DE VIDA DE LOS COLABORADORES DE FUNDACIÓN JUNKABAL  
AÑO 2021”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE  
CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR**

**EVELIN GABRIELA CRUZ MAZARIEGOS  
OLIVIA MARÍA GONZÁLEZ SANTIZO**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
PSICÓLOGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADAS**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE 2022**

**CONSEJO DIRECTIVO**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

M.A MYNOR ESTUARDO LEMUS URBINA  
**DIRECTOR**

LICENCIADA JULIA ALICIA RAMÍREZ ORIZÁBAL DE DE  
LEÓN  
**SECRETARIA**

M.A. KARLA AMPARO CARRERA VELA  
M. Sc. JOSÉ MARIANO GONZÁLEZ BARRIOS  
**REPRESENTANTE DE LOS PROFESORES**

VIVIANA RAQUEL UJPÁN ORDOÑEZ  
NERY RAFAEL OCOX TOP  
**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

M.A. OLIVIA MARLENE ALVARADO RUÍZ  
**REPRESENTANTE DE EGRESADOS**

Cc. Archivo

CIEPS. 34-2022

Reg. 115-2021

CODIPs. 1596-2022

**ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**

12 de noviembre de 2022

Estudiante

**Olivia María González Santizo**  
**Evelin Gabriela Cruz Mazariegos**  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto CUARTO (4º.) del Acta CINCUENTA Y CUATRO - DOS MIL VEINTIDÓS (54-2022)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 12 de noviembre 2022, que copiado literalmente dice:

“**CUARTO:** Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: “**EFFECTOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS COLABORADORES DE FUNDACIÓN JUNKABAL AÑO 2021**” de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

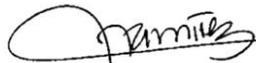
<b>Olivia María González Santizo</b>	<b>Registro Académico</b>	<b>2015-12303</b>
	<b>CUI:</b>	<b>2961-07077-0101</b>
<b>Evelin Gabriela Cruz Mazariegos</b>	<b>Registro Académico</b>	<b>2015-12302</b>
	<b>CUI:</b>	<b>2914-10464-0101</b>

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la **Licenciada Ana Isabel Ruano Estrada** y revisado por el **M.A. Juan Fernando Porres Arellano**.

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de Graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis con fines de Graduación Profesional”.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



**Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León**  
**SECRETARIA DE ESCUELA**



/Bky



UGE-327-2022



Guatemala, 11 de noviembre de 2022

**Señores**

**Miembros del Consejo Directivo**

Escuela de Ciencias Psicológicas

CUM

Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, las estudiantes, **OLIVIA MARÍA GONZÁLEZ SANTIZO, CARNÉ NO. 2961-07077-0101, REGISTRO ACADÉMICO No. 2015-12303 y Expediente de Graduación No. L-29-2020-I / EVELIN GABRIELA CRUZ MAZARIEGOS, CARNÉ NO. 2914-10464-0101, REGISTRO ACADÉMICO No. 2015-12302 y Expediente de Graduación No. L-30-2020-I**, han completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- 10 créditos académicos del Área de Desarrollo profesional
- 10 créditos académicos por trabajo de graduación
- 15 créditos académicos por Examen Técnico Profesional Privado

Por lo antes expuesto, en base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"EFECTOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS COLABORADORES DE FUNDACIÓN JUNKABAL AÑO 2021"**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 10 de ENERO del año 2022.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



**M.A. MAYRA LUNA DE ÁLVAREZ**  
**COORDINACIÓN**  
**UNIDAD DE GRADUACIÓN**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

Lucía, G.

**CC. Archivo**

**Adjunto: Expediente completo e Informe Final de Investigación**



CIEPs. 034-2022  
REG. 115-2021  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias Psicológicas



**INFORME FINAL**

Guatemala, 03 de junio de 2022

**Señores**  
Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que el **M. A. Juan Fernando Porres** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

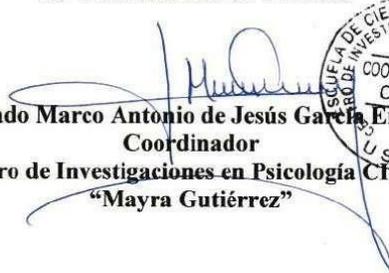
**“EFECTOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA  
• CALIDAD DE VIDA DE LOS COLABORADORES DE FUNDACIÓN JUNKABAL  
AÑO 2021”.**

<b>ESTUDIANTES:</b>	<b>DPI. No.</b>
<b>Evelin Gabriela Cruz Mazariegos</b>	<b>2914104640101</b>
<b>Olivia María González Santizo</b>	<b>2961070770101</b>

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

El cual fue aprobado el 10 de enero de 2022 por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 26 de mayo de 2022, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enriquez**  
**Coordinador**  
**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.**  
**“Mayra Gutiérrez”**



c. archivo

---

Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio “A”  
9ª. Avenida 9-45, Zona 11, Guatemala, Centroamérica, Teléfono: 2418-7530  
www.psicologia.usac.edu.gt / Email: info@psicousac.edu.gt



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias Psicológicas

GIEPs. 034-2022  
REG. 115-2021



Guatemala, 03 de junio de 2022

**Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez**  
**Coordinador**  
**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

**“EFECTOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS COLABORADORES DE FUNDACIÓN JUNKABAL AÑO 2021”.**

**ESTUDIANTES:**  
**Evelin Gabriela Cruz Mazariegos**  
**Olivia María González Santizo**

**DPI. No.**  
**2914104640101**  
**2961070770101**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 10 de enero de 2022, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

**M. A. Juan Fernando Porres**  
**DOCENTE REVISOR**



c. archivo

Centro Universitario Metropolitano –CUM– Edificio “A”  
9ª. Avenida 9-45, Zona 11, Guatemala, Centroamérica, Teléfono: 2418-7530  
www.psicologia.usac.edu.gt / Email: info@psicousac.edu.gt

Guatemala, 16 de noviembre de 2021

**Licenciado**

**Marco Antonio de Jesús García Enríquez Coordinador**

**Centro de Investigaciones en Psicología (CIEP's) "Mayra Gutiérrez"**

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe de investigación titulado "*Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabál año 2021*" realizado por las estudiantes: Evelin Gabriela Cruz Mazariegos, CUI: 2914 10464 0101 y Olivia María González Santizo CUI: 2961 07077 0101.

El trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación del correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,

  
Licenciada Ana Isabel Ruano Estrada  
Psicóloga y Educadora Especial  
Colegiado No. 12,078  
Asesora de contenido

Licda. Ana Isabel Ruano Estrada  
Psicóloga  
Colegiado 12,078



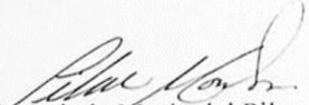
Guatemala, 16 de noviembre de 2021

**Licenciado**  
**Marco Antonio de Jesús García Enríquez**  
**Coordinador**  
**Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs)**  
**“Mayra Gutiérrez”**

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes Evelin Gabriela Cruz Mazariegos, CUI: 2914104640101 y Olivia María González Santizo CUI: 2961070770101 realizaron en esta institución la observación, 20 escalas de Likert y 20 entrevistas al personal como parte del trabajo de Investigación titulado: *“Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal año 2021”* en el periodo comprendido del 10 de septiembre al 15 de octubre del presente año, en horario de 12:00 a 15:00 horas.

Las estudiantes en mención realizaron lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,

  
Licenciada María del Pilar de Borrayo  
Gerente General  
Fundación Junkabal  
Tel: 2462 9300



**PADRINOS DE GRADUACIÓN**

**POR EVELIN GABRIELA CRUZ MAZARIEGOS**

JOSÉ RODRIGO RODAS RAMOS

**INGENIERO AGRÓNOMO 2,285**

**POR OLIVIA MARÍA GONZÁLEZ SANTIZO**

ANA ISABEL RUANO ESTRADA

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA 12, 078**

## **ACTO QUE DEDICO**

**A DIOS:** por ser mi guía, brindarme la sabiduría y temple para seguir adelante para cumplir mis metas.

**A MIS PADRES:** Yanet Mazariegos y Marco Cruz, por el apoyo incondicional y educarme con amor en todo momento, creyendo en mi potencial.

**A MI HERMANO:** Aldo Cruz, por animarme a ser mejor cada día, nunca rendirme y el apoyo incondicional en todo momento.

**A MIS FAMILIARES:** a mi sobrino por acompañarme en los desvelos, mis primos por su apoyo incondicional, a mis tíos y tías gracias por su acompañamiento en cada etapa de mi vida, a mis abuelos que siempre me acompañaron y apoyaron.

**A MIS AMIGOS:** siempre creyeron en mí, me motivan a seguir adelante y no permitieron que me rindiera.

## **ACTO QUE DEDICO**

**A DIOS Y LA VIRGEN MARÍA:** por guiarme y bendecirme en cada una de mis etapas, por poner en mi camino los medios para ser mejor cada día.

**A MIS PADRES:** Antonieta Santizo y Jorge González por su amor, paciencia y apoyo incondicional en todo momento, es a ellos a quienes con su ejemplo diario me enseñan a ser la mujer que día a día se forma en mí.

**A MI HERMANO:** Manuel González, por ser mi ejemplo, motivarme y apoyarme. Por siempre estar dispuesto a enseñarme desde lo más sencillo hasta aquello que pareciera complicado.

**A MI FAMILIA:** a mis abuelitos Olivia García (+) y Macario Santizo (+), Julia González (+) y Manuel Polanco (+), a mi sobrina Mía Victoria, tíos, tías, primas y primos por su apoyo, cariño y acompañamiento en este proceso de formación.

**A MIS AMIGAS Y AMIGOS:** por su compañía, amistad y enseñanzas en nuestras diferentes etapas.

## **AGRADECIMIENTOS**

**A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:** por ser nuestra casa de estudios e inculcar la actitud de servicio hacia la sociedad guatemalteca.

**A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS:** por brindarnos la formación profesional y así contribuir a nuestra sociedad.

**A NUESTRA ASESORA:** Licenciada Ana Isabel Ruano por su cariño, acompañamiento y guía en nuestra tesis.

**A NUESTRO REVISOR:** Licenciado Fernando Porres por su paciencia y enseñanza en cada etapa de nuestra tesis.

**A NUESTROS CATEDRÁTICOS:** por ser guías y ejemplo en nuestra formación profesional.

**A FUNDACIÓN JUNKABAL:** por confiar en nosotras y darnos la oportunidad de realizar nuestra tesis.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	1
PRÓLOGO .....	2
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>4</b>
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO .....	4
1.01. Planteamiento del Problema.....	4
1.02. Objetivos .....	6
1.02.1. Objetivo General.....	6
1.02.2. Objetivos Específicos .....	6
1.03. Marco Teórico .....	7
1.03.1. Antecedentes.....	7
1.03.2. Responsabilidad Social Empresarial.....	8
1.03.3. Desarrollo sostenible .....	12
1.03.4. Gestión Empresarial.....	17
1.03.5. Calidad de vida .....	26
1.03.6. Consideraciones Éticas .....	45
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>46</b>
2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	46
2.01. Enfoque y Modelo de Investigación.....	46
2.02. Técnicas.....	47
2.02.1. Técnicas de muestreo.....	47
2.02.2. Técnicas de recolección de datos .....	48
2.02.3. Técnicas de análisis de datos.....	49
2.03. Instrumentos .....	50
2.04. Operacionalización de Objetivos, categorías o variables .....	51

<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>52</b>
3. PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ....	52
3.01. Características del lugar y de la muestra.....	52
3.01.1. Características del lugar .....	52
3.01.2. Características de la muestra.....	52
3.02. Presentación e interpretación de resultados .....	53
3.02.1. Análisis Lista de Cotejo – Observación .....	53
3.02.2. Análisis de Escala de Likert.....	58
3.03. Análisis general .....	68
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>73</b>
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73
4.01 Conclusiones .....	73
4.02 Recomendaciones .....	74
REFERENCIAS .....	75
ANEXOS .....	78
Anexo 1: Consentimiento informado.....	78
Anexo 2: Formato de lista de cotejo – Observación.....	81
Anexo 3: Entrevista.....	83
Anexo 4: Escala de Likert.....	85

## **RESUMEN**

### **“Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal año 2021”**

Evelin Gabriela Cruz Mazariegos 201512302 Olivia María González Santizo 201512303

La Responsabilidad Social Empresarial es un área importante para las organizaciones, siendo una contribución al desarrollo humano sostenible por medio del compromiso y confianza de la empresa hacia los colaboradores, comunidad y clientes externos con la finalidad de optimizar la competitividad y sustentabilidad de las organizaciones, enfocándose en la dimensión ambiental, condiciones laborales y apoyo a la comunidad. Los objetivos de este estudio fueron analizar los efectos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal durante el año 2021; considerando el impacto de la RSE en la construcción de un desarrollo sustentable para la comunidad y de dignificación en la vida de los colaboradores. Así mismo, discriminar las acciones de Fundación Junkabal desde la RSE que impactan en la calidad de vida del colaborador, identificar la participación activa de los colaboradores en las acciones de RSE y su incidencia en la calidad de vida, y proponer alternativas de RSE que potencien calidad de vida del colaborador. La muestra fue de tipo no aleatorio, el enfoque en un modelo mixto con diseño correlacional, por medio de entrevista estructurada, escala de Likert y lista de cotejo para observación participante. Durante del proceso de investigación se evidenció que Fundación Junkabal se encuentra comprometida con el bienestar de los colaboradores y la comunidad, y el cuidado del medio ambiente. La calidad de vida de los colaboradores mejora con oportunidades de desarrollo profesional y personal desde sus acciones formativas, espirituales y de protección al medio ambiente. La investigación se fundamentó en la teoría humanista, buscando el bien común, respeto, aceptación y una vida con mayor significado.

## PRÓLOGO

En los últimos años, las empresas y organizaciones han tomado una visión socialmente responsable con la comunidad que les rodea, esto se debe a que en la antigüedad únicamente se enfocaban en producir y generar ganancias sin importar el impacto en la calidad de vida de los colaboradores, de la comunidad y el medio ambiente; generando grandes cantidades de residuos y explotando laboralmente al personal. Por esta razón se decidió abordar esta temática, para encontrar los efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores, teniendo como objetivos: analizar los efectos de la RSE, discriminar las acciones que impactan en la calidad de vida, identificar la participación de los colaboradores y así proponer alternativas de RSE para la mejora de su calidad de vida.

El ser socialmente responsables para una organización y sobre todo para fundaciones u organizaciones sin fines de lucro las cuales surgen con este objetivo, es una tarea constante y de arduo trabajo, velando porque sea integral y orientada hacia el “bien común”, para Antelo y Robaina (2015), la RSE es ese compromiso de contribuir en el desarrollo ambiental, económico y en la calidad de vida de los colaboradores, sus familias y la comunidad.

En Guatemala, existen variaciones con respecto a la RSE, algunas empresas solo se enfocan en el lado ambiental, y dejan de lado la calidad de vida de los colaboradores descuidando su formación y retribución económica, lo cual puede provocar rotación laboral, conflictos entre equipos y falta de compromiso con su labor.

Es por ello necesario, generar cambios en las gestiones administrativas de las organizaciones creando programas de formación, incentivos, convivencia y beneficios para el personal; ya que son gracias a ellos que las organizaciones llevan a cabo su misión y visión en el giro de negocio.

Durante nuestra investigación encontramos disposición y compromiso de parte del consejo y personal por continuar colaborando con la Fundación y los objetivos de su RSE, a pesar que estamos en medio de una pandemia han seguido fortaleciendo y realizando sus acciones de RSE de una forma innovadora y beneficiosa para los colaboradores y la comunidad.

Agradecemos a las autoridades y colaboradores de Fundación Junkabal por brindarnos el espacio y tiempo para llevar a cabo dicha investigación y colaborar con nosotras durante todo el proceso.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

### 1.01. Planteamiento del Problema

En Guatemala el tema de RSE inicia con proyecciones sociales que realizaban fundaciones y con el paso del tiempo algunas empresas optaron por crear programas en beneficio del desarrollo sustentable para las comunidades cercanas y a las familias de sus colaboradores.

En la actualidad, la impresión de un departamento de RSE aún es un paradigma que causa temor para algunas organizaciones, ya que implica cambios y proyecciones a largo plazo.

Para romper el paradigma de RSE surge la Asociación Civil Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial (centraRSE), en la cual brindan el apoyo para que las empresas integren la RSE y así apoyar su competitividad y sustentabilidad. Así mismo, el impacto se pueda reflejar en la calidad de vida de los colaboradores, en su contexto familiar, económico, social, laboral y profesional.

En un estudio realizado por López, A. (2017) acerca de la Responsabilidad Social Empresarial y su relación con la calidad de vida de los colaboradores, demuestra que el capital humano es uno de los grupos de interés en los que las empresas deben apoyar y favorecer su desarrollo profesional y personal, pues son ellos la base del crecimiento empresarial y del posicionamiento en el mercado; además son los mejores publicistas de la organización. Hoy en día, en las organizaciones el paradigma de implementar un programa

o departamento de RSE que cumpla realmente el objetivo de desarrollo sustentable se ha instaurado paulatinamente en Guatemala teniendo como uno de los pilares el crecimiento profesional y personal de los colaboradores lo cual contribuye a su calidad de vida.

En un programa o departamento de RSE es importante la participación activa de los colaboradores para un verdadero impacto en cada uno de los ámbitos que influyen en la calidad de vida, ya que la verdadera incidencia de una exitosa intervención de RSE es generar un cambio significativo en la vida de los colaboradores.

El problema actual de algunas organizaciones es que sus acciones de RSE no estén alineadas con las distintas áreas que influyen en la calidad de vida, por lo cual la RSE no cumple con sus objetivos, especialmente aquellos que están dirigidos al bienestar de los colaboradores. Así también, el éxito de la RSE está vinculado con la participación de los colaboradores en las actividades que realiza la organización fomentando la salud física, salud psicológica, red interpersonal, autorrealización, desarrollo profesional y laboral.

Antelo & Robaina (2015) sostienen que "la responsabilidad social empresarial es el compromiso continuo de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como la de la comunidad local y de la sociedad en general". Una empresa socialmente responsable es aquella cuyos directivos y propietarios son conscientes del efecto que las operaciones de la organización pueden ocasionar al interior y al exterior de la compañía, por lo cual: ¿Cuáles son los efectos de las acciones de RSE en la calidad de vida del colaborador en Fundación Junkabal?, buscando la mejora continua de la organización.

## **1.02. Objetivos**

### **1.02.1. Objetivo General**

Analizar los efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal, año 2021.

### **1.02.2. Objetivos Específicos**

- Discriminar las acciones de Fundación Junkabal desde la Responsabilidad Social Empresarial que impactan en la calidad de vida del colaborador.
- Identificar la participación activa de los colaboradores en las acciones de Responsabilidad Social Empresarial y su incidencia en la calidad de vida.
- Proponer alternativas de Responsabilidad Social Empresarial que potencien la calidad de vida del colaborador.

### **1.03. Marco Teórico**

#### **1.03.1. Antecedentes**

La RSE tiene sus inicios durante el siglo XIX con movimientos de protestas en Europa y Estados Unidos debido a las empresas que producían y vendían productos perjudiciales a la salud de sus consumidores.

También, se pretendía buscar una adecuada administración de la riqueza de las grandes empresas tratando de disminuir las necesidades de las personas más pobres. De ello surge la asistencia social dada por la Iglesia, por ejemplo, cuando las empresas realizaban donaciones a instituciones de beneficencia y obras sociales tanto religiosas como laicas (Server y Villalonga, 2005).

De acuerdo con Sabogal (2008), basado en Le Mouel (1992), Weiss (2003) y Vives (2005), se muestra un resumen de los principales acontecimientos del siglo XX sobre la proyección social:

- En la década de los años cincuenta apareció el término responsabilidad social, el cual fue de gran relevancia por las tendencias económicas y sociales. En esta época se publicó el libro *Social Responsibilities of the Businessman* de Bowen, donde se expusieron las obligaciones sociales del empresario puesto que sus decisiones inciden en la vida de los ciudadanos.
- En la década de los años sesenta estuvieron en auge las obligaciones de las empresas con el desarrollo humano y el crecimiento económico. Se desarrolló el *Business Ethics* como especialidad y los profesores de administración.

- En los años setenta inició la discusión teórica, publicándose el artículo de Friedman (1970) “The social responsibility of business is to increase its profits”. En el declara que la única responsabilidad de la empresa es ganar tanto dinero como sea posible, dando inicio a un escenario de discusión y crítica, al cuestionarse lo ético tanto en las empresas como en la sociedad en general.
- En los años noventa comenzó a utilizarse la expresión de responsabilidad social empresarial. Asimismo se desarrollaron otros conceptos empresariales, como la teoría de los negocios, de ciudadanía corporativa o de grupos de interés. Esta última noción fue introducida por Freeman (1984). Durante este tiempo se comenzó a considerar la responsabilidad social de los actores de las áreas políticas y económicas del mundo, incluidas las instituciones financieras, las organizaciones, las escuelas de negocio y los gobiernos.

Para Cuevas (2011), son tres los factores que explican el creciente interés por la ética. En primer lugar, los daños al medio ambiente; en segundo, los repetidos casos de corrupción y las violaciones a los derechos del hombre; en tercero, el surgimiento de la tercera revolución en la informática y las comunicaciones junto con el dominio de las empresas capitalistas transnacionales después de la caída del bloque socialista.

Así también diversos organismos, instituciones y fundaciones han desarrollado iniciativas dirigidas a la concientización y capacitación de las empresas para que sean consideradas socialmente responsables.

La RSE en el siglo XXI con el fenómeno de la globalización surgen nuevos cambios y estrategias en las empresas y mercados buscando medir la sustentabilidad económica,

social y ecológica, esta medición surge por la gestión de hacer negocios por medio de Responsabilidad Social Empresarial.

### **1.03.2. Responsabilidad Social Empresarial**

Antelo & Robaina (2015) sostienen que "la responsabilidad social empresarial es el compromiso continuo de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como la de la comunidad local y de la sociedad en general". Una empresa socialmente responsable es aquella cuyos directivos y propietarios son conscientes del efecto que las operaciones de la organización puede ocasionar al interior y al exterior de la compañía. A esto, Henríquez & Orestes (2015), agregan que "la RSE no pretende que los integrantes de una organización actúen éticamente, sino que la compañía promueva este valor y lo haga propio de su cultura organizacional".

La responsabilidad social empresarial es un compromiso continuo por parte de las empresas en beneficio de sus colaboradores, familiares y el entorno social/ambiental para mejorar la calidad de vida en la sociedad en general, teniendo como principio la ética, el cual se fundamenta en valores y principios morales; contribuyendo así al desarrollo económico.

Como lo expresa Reyes, E. (2013): "En el marco de la responsabilidad Social Empresarial, se ha de invertir tiempo, talento y recursos por parte de cualquier empresa indistintamente de su tamaño y capital social, para la construcción de un futuro con mayores y oportunidades de crecimiento para todos los inmersos en la resolución de dificultades".

La empresa contribuye a la construcción del bien común, en respuesta al desarrollo sustentable desde sus políticas, acciones y valores, considerando la economía, la sociedad y el medio ambiente como un compromiso para su estabilidad y mejora.

Respecto a la importancia de ser responsable socialmente el Pacto Global (2010) indica que; “existe evidencia de que la implementación de los principios de responsabilidad empresarial siempre beneficia a las empresas. En el corto y largo plazo puede generarle más ingresos y mejorar su reputación y reconocimiento. Adicionalmente, conducir un negocio de manera socialmente responsable puede, eventualmente, incrementar su competitividad toda vez que se reduce el uso de materiales, energía y agua, se dispone de personal motivado y capacitado, se mejora la eficiencia operativa, las relaciones con la personas que son importantes para el negocio y mejora la reputación de la empresa con sus clientes y consumidores”.

La práctica adecuada de Responsabilidad Social Empresarial abre una brecha para el desarrollo sustentable de la organización y del entorno, en beneficio de los colaboradores, sus familias y del medio ambiente para mejorar la calidad de vida; desde el desarrollo integral de la persona; tanto como la dignidad, equidad de género, las oportunidades de crecimiento. Para alinear la estrategia de la empresa en beneficio de los colaboradores y el entorno, es necesaria la estrategia y alineación con stakeholders “partes interesadas” que permita el funcionamiento completo de la empresa, es decir, con todas las partes que intervienen en este proceso; colaboradores, proveedores, clientes, sociedad en general y medios de comunicación.

El Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), en sus revisiones, incluye cuatro ámbitos con los que certifica a las empresas y que debe cumplir toda empresa socialmente responsable (Porto y Castromán, 2006):

1. Contribuir a la calidad de vida dentro de la empresa.
2. Cuidado y preservación del medio ambiente.
3. Desempeñarse con un código de ética.
4. Vincularse con la comunidad a partir de la misión y visión del negocio.

Siendo la RSE un factor esencial en la continuidad de la organización, por lo cual es imprescindible asumir y adoptar indicadores en beneficio de la responsabilidad social empresarial:

- Misión y visión con enfoque en el bienestar de la sociedad.
- El mejoramiento de la calidad de vida debe responder a las necesidades sociales.
- Actuar acorde a un código de ética y valores.
- Promover el desarrollo humano y profesional.
- Preservar el medio ambiente y entorno ecológico.
- Participar en alianzas en beneficio de la comunidad.
- Apoyar causas sociales.
- Involucrar a todas las partes interesadas, importante la comunicación y liderazgo.

La Responsabilidad Social Empresarial es una filosofía adaptada a los procesos de la organización, que tiene como fin último promover gestiones de forma voluntaria que influyan positivamente en el entorno social del actuar organizacional. Promueve diversos puntos de acción, entre los que destaca el cuidado del medio ambiente y ayuda humanitaria.

### **1.03.3. Desarrollo sostenible**

Según la Organización de las Naciones Unidas (2015), el desarrollo sostenible hace referencia a “las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. El desarrollo sostenible o sustentable es un principio para el desarrollo mundial a largo plazo. Tiene tres pilares para lograr un equilibrio: el desarrollo económico, el desarrollo social y la protección del medio ambiente.

El desarrollo sostenible se refiere a un prototipo de desarrollo que utilice los recursos disponibles en el presente, sin comprometer su existencia en el futuro. El crecimiento demográfico mundial ha crecido exponencialmente y su ritmo parece no detenerse, especialmente en los países en vías de desarrollo.

De igual manera, los estándares de consumo de estas poblaciones se incrementan, demandando cada vez un mayor número de bienes que en última solicitud provienen de los recursos naturales.

A esta presión sobre los recursos naturales, se suma el impacto que producen sobre el medio ambiente los procesos agrícolas e industriales. Por lo cual un programa de RSE, aporta al desarrollo sostenible desde un compromiso ambiental y mejora las condiciones laborales de los colaboradores, debido a que existen 17 objetivos del desarrollo sustentable para transformar el mundo, los cuales son propuestos por la Organización de Naciones Unidas (2015), que están proyectados a su cumplimiento en el 2030:

1. Fin de la pobreza.
2. Hambre cero.
3. Salud y bienestar.

4. Educación de calidad.
5. Igualdad de género.
6. Agua limpia y saneamiento.
7. Energía accesible y no contaminante
8. Trabajo decente y crecimiento económico.
9. Industria, innovación e infraestructura.
10. Reducción de desigualdades.
11. Ciudades y comunidades sostenibles.
12. Producción y consumo responsable.
13. Acción por el clima.
14. Vida submarina.
15. Vida de ecosistemas terrestres.
16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
17. Alianzas para lograr los objetivos.

Rodríguez, C. (2012) menciona que una empresa sustentable “es aquella que crea valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo, contribuyendo al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras, en su entorno general”: La sostenibilidad se identifica como una reducción de costos y aumento de ingresos, generando mayor productividad y por ende más oportunidades laborales; ya que fomenta el crecimiento del mercado laboral en vista de la recuperación económica, mayor rentabilidad y mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores. Para su realización, es necesario una planeación estratégica y gestión empresarial para un giro enfocado en el desarrollo sostenible que beneficie la calidad de vida para garantizar el logro de objetivos planteados en 2015 por la ONU, proyectados a su cumplimiento en el 2030.

- **Filantropía**

Filantropía, según la Real Academia Española (2019) es el “amor al prójimo”. Por lo cual es un sentimiento de empatía que hace que las personas ayuden a otros de una forma desinteresada, un amor desinteresado a la humanidad, sin fines de lucro y sin requerir algo a cambio.

La palabra filantropía fue desarrollada por el emperador romano Flavio Claudio Juliano como algo parecido a la caridad religiosa, pero el término ha ido evolucionando de forma que ahora se utiliza en el ámbito de los negocios para referirse a las acciones de ayuda mediante donativos, voluntariado, organizaciones humanitarias o comunidades.

La filantropía puede ir más allá cuando se comparten conocimientos, experiencias y se crean relaciones reales y cercanas con las personas que forman parte de la sociedad. La filantropía empresarial debe estar alineada con los objetivos de la empresa, logrando mejorar su imagen, atraer y retener talento a la organización; así como mejorar la calidad de vida de los colaboradores y aumentar la competitividad de la empresa.

La responsabilidad social empresarial se ve influida de la idea filantrópica de la actividad empresarial. Las organizaciones tienen el compromiso social y ético de devolver, de alguna manera, parte de los recursos que reciben del entorno natural, la sociedad y comunidad en el cual se ven inmersas; mediante donativos o acciones benéficas. Por ejemplo con la participación voluntario en acciones que beneficien a la comunidad, siembra de árboles, impartir talleres y seminarios. Distintas actividades de beneficencia y desarrollo personal, cuyo enfoque va dirigido al mejoramiento en la calidad de vida.

- **Bienestar Socioeconómico**

El término de bienestar socioeconómico es multidimensional porque se dirige a diferentes contextos de la vida de las personas y está relacionado con la calidad de vida que cada una de ellas enfrenta día a día.

En relación al bienestar socioeconómico es importante considerar el término de recursos, los cuales tienen que ver con las capacidades y habilidades de utilizarlos y de la forma en que se obtienen. En el primer punto se debe recalcar que los recursos son medios para transformar la calidad de vida de las personas y no son un fin, ya que esto puede provocar situaciones de estrés y crisis al querer obtener más de lo que se necesita.

Así también, al obtener los recursos se produce una satisfacción en la persona, considerándose siempre sea un proceso en beneficio y de aprendizaje a la construcción de la vida de la persona.

Debe mencionarse que estos recursos tienen una gran influencia en nuestra percepción en la sociedad, ya que se logran satisfacer necesidades básicas e incluso de ocio, las cuales deben adaptarse a los recursos y necesidades de la persona.

El bienestar socioeconómico incluye todos los factores que son parte importante de la calidad de vida que generan una satisfacción personal y social al vivir en comunidad. He de allí fundamental que si lo relacionamos desde el ámbito laboral, los colaboradores se encuentren seguros de su estabilidad en la empresa, siendo esto un punto que requiere trabajo de la organización y los colaboradores, siendo responsables de sus funciones y garantizando así la

calidad de vida de cada uno de ellos y la calidad de los servicios o productos que ofrece la organización.

- **Ética empresarial**

La ética es considerada una de las ramas de la filosofía más importantes. Está ligada estrechamente con conceptos como la moral, los valores y la cultura principalmente, y se destaca al momento de tomar decisiones porque según Gurria (1996) tiene que ver con el proceder de los hombres en relación a su conciencia y responsabilidad.

En contraparte Parker (2011) opina que la ética es el uso de herramientas de la razón para generar reglas que guíen el juicio en circunstancias tanto generales como particulares. Con ello se obtendrá una mayor visión y una amplia gama de alternativas a escoger para poder encontrar el mejor camino hacia el bien personal y común.

Para englobar, Orme y Ashton (2002), concluyen que la ética debe estar basada en estructuras, políticas, códigos o en un entendimiento general de las reglas. Aunque igualmente, es necesario contar con individuos que puedan diferenciar entre lo que está bien y mal, que sean capaces de tomar decisiones difíciles y que sean lo suficientemente firmes para apegarse a ellas.

Freeman (2010) afirma que la ética es conciencia social, los negocios deben ser sensibles a los daños potenciales que originen a sus acciones económicas sobre los diferentes grupos de interés o partes interesadas. Él es un experto acerca de la dimensión ética de la empresa. Fue él quien definió la teoría de los stakeholder (partes interesadas), poniendo de manifiesto la necesidad de mantener un diálogo constante y honesto con el público interesado en la

empresa. La capacidad de responder a las necesidades, opiniones y preferencias de estas partes a través de una relación fluida es, según Freeman, un activo estratégico y una ventaja competitiva para cualquier compañía.

#### **1.03.4. Gestión Empresarial**

Campiña & Fernández (2010), lo definen como un conjunto de actividades llevadas a cabo por el empresario para la producción e intercambio de bienes y servicios con el objeto de obtener un beneficio máximo o por lo menos satisfactorio.

Es un proceso que engloba la estrategia, administración y control de recursos en beneficio de la productividad, competitividad y eficiencia de la organización; en la cual se combina la planeación y aplicación de tecnología e innovación.

Hernández (2011) en su artículo, “La gestión empresarial un enfoque del siglo XX”, indica que la evolución histórica de la gestión empresarial, tiene un desenvolvimiento de ideas a nivel cultural, alcanzado el desarrollo del hombre en cada uno de los sistemas sociales por lo que ha pasado, ya que ha evolucionado la toma de decisiones analizando sus cuatro funciones claves para el desarrollo de mando a nivel empresarial, como lo son; planificar, organizar, dirigir y controlar, por consiguiente es una gestión y persona dinámica en el mundo empresarial en el desenvolvimiento de un entorno y mercado competitivo y productivo.

Una de las características principales es la optimización de procesos con innovación y aplicación de tecnología; en base a proyectos planificados y dirección económica.

Kootz, Weirich y Canis (2012) comentan que la planeación es una de las funciones básicas de la administración, y es la primera fase del proceso administrativo, entre las actividades que toma, es la selección de la misión y objetivos así como de las acciones para lograrlos, lo

anterior requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados.

Chiavenato (2009) en su libro “Gestión del talento humano” se basa en la obtención de mejores resultados de negocio con el desempeño individual y trabajo en equipo, de manera que se logre un balance entre el desarrollo profesional, el enfoque humano y el logro de metas organizacionales.

En el siglo XXI, surge el cambio de administración a la gestión organizacional con base a las competencias del colaborador en un ambiente dinámico que caracteriza a la era tecnológica y del conocimiento. La estrategia es el plan global para asegurar que las personas cumplan la misión de la organización, Franklin Covey (2012) en su libro “Los siete hábitos de la gente altamente efectiva” propone un acuerdo ganar-ganar, en el cual las organizaciones dependen de las personas para generar la rentabilidad y atender a sus clientes, mientras que los colaboradores dependen de la empresa para su sustento y crecimiento personal-profesional. La globalización según Mora (2001), es un fenómeno dinámico en constante cambio cultural, económico y político, por lo tanto es innegable el desarrollo de nuevas y efectivas tecnologías que permiten agilizar la toma de decisiones y solución de problemas. Implicando la difusión de patrones de organización social, normas de consumo y pautas de vida que impactan una consolidación empresarial ante la demanda y oferta del mercado laboral. Sin olvidar el énfasis en la calidad de vida del colaborador.

En una visión integral de la gestión del talento humano, los colaboradores ya no son vistos como un recurso pasivo de la empresa, son gestores de cambio dotados de inteligencia y creatividad, dejando atrás los paradigmas tradicionales y enfrentándose a la nueva era tecnológica y del conocimiento.

Los nuevos paradigmas a los que se enfrenta la gestión del talento humano están vinculados a las distintas áreas que abarcan Recursos Humanos desde sus tres ejes de gestión:

Primera fase, incorporación: estructura organizativa, reclutamiento y selección, inducción de personal.

Segunda fase, retención del talento humano: capacitación, comunicación interna, seguridad industrial, beneficios e incentivos, clima laboral y una nueva tendencia de responsabilidad social empresarial.

Tercera fase, desvinculación: transición y cambio. Un enfoque a la gestión por competencias. Chiavenato (2009), en su libro “Gestión del talento humano”, estratifica recursos humanos en 7 subáreas: incorporación, colocación, recompensa, desarrollo, retención y supervisión del talento humano.

El rol de recursos humanos actual es ser el asesor que fomenta el desarrollo de habilidades y talentos de cada área, colaborando en la mejora continua con el fin de generar mayor valor a la organización y mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

Así también, es importante el Foro Económico Mundial Davos 2020 en el cual se reúnen empresarios a nivel mundial para trabajar con respecto a la gestión y procesos económicos de sus empresas, en este año se plantea una estrategia con 7 temáticas, para un capitalismo consciente, sostenible y cohesionado. Debido a que se busca reformar al capitalismo, que se enfoca únicamente en generar resultados económicos sin enfocarse primordialmente en la sostenibilidad, he de allí que Klaus Schwab (2019) fundador y presidente ejecutivo de WEF (World Economic Forum) afirma: “somos muchos los que hemos visto que esta forma de capitalismo ya no es sostenible”, buscando que sea más sostenible, equitativo y justo.

Con las nuevas directrices del “stakeholder capitalism”, un sistema económico con el objetivo que las compañías respondan a los accionistas y a la sociedad. Es por ello que el compromiso y el propósito del Foro Económico Mundial es desarrollar las siete grandes temáticas que marcaron la agenda a nivel mundial a lo largo del año 2020, las cuales se detallan a continuación:

**1. Mejores compañías para un mundo mejor:** durante el Foro Económico Mundial se cuestionó a Milton Friedman, que aseguraba que “la única responsabilidad social de las compañías es incrementar su beneficio”, pero para Klaus Schwab, las empresas deben responder ante los accionistas, consumidores, trabajadores y colaboradores, además de la propia sociedad, para llegar a los diferentes grupos de interés; contribuyendo a su vez al respeto hacia el medio ambiente, lucha contra el cambio climático, tolerancia cero a la corrupción, inclusión y diversidad. Esto se ha de lograr otorgando confianza desde la ética y los valores hacía los mismos colaboradores y clientes.

**2. El planeta, en el centro del debate global:** el cuidado del medio ambiente ha sido uno de los temas principales para Davos en el 2020, debido a que a inicios de año en Noruega hubieron incendios, los cuales en muchas ocasiones se originan por el incremento de temperaturas en los niveles preindustriales, por lo políticos y empresarios necesitan alcanzar compromisos para utilizar un modelo bajo en dióxido de carbono, transformar la producción, consumo y desarrollo de tecnologías que liberen carbono a la atmósfera.

La finalidad de salvar al planeta no únicamente se enfoca en el cambio climático, sino también en la pérdida de biodiversidad, contaminación por plásticos y aerosoles. Es

por ello que las empresas deben ser más conscientes de sus acciones de producción y consumo para generar mayor sostenibilidad.

- 3. Orientar el desarrollo tecnológico hacia el bien:** en la actualidad las personas viven en un mundo conectado, con tecnología, digitalización, inteligencia artificial y automatización de procesos y funciones, esto ha sido a una velocidad inmediata que ha sobrepasado los límites y que seguirá avanzando conforme los años. Pero esto, implica sobre todo los dilemas éticos, privacidad y confidencialidad de la información que los usuarios brindan día a día por medio de las diferentes aplicaciones y páginas de servicios y productos.

Debido a ellos el director ejecutivo de Huawei, Ren Zhengfei y el historiador Yuval Noah Harari (autor, entre otros, de *Sapiens*). “Cuando recopilas una gran cantidad de datos de la gente, llegas a conocerles mejor que ellos mismos. ¿Estamos en un momento en el que las empresas y los Gobiernos pueden *hackear* a millones de personas?”, se ha preguntado Harari. El director ejecutivo de Huawei, sin embargo, ha mostrado una visión más optimista y confiada del futuro. “Creo que ante las nuevas tecnologías la humanidad será capaz de usarlas para el beneficio recíproco. La mayoría de la gente aspira a tener una buena calidad de vida”. Esta segunda visión de las nuevas tecnologías que se orienta hacia el bien común y sobre todo a mejorar la calidad de vida de las personas que va desde automatizar los procesos, tener menos horas de trabajo con mejores resultados en productividad, mayor tiempo de capacitación con menos inversión, entre otros aportes que benefician a las compañías y a sus colaboradores.

**4. El futuro del trabajo:** entre las consecuencias más importantes en la era tecnológica es la reubicación de puestos trabajos debido a la automatización y producción por medio de robots e inteligencia artificial.

El Foro Económico Mundial ha asignado de forma urgente los procesos de re-capacitación de la fuerza laboral como Reskilling Revolution, un movimiento destinado a formar en nuevas habilidades y capacidades a millones de trabajadores en los próximos años. Así también, la calidad del empleo, la lucha contra la explotación laboral que afecta a mujeres y niños en muchos lugares del mundo.

**5. Una sanidad del futuro:** el Foro de Davos tiene en perspectiva dos escenarios con respecto a esta temática: el primero es optimista en el que la esperanza de vida ha crecido en los últimos años – en España supera los 83 años de media y continúa aumentando- y la mortalidad infantil se ha reducido a la mitad desde los años 90's, y otro escenario es reducir la desigualdad y dar mayor atención a las enfermedades mentales. De esto surge una transformación para la salud de las personas por medio de la tecnología y desarrollo de la genómica, creando planes de tratamiento para cada persona según sus genes y enfermedades que incluso aún no se conocen. Para ello, la salud del paciente es prioridad desde la prevención y resultado, que tendrá impacto en la calidad de vida de las personas

**6. Hacia una geopolítica verdaderamente global:** debido a este encuentro de carácter global, la necesidad de superar las discrepancias geopolíticas ocupa un lugar casi obligado en las agendas, más en un entorno de incertidumbre como el actual.

En esta temática la canciller alemana, Angela Merkel, hizo un llamado a los líderes mundiales para “trabajar juntos” con el objetivo de combatir el cambio climático, y que los jóvenes tomen medidas y se disponga de tiempos para buscar soluciones y salvar al planeta.

**7. La exigencia de un sistema económico más justo:** el Foro Económico Mundial propone alcanzar un sistema económico justo. La desigualdad, las tensiones comerciales y la incertidumbre geopolítica llevan a la necesidad de proteger la estabilidad económica y financiera del mundo.

En actualidad, la producción lineal sigue vigente desde la Primera Revolución Industrial, basada en crear, usar y tirar. La del futuro será circular, donde se analizará el impacto del producto desde su diseño, fabricación, consumo energético, modelo de consumo y distribución, así también su reparación y reutilización para que no salga del proceso productivo.

En relación con la calidad de vida de las personas y la gestión empresarial se considera la obra “Desarrollo a Escala Humana” que contiene la propuesta de una teoría de las necesidades humanas fundamentales y una concepción del desarrollo que rompe radicalmente con las visiones dominantes que lo hacen análogo al crecimiento económico. Proporcionando una mirada alternativa con características del desarrollo y bienestar social. Elizalde (2003), se plantea la existencia del ser humano bajo un sistema conformado por tres subsistemas: subsistema de las necesidades, subsistema de los satisfactores y el subsistema de los bienes; los cuales se relacionan y afectan mutuamente.

El subsistema de las necesidades incluye la interioridad de la persona, se vivencia de forma subjetiva y por ende, personal. No significa una postura individualista, más bien que las necesidades constituyen al ser humano, lo cual está impreso en la naturaleza. Siendo las necesidades algo fundamentalmente dado y por ende son universales, es decir, son y han sido las mismas para todos los seres humanos a lo largo de la historia y de las culturas.

El segundo subsistema es de los satisfactores, por el contrario al primer subsistema, los satisfactores con la historización de las necesidades, es decir las formas mediante las cuales en cada cultura, sociedad y circunstancia histórica se buscan y diseñan las mejores formas para actualizar las necesidades de sus integrantes. Sin embargo, en cuanto las formas de hacer las actividades del ser humano, los satisfactores son inmateriales y constituyen la interfaz entre lo que es la exterioridad e interioridad, entre los bienes y necesidades fundamentales.

El tercer subsistema es el de los bienes, los cuales son artefactos materiales de la cultura y son puramente exterioridad, objetos que potencian la capacidad de los satisfactores para poder dar cuenta de la necesidad. Siendo tipo material, concreto y consecuentemente tiene un peso entrópico; por lo cual están acotados dentro de límites que no se pueden transgredir. Por ejemplo, los bienes se convierten en un determinado tiempo en chatarra, lo cual ocasiona aumento de basura, perjudicando a los ecosistemas.

Las necesidades son pocas, finitas y clasificables. Existen nueve necesidades humanas fundamentales:

1. Subsistencia.
2. Protección.
3. Afecto.
4. Entendimiento.
5. Creación.

6. Participación.
7. Ocio.
8. Identidad.
9. Libertad.

Tienen un rango y un estatuto ontológico similar. No hay ninguna necesidad de menor categoría que otra. Conforman un sistema en cuanto al ser vivo, constituyendo la naturaleza del ser humano. Al ser las necesidades humanas fundamentales iguales para todos e iguales en importancia, cambia el concepto de pobreza y también el de riqueza, porque en la visión tradicional, la pobreza está asociada exclusivamente a ausencia de subsistencia, vale decir de pan, techo y abrigo. La sociedad ha constituido un modelo cultural a imitar, y hacia la cual aparentemente se transita por el crecimiento económico, la inserción en la economía global, la liberación de los mercados o la construcción de grandes centros comerciales.

Por otra parte, la hegemonía de la visión cultural tradicional establece una jerarquía de necesidades propia de otras culturas, imponiendo concepciones de la realidad donde se tiende a desvalorizar los propios recursos, riqueza y empobrecimiento de las escalas de valores, deseos y consumo.

La mayor parte de la existencia social está construida sobre la base del establecimiento de procesos de institucionalización de las relaciones sociales, ello implica la creación de diversas normas y pautas de conducta que regulan los ámbitos de actuación de las personas, gran parte de aquellas reforzadas por grados diversos de control social. Lo anterior implica la casi absoluta desaparición de la gratuidad en esas formas de relación entre las personas. El mundo provee de muchísimos descubrimientos, encuentros y creaciones pero no todos son originales, verdaderos y profundos. Y sólo en la gratuidad o mediante ella es posible el encuentro verdadero, el descubrimiento profundo, la creación original. Únicamente en un

ámbito de relaciones donde no prime la obsesión por la eficiencia, por la competencia, por el logro y por el rendimiento será posible el surgimiento sinérgico de lo gratuito, de lo inefable y de lo que probablemente muchos sentimos como lo más propiamente humano: la ternura y la compasión.

Es posible plantear como una utopía realizable el avanzar en un esfuerzo colectivo de educación y de desarrollo personal que nos haga posible una ampliación de la conciencia (en el concepto budista de compasión o en el concepto cristiano de amor al prójimo) para desarrollar la capacidad de dar cuenta simultáneamente de la necesidad propia y de la necesidad del otro, estableciendo de ese modo un horizonte de autolimitación (voluntaria) a la actualización o satisfacción de la necesidad que permita la existencia de los otros, hoy y mañana.

Maturana (2003) “El principal desafío que surge de nuestro desarrollo como seres éticos es asumir la responsabilidad por nuestro accionar en el mundo, y ser capaces de entender que nuestra calidad de vida alcanza, su plenitud cuando trascendemos desde nuestra conciencia individual hacia una forma de conciencia capaz de sentir como propia, no sólo nuestra necesidad, sino además, la de todo otro ser humano y de toda otra forma de vida”.

Los seres humanos son los únicos seres vivos que pueden vivir abiertos a mirar y cambiar el curso de sus actos cuando ven a éstos como errores que niegan sus propósitos. Conscientemente desear y vivir un mundo democrático sin negarlo en una enajenación racional.

### **1.03.5. Calidad de vida**

La calidad de vida se evidencia desde lo cotidiano, con la forma de ser, hábitos y en diferentes contextos; está estrictamente relacionada con la salud y el bienestar de cada ser humano.

El término se originó durante la Segunda Guerra Mundial, con la percepción de que el crecimiento económico no solo debe considerar un incremento en el consumo, en la riqueza y el desarrollo de los mercados, sino un medio que permita a las personas alcanzar mejores condiciones de vida. (Rueda, 1996; Urzúa & Caqueo- Urizar, 2012; Verdugo, Guzmán, Moy, Meda & González, 2008). He de allí que algunos autores lo definen desde diferentes categorías como condiciones de vida, bienestar o satisfacción con la vida; pero todos coinciden en la calidad objetiva (físico) y subjetiva (emocional) de la vida de las personas en cada uno de sus ámbitos.

La calidad de vida para las personas desde el bienestar global no depende únicamente de los recursos de cada ser humano sino también del ambiente en que se desarrolla, ya que nutre la personalidad y bienestar. Brindando que la persona sea consciente de todo aquello que lo hacer crecer y brindar ese crecimiento a quienes le rodean, porque una calidad de vida es un proceso global, donde cada acción o decisión puede ser influyente en otra vida. Sin embargo, se debe considerar que cada persona es propietaria de su vida y sus decisiones para su propio bienestar.

Cada factor o proceso influye en la vida de las personas, las condiciones, satisfacciones y su formación desde los valores y principios que tienen un papel dentro del proceso dinámico y multifuncional de cada persona.

Desde una visión integradora, la calidad de vida es una satisfacción general, que se deriva del potencial que posee la persona. Así también, desde su bienestar psicológico, físico y social, incluyendo aspectos subjetivos como la intimidad, la expresión emocional, la seguridad, la productividad personal y la salud física. Desde lo objetivo, lo material, las relaciones interpersonales en comunidad y la salud percibida por la misma persona. Si bien es cierto, lo objetivo puede influir en lo subjetivo; pero no quiere decir que por no tener un bienestar económico y material la persona sea infeliz o esté incompleta, sino más bien deben enfocarse desde sus necesidades como lo plantea Maslow en su teoría de la motivación.

En 1991, con la jerarquía de las necesidades que se representan en la Pirámide de Maslow, el escalón básico es el de las necesidades fisiológicas, alimentación, sed, etc. Cuando el ser humano tiene ya cubiertas estas necesidades busca la seguridad y protección. Al estar físicamente seguro busca la aceptación social, afecto, amor y amistad. Luego buscará integrarse en grupos sociales, empieza a sentir la necesidad de obtener éxito y prestigio de los demás. Las personas que tienen satisfechos todos los escalones, llegan a la autorrealización dando todo de sí mismos para llegar a su propia satisfacción y éxito personal. Desde el punto de vista empresarial, la pirámide de Maslow es necesaria para que las personas dentro de la organización se encuentren motivadas y satisfechas con sus funciones y lugar de trabajo. Son los colaboradores, la clave principal de toda organización y de ellos depende la productividad y éxito de la empresa, ya que si ellos crecen de forma personal y profesional fortalecerán los procesos y servicios de la institución. Es importante, velar por las necesidades de los colaboradores, porque si uno de ellos no se encuentra satisfecho desde lo personal y laboral se verá reflejado en las actitudes y acciones que tenga con el equipo de trabajo.

Dentro de la calidad de vida, el sentido de esta es fundamental, ya que es la razón por la cual las personas encuentran porqué vivir y gozar su existencia desde los medios en los que viven, fortaleciendo su vida en cada uno de sus ámbitos. Para ello, la filosofía de Victor Frankl con la Logoterapia, que se centra en la búsqueda del sentido de la existencia humana afirmando que esa búsqueda del sentido es la fuerza principal y motivante de la vida. Al realizar un enfoque desde lo empresarial, es encontrar en el trabajo un espacio de desarrollo personal que favorezca la calidad de vida de los colaboradores y su productividad.

Para, Frankl (2015) citado en el trabajo “La espiritualidad y su importancia en el ámbito laboral” por Giraldo, L., Santamaría, E. y Fuentes D. (2020) donde el sentido, significado o propósito es aquella fuerza que motiva al ser humano a encontrar el sentido de la vida y confrontar su conducta hacia el sentido; asumiendo sus acciones para su propia mejoría y construcción personal que se verá reflejada en la acciones que tome hacia las personas que le rodean. El ser humano es el único responsable de su vida, acciones y actitudes hacia si mismo y lo demás, buscar el sentido de la vida está enfocado en hacer consciencia de lo que se quiere alcanzar y así poder trascender.

Para Frankl (2009), la vida tiene sentido en tres formas: lo que se da a la vida, lo que se toma del mundo y la forma en que el hombre adopta un destino que no puede cambiar. Pero puede suceder que también pierda el sentido de la vida, donde se presenta un vacío existencial por aburrimiento y rutina en procesos constantes de automatización. Las empresas hoy en día deben plantearse acciones, programas y procesos que estén dirigidos a potencializar y aprovechar las habilidades, destrezas y talentos que poseen los colaboradores, para

enriquecer la vida personal del colaborador y a la propia empresa con personal altamente calificado, eficiente y productivo; que pueda sentir y proyectar una vida completa y con un sentido de solidaridad y servicio a los demás.

Todos estos aportes y teorías también se relacionan con la calidad de vida en el ámbito laboral, por lo que determinar el origen del término es crucial para comprender y englobar la calidad de vida de las personas. El término de calidad de vida laboral se originó a finales de los años 60's y comienzos de los 70's, gracias a las conferencias realizadas por el Ministerio de Trabajo de los Estados Unidos de América y la Fundación Ford, en donde French (como se citó en González, Hidalgo & Salazar, 2006) indica que la calidad de vida es una filosofía que busca una mejora de las condiciones del colaborador, realizando cambios culturales que aporten al desarrollo y progreso personal. Desde esta definición, se concluyó que la CVL era un concepto que no sólo se refería a la satisfacción en el trabajo, sino que también incluía otros puntos como la participación en la toma de decisiones, autonomía en la gestión, puestos de trabajos, sistemas y estructuras organizacionales que propenden al bienestar físico y psicológico de las personas.

Para Nava (2012), la calidad de vida es un concepto multidimensional que contiene elementos de bienestar, políticas sociales, dimensiones materiales y no materiales, objetivas y subjetivas, individuales y colectivas.

Desde el ámbito laboral, Walton (1973) mencionó ocho dimensiones respecto de CVL, las cuales son:

1. Trabajo y espacio total de vida
2. Integración social de la vida en el trabajo

3. Oportunidad de desarrollo
4. Compensación justa y adecuada
5. Reglamentación
6. Condiciones de seguridad y salud en el trabajo
7. Importancia social de la vida en el trabajo
8. Oportunidad de crecimiento continuo

Segurado y Agulló (2002) indican la existencia de dos dimensiones dentro del estudio de la CVL, con una perspectiva que se centra en las condiciones del entorno de trabajo y que implica un nivel de análisis macro, centrándose en el logro de los objetivos primordiales de las organizaciones. En segundo lugar, se encuentra la dimensión psicológica, la cual se enfoca en el bienestar de la persona, incluyendo las vivencias y experiencias del colaborador, siendo el eje primordial de análisis e importancia en las empresas.

En la actualidad, las empresas deben centralizar sus acciones de reclutamiento, selección, proyección a la comunidad (RSE), capacitación y compensaciones hacia los colaboradores; porque son ellos quienes dan vida y éxito a los servicios y productos de la organización; esto mejorará la percepción del colaborador hacia su trabajo y su propia vida, ya que se encuentra en un lugar que lo valoran y le apoyan para ser un mejor profesional en cada ámbito de su vida desde lo familiar, académico, económico y social.

Las empresas deben ser integrales con equipos multifuncionales para desarrollar, fortalecer, y potencializar al talento humano que poseen y adquieren en la organización.

- **Salud Física**

Según la Organización Mundial de la Salud (1997) “la salud es el estado completo de bienestar físico y social de una persona” no enfocándose únicamente en la ausencia de la enfermedad. El concepto de salud se compone de un estado de adaptación al medio biológico y sociocultural. De un estado fisiológico de equilibrio, que incluye alimentación y actividad física; así también desde un punto biológico y social, en el que se enfoca a las relaciones familiares y hábitos.

La OMS considera a la actividad física como una de las actividades y estrategias ligadas a la salud, siendo utilizada como una medida preventiva para diferentes enfermedades. Esta se define como cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos y que produce un gasto de energía por encima del metabolismo basal. En el se incluyen actividades de rutina diaria, entre ellas las tareas del hogar y del trabajo, así también toda actividad que requiera un esfuerzo físico.

Es importante en el ámbito laboral promover actividades que lleven al colaborador a incluir en su rutina momentos de activación que le permitan mantener su cuerpo y mente equilibrados durante su día laboral.

La Organización Panamericana de la Salud (2004) en su estrategia mundial sobre régimen alimentario, actividad física y salud afirma que la actividad física se vincula al concepto de salud y calidad de vida como una estrategia o intervención efectiva que permite mejorar la autopercepción, el nivel de satisfacción de las necesidades individuales y colectivas y los

beneficios reconocidos que esta trae desde lo biológico, psicosocial y cognitivo, siendo un factor de protección para prevenir enfermedades crónicas.

En el Manual de American College of Sports Medicine (2001) consideran que para tener una adecuada salud física es fundamental interrelacionar actividades de arte, cultura, cine, teatro, música, etc.; las cuales buscan mejorar la calidad de vida en una sociedad urbana donde la actividad física se ve afectada por hábitos dañinos para la salud de las personas, entre ellos la sobrealimentación, estrés, drogas, tabaquismo, mal uso del tiempo libre, etc. Donde las enfermedades crónicas degenerativas sobrepasan sobre las enfermedades infecciosas.

En diferentes organizaciones incluir un plan deportivo o de entrenamiento es necesario para cuidar la salud de los colaboradores. Los planes deportivos permiten conocer métodos para el desarrollo de las capacidades motrices, condicionales y coordinativas para la preparación motriz y psicológica de la persona.

En la salud física debe establecerse un bienestar general en el que se deben incluir factores como el estilo de vida, en la que se incluyen todos aquellos hábitos que las personas optan durante su vida, la genética y el contexto en el que se rodean.

Es necesario cuidar la salud física manteniendo una dieta balanceada, eliminar vicios, descansar las horas suficientes, mantenerse en constante actividad deportiva y mantener la armonía de las emociones buscando así cuidar la salud psicológica.

- **Salud Psicológica**

La salud psicológica se enfoca en el bienestar emocional de las personas para que puedan utilizar todas sus habilidades mentales, sociales y sentimentales realizando con éxito sus actividades diarias en cada uno de sus contextos. En el ámbito laboral se emplean diferentes alternativas para un buen desempeño y mayor productividad. Es por ello que durante el año de 1990 aparece una corriente llamada Psicología de la Salud Ocupacional, su objetivo “es crear ambientes de trabajo seguros y saludables, y tiene como fin último promover organizaciones y personas saludables, ayudando a desarrollar sistemas inmunes que metabolicen las toxinas emocionales y psicosociales que afectan el ambiente de trabajo” (Tetrick & Quick, 2003).

En el siglo XXI han surgido nuevas tendencias en tecnología que han transformado a las organizaciones, la forma en que producen, intercambian y consumen; y con ello la forma de pensar, sentir, actuar, comunicarse y relacionarse en el trabajo (Blanch, 2014), modificando las condiciones de la visión de la salud ocupacional, que únicamente se enfoca en enfermedades a nivel de desgaste físico. Hoy en día la salud ocupacional tiene un papel muy importante a nivel mundial, ya que el cuidado y protección del recurso humano es fundamental en las empresas.

Con el tiempo toman importancia las enfermedades laborales, considerándose que, “aunque en los diferentes contextos de trabajo todavía persisten los riesgos laborales clásicos, cada vez es mayor el protagonismo de los factores de riesgo psicosocial y del estrés laboral derivados de las nuevas formas de organización en el trabajo” (Artazcoz, 2002).

Las acciones laborales en la actualidad van más allá de una rutina mecánica y secuencial, es más bien una constante toma de decisiones, procesamiento de información, aprendizajes, la solución de problemas, creatividad, manejo de relaciones interpersonales e inestabilidad laboral, lo cual mantendrá en un estado de alerta y desgaste mental de los colaboradores.

Cada una de las acciones y destrezas anteriormente mencionadas en estos nuevos tiempos, elevan las presiones psicológicas y sociales del personal.

En los ambientes laborales surgen diferentes estresores, para Spector (2002), los estresores laborales son factores que se dan en los ambientes de trabajo, que provocan que las funciones laborales generen mayor o menor tensión. Se recomienda considerar que los fenómenos psicosociales están ligados al hecho de trabajar y a la relación persona-trabajo (Rentería & Aguilar, 2009).

También es importante recordar que la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (1984), definió a los factores psicosociales como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de la organización, así también las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento de los colaboradores. Cada uno de las vivencias y contexto donde se desarrollan influyen de forma significativa en su diario vivir, por lo que es imprescindible para las organizaciones contar con programas o proyectos que brinden estrategias y herramientas para sus colaboradores desde su puesto de trabajo.

- **Red Interpersonal**

Las redes interpersonales permiten alcanzar objetivos necesarios para el desarrollo humano en una sociedad, son esenciales en la vida de las personas, ya que al estar en contacto con otros se logran establecer lazos de amistad, se adquiere la habilidad de comunicación para escuchar, tomar de decisiones y dar solución a conflictos, lo cual será parte del bienestar de la vida sin ocasionar crisis y angustias del trato con los otros.

Las relaciones interpersonales se establecen en contextos familiares, educativos, sociales, culturales y laborales, en este último se busca establecer una satisfacción, es decir un estado emocional positivo que surge de la experiencia laboral de una persona (Locke 1976, citado por Luthans, 2008).

Las relaciones que se establecen con los otros influyen de forma significativa en la salud física y psicológica, ya que la convivencia diaria con familiares, compañeros de trabajo, amigos y pareja son parte de las diferentes redes con las que se desarrolla el ser humano.

Las relaciones interpersonales son necesarias y fundamentales en la vida de cada persona, ya que con ellas se logra un buen desarrollo, se incorporan sus diferentes habilidades y se satisfacen necesidades.

Estas relaciones aportan a la vida de las personas también una red de contactos para su vida laboral, las cuales de forma significativa son provechosas para contar con recursos que les permitan solucionar problemas y proveer nuevas fuentes de servicios y empleos, logrando con ello contribuir a la sociedad.

- **Autorrealización**

La autorrealización o motivación del crecimiento es una de las necesidades más elevadas que todo ser humano requiere para sentirse pleno y alcanzar el éxito. En la pirámide de Abraham Maslow, se expone las necesidades que debe satisfacer el ser humano, entre ellas están: necesidades fisiológicas, de seguridad y protección, sociales y de estima. En la cúspide se encuentra autorrealización, siendo el desarrollo máximo y potencial del ser humano.

Este concepto está ligado a la salud mental, en donde la persona debe tener actitudes positivas hacia sí mismo, relativas a su auto concepto e identidad personal, crecimiento y desarrollo en valores sociales, integración, autonomía, percepción de la realidad y su funcionamiento en el dominio y manejo del ambiente. (Jahoda, 1958).

Las características de las personas que alcanzan la autorrealización, son aquellas que ven la realidad de su ambiente, saben centrarse en el problema y generar alternativas para la solución de conflictos.

La autorrealización no sólo significa perfección y éxito total con grandes cantidades económica so posesiones materiales, sino es un proceso de aprendizaje y reconocimiento de emociones y acciones que las personas son capaces de reconocer y poner práctica logrando alcanzar sus metas, reconociendo sus aciertos y errores, buscando la superación y autenticidad que lo convierten en un ser único e irrepetible. Esto generará en la persona amor propio, felicidad y una disciplina que ha generado durante su proceso, brindándole aspectos positivos no sólo en su vida personal sino en la laboral, donde día a día deben superarse retos, solucionar conflictos, alcanzar resultados y establecer relaciones que favorezcan a ambas partes.

- **Inclusión Social**

La inclusión social es un proceso multidimensional que vela por la garantía de los derechos de grupos sociales que han sido marginados durante la historia por su ideología, condiciones de salud, sociopolíticas, físicas o psicológicas, que afecta el desarrollo personal y el bienestar de la salud.

La inclusión social se ha nutrido de las diferentes propuestas e ideas que han logrado posicionar a los diferentes grupos de personas que deben hacer valer sus derechos no sólo eliminando barreras físicas sino los estereotipos que afectan los procesos de inclusión y la calidad de vida de los grupos humanos.

Cuando se hace la referencia a la calidad de vida, implica de los mínimos para que las personas y sus comunidades subsistan, pero esto debe trascender para lograr el desarrollo y la autonomía de las personas garantizando los derechos humanos.

Para Gómez, Verdugo & Arias (2010), destacan la multidimensionalidad del constructo de calidad de vida y lo enmarcan bajo la mirada de un modelo ecológico caracterizado por tres sistemas: “el microsistema, referido al entorno social inmediato, la familia, el trabajo; el meso sistema, que incluye el vecindario, la comunidad, las instituciones de servicios; y el macro sistema, relacionado con las tendencias sociopolíticas, económicas y con los factores sociales”. La calidad de vida implica una relación dinámica entre sistemas y depende en parte de la satisfacción de necesidades en cada uno de estos. Enfocándose en el desarrollo de las personas, sus recursos y potencialidades desde las diferentes relaciones y ámbitos en los que se desenvuelven día tras día.

- **Derecho a la calidad de vida**

Según Villoro (1987) “Un derecho es un sistema racional de normas sociales de conducta, declaradas obligatorias por la autoridad, por considerar las soluciones justas a los problemas surgidos de la realidad histórica”. El derecho a la calidad de vida, permite buscar y desarrollar mejores condiciones para el bienestar individual y de la comunidad para satisfacer las necesidades del ser humano.

La calidad de vida en el trabajo para Casas et al. (2002) es un concepto multidimensional relacionado con todos los aspectos del trabajo que son relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores. Para estos autores, la calidad de vida laboral es un proceso dinámico y continuo en el cual la actividad laboral está organizada, objetiva y subjetivamente, con ello se busca contribuir en el desarrollo de la persona, enfocándose en las funciones que desempeñan en la empresa u organización.

Su objetivo se centra en alcanzar una mayor humanización del trabajo mediante el diseño de mobiliario más ergonómico, con condiciones más seguras y saludables, así como organizaciones más eficaces, democráticas y participativas con capacidad para satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros y para ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal (Segurado y Agulló, 2002).

El derecho a una calidad de vida en el trabajo, es estar en completo estado de bienestar físico, mental y social en relación con el trabajo y no sólo la ausencia de enfermedad o dolencia de origen laboral (Salanova, 2009).

- **Economía**

Según Ronderos (2011) la economía es la maximización de utilidades con algunas restricciones. Las obligaciones de los negocios son maximizar utilidades, cumplir con las leyes y comportarse éticamente.

Según el Diccionario de la Real Academia Española (2020), la economía se define desde tres puntos de vista, que son:

1. Administración eficaz y razonable de los bienes.
2. Conjunto de bienes y actividades que integran la riqueza de una colectividad o un individuo.
3. Ciencia que estudia los métodos más eficaces para satisfacer las necesidades humanas materiales, mediante el empleo de bienes escasos.

Buchanan (2009) señala que en la medida en que aumenta el trabajo, aumenta la especialización, y por consiguiente aumenta el bienestar de los individuos. Llega a la conclusión que en la medida en que la persona es ética, se trabaja más, se preocupa por hacer bien su trabajo, está originando que la especialización de la economía sea mayor y la economía sea más económica”, y concluye: “en la medida en que una economía es ética, es más económica”. ¿Por qué? Porque si es ética se respetan unos principios que profundizan la especialización de los individuos y por consiguiente aumenta toda la oferta de bienes y servicios, por ende, el bienestar de las partes involucradas.

La economía se manifiesta habitualmente en comportamientos guiados por los intereses de las personas y beneficios para pocos. Sin embargo la ética es la base de lo economía, que vela por el bien común.

- **Medio Ambiente**

Acorde a las normas ISO 14001:2015 Principios y fundamentos de la gestión ambiental, genera una definición del medio ambiente: “el entorno en el que una empresa opera, incluyendo el aire, el agua, la tierra, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones”. Por lo tanto es la interrelación de seres bióticos y abióticos, fuente de recursos naturales. El desarrollo sostenible “satisface todas las necesidades de la presente generación, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas propias”.

Un Sistema de Gestión Ambiental basado en la ISO14001 es la parte de un sistema general de gestión en el que se incluye la estructura organizativa, la planificación de todas las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procesos, los procedimientos y los recursos necesarios para llevar a cabo, implementar, revisar y mantener la política ambiental. Todos los problemas ambientales hacen necesario adoptar todas las soluciones a diferentes niveles, por lo que se limita el consumo y ahorrar recursos: reducir al máximo la contaminación, mejorar la calidad ambiental, de los productos y los servicios, además de regular el modelo de comportamiento respetuoso con el medio ambiente.

Existen tres mecanismos para motivar a la implementación de la gestión ambiental en la organización:

- Las normas legales y los controles, consiste en regular directamente los límites de emisión y vertido, controles de ruido y los residuos de productos.
- La autorregulación, es la fijación de estándares, supervisiones y metas para poder reducir la contaminación.

- Mecanismos económicos, intervención de todas las administraciones y partes interesadas.

Según la OMS (2016) la salud ambiental está relacionada con todos los factores físicos, químicos y biológicos externos de una persona. Es decir, que engloba factores ambientales que podrían incidir en la salud y se basa en la prevención de las enfermedades y en la creación de ambientes propios para la salud.

El medio ambiente es el compendio de valores naturales, sociales y culturales existentes en un lugar y un momento determinado, que influyen en la vida material y psicológica del hombre y en el futuro de las generaciones.

Las prácticas de RSE y el desarrollo sostenible han tomado auge ante un mundo globalizado, al respecto Henríquez & Oreste (2015) señalan un notable aumento en el reconocimiento de las prácticas de RSE en la sociedad en general. Cada vez, términos como normas ISO, huella verde, memoria de sostenibilidad, entre otros, son mayormente utilizados por empresas a nivel mundial. A mediados del siglo XX, Cutlip&Center (como se cita en Preciado, 2015) presentan propuestas argumentadas en estudios sobre la RSE, que plantean que el entorno constituye el supra-sistema social de todas las organizaciones, estas tienen que adaptarse a él con la finalidad de poder perdurar en el tiempo, a la vez que señalan la importancia de dialogar con diferentes públicos para alcanzar un entendimiento que admite permanecer a largo plazo.

- **Compromiso organizacional**

Darskuvienė & Bendoraitienė (2013), señalan que la calidad de la relación que existe entre la empresa y sus grupos de interés, así como entre los diferentes grupos de actores se ha vuelto crucial para el éxito de una organización, por su capacidad para responder a las condiciones de competitividad del mercado, mantenerse al día con las tendencias mundiales, construir una sólida reputación y ganar aceptación social.

El compromiso social en una empresa, Jordan (2011) la define como: las acciones que se llevan a cabo con el objetivo de crear conciencia en la comunidad con respecto a una problemática, de esta forma lograr el apoyo de la misma y así buscar soluciones o hacer frente a esa necesidad. Es la respuesta que tiene el ciudadano a la realidad que vive, buscando hacer lo que tenga que hacer para que vivir en comunidad sea digno, respetuoso y equitativo. Esto debe hacerse de forma voluntaria, y se refleja cuando un ciudadano aporta así para cumplir con las exigencias de un mundo justo.

Esta área se refiere al amplio rango de acciones tomadas por la empresa para contribuir a mejorar la calidad de vida de las comunidades en las que opera, apoyando iniciativas o causas sociales. Cuando estas iniciativas se diseñan y ejecutan estratégicamente, no tan sólo se entrega un beneficio a los receptores, sino que además estas iniciativas refuerzan la reputación de las empresas, sus marcas, productos y valores en las comunidades locales donde ellas tienen intereses comerciales significativos, así como en el resto del mundo.

Acorde a Frak (2012) La empresa a través de estas acciones programadas busca maximizar el impacto de sus contribuciones en habilidades, recursos, tiempo, productos, servicios,

administración de conocimiento y otros que dirige hacia las comunidades en las cuales ellas operan.

Las compañías hace muchos años que se vienen involucrando con sus comunidades locales, frecuentemente con un rol importante en el campo de la filantropía, con el ánimo de ser un buen ciudadano corporativo. Las empresas se involucran con la comunidad en una gran variedad de formas (incluidas las donaciones de productos o servicios, creación de proyectos de trabajo voluntario, préstamo de ejecutivos y administradores, realización de proyectos para apoyar las causas sociales).

Martínez (2012) expresa que una de las principales razones es que los stakeholders están llevando a las empresas hacia mayores estándares de ciudadanía y que su impacto en la sociedad sea positivo. Adicionalmente, los esfuerzos de las empresas están siendo motivadas por los beneficios económicos que conlleva involucrarse con la comunidad.

Cuando la organización o empresa se compromete con el bienestar de la sociedad, es de beneficio tanto para la empresa como para la comunidad, es en ambas vías; como el mejoramiento del desempeño financiero, incremento del compromiso y retención de talento, desarrollo de habilidades, el fortalecimiento de la imagen y credibilidad de la empresa, lealtad de consumidores, el trabajo en equipo y fidelidad hacia la organización. La comunidad también se beneficia desde la realización de proyectos comunitarios, programas de ayuda y voluntariados que permiten que las familias tengan un mejor desarrollo social, económico, cultural y educativo.

### **1.03.6. Consideraciones Éticas**

De acuerdo a lo establecido en el consentimiento informado utilizado en este estudio “Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal año 2021” y debido a que esta investigación es con fines educativos se han establecido los siguientes criterios:

- La participación de los colaboradores es voluntaria y pueden declinar o retirarse en cualquier momento. Por la participación en la investigación el voluntario no recibirá ningún tipo de pago o remuneración económica.
- El riesgo o pérdida de información es mínima debido a que no se conocerá la identidad de la persona y únicamente tendrán acceso los investigadores.
- El riesgo de participación es mínimo, debido a que los cuestionamientos están enfocados en los problemas dentro de la empresa y ambiente laboral.
- Los resultados de la investigación son reportados cumpliendo los criterios de confidencialidad y anonimato descrito en el capítulo 8 de la Asociación Americana de Psicología (APA), en el cual se salvaguardará la identidad de los participantes y la institución.

## CAPÍTULO II

### 2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 2.01. Enfoque y Modelo de Investigación

La investigación “Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal, año 2021” se realizó con un enfoque de investigación mixto, el cual consiste en “el conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”. (Sampieri, 2014). Los enfoques mixtos pueden utilizar una variedad de métodos para el hallazgo de sus resultados, basándose en una combinación de la investigación cualitativa y cuantitativa.

El diseño de investigación fue de tipo correlacional, que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación entre dos o más variables en un contexto en particular e intentar predecir el valor aproximado en la relación de las variables. Asociando mediante un patrón predecible para un grupo o población, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente su relación) y después se cuantifica para analizar la vinculación y describir el resultado obtenido de la investigación.

Al utilizar una investigación mixta y un diseño de tipo correlacional, da paso a una orientación, explicación y comprensión del objeto de estudio que permitirá conocer a detalle la incidencia en las variables de la investigación.

## **2.02.Técnicas**

### **2.02.1. Técnicas de muestreo**

Las técnicas de muestreo son la forma para seleccionar una muestra representativa de la población lo cual permite explorar y por ende generalizar los resultados obtenidos.

Entonces, el muestreo tiene por objetivo estudiar las relaciones existentes entre la distribución de una variable “y” en una población “z” y la distribución de ésta variable en la muestra al estudio. (Hernández Sampieri et al., 2006).

El tipo de muestra que se utilizó fue no probabilístico intencional, la cual se refiere a la elección de los elementos por causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Johnson, 2014, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Battaglia, 2008). Desde la intencionalidad, permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos. Se utiliza en escenarios en las que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña. La investigación se trabajó con 20 colaboradores de Fundación Junkabal, cuyas características fueron: 5 años de antigüedad o más, género femenino, edad comprendida entre 25 y 60 años y con un nivel académico de básicos a superior en proceso o culminado.

### **2.02.2. Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos, según Sampieri (2014): “una vez que seleccionamos el diseño de investigación apropiado y la muestra adecuada de acuerdo con nuestro problema de estudio, la siguiente etapa consistirá en recolectar los datos pertinentes sobre las variables involucradas en la investigación”.

Recolectar los datos implica tres actividades relacionadas entre sí:

- Seleccionar el instrumento de medición
- Aplicar ese instrumento de medición, es decir, medir las variables.
- Preparar las mediciones obtenidas para que pueda analizarse correctamente.

Según Franklin (1998) “la elección de técnicas e instrumentos para la recopilación de los datos debe estar en función de las características del estudio que se pretende realizar”.

Para la presente investigación las técnicas que ayudaron a recabar información fue la observación moderada y una entrevista estructurada.

La observación participante se basa en la integración de un investigador o analista a una comunidad con el propósito de recopilar información. Cumple con el fin de comprender un fenómeno o problema social. El objetivo de la observación participante es comprender a profundidad la situación de un determinado grupo de individuos, como también sus valores, creencias, cultura y formas de vida. La información obtenida de la observación se registró por medio de una lista de cotejo enfocada en las esferas laborales/profesionales, de comunicación/convivencia, salud y economía de los colaboradores de Fundación Junkabal.

La entrevista estructurada, contiene una serie de preguntas donde el investigador toma en cuenta la base del problema, los objetivos y las variables al elaborar las preguntas antes de realizar la entrevista. En la investigación las variables de RSE, calidad de vida y gestión empresarial conforman el eje primordial de la entrevista para el hallazgo de la incidencia de la RSE en la calidad de vida de los colaboradores y fue dirigida al consejo administrativo y a los colaboradores de Fundación Junkabal.

### **2.02.3. Técnicas de análisis de datos**

Mediante la investigación mixta y diseño correlacional, permitió la recolección de datos a partir de una observación participante y entrevistas no estructuradas. Los resultados obtenidos de forma confidencial respaldados por un consentimiento informado se ordenaron, clasificaron, tabularon y codificaron para analizar la información. Con lo cual se dió respuesta a la problemática que generó la presente investigación y se evidenció en la operacionalización de objetivos que llevó a la investigación a proponer alternativas que potencialicen la calidad de vida de los colaboradores desde las acciones de RSE.

### 2.03. Instrumentos

- **Consentimiento informado:** es el procedimiento y documento que garantiza a la persona que se expresa y participa voluntariamente en el proceso de investigación; luego de comprender los objetivos, riesgos y procesos de la misma. (Anexo 1)
- **Lista de cotejo:** es un instrumento estructurado, que contiene una lista de criterios o desempeños de evaluación establecidos, en los cuales únicamente se califica la presencia o ausencia de estos mediante una escala dicotómica, es decir que acepta solo dos alternativas: si, no; lo logra, o no lo logra, presente o ausente, etc. Es considerado un instrumento de evaluación, dentro de los procedimientos de observación. (Anexo 2)
- **Escalas de Likert:** son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional (Bertram, 2008). Este instrumento fue aplicado a los colaboradores de Fundación Junkabal. (Anexo 3)
- **Entrevista estructurada:** el entrevistador sigue un guión de preguntas y cada entrevistado tiene diferente respuesta a la misma estructura de preguntas, las respuestas obtenidas pueden ser analizadas colectivamente. Este instrumento fue aplicado a los colaboradores Fundación Junkabal (Anexo 4)

## 2.04.Operacionalización de Objetivos, categorías o variables

Objetivos	Variable o categoría	Definición operacional indicadores	Instrumento
Analizar los efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal, año 2021.	<b>Responsabilidad Social Empresarial:</b> es el compromiso, obligación y deber que poseen los individuos, miembros de una sociedad o empresa de contribuir voluntariamente para una sociedad más justa y de proteger el ambiente.	<b>Responsabilidad Social Empresarial:</b> compromiso en favor del colaborador, empresa, comunidad y medio ambiente. <b>Calidad de vida:</b> bienestar físico, mental y material del ser humano.	Datos relevantes Lista de cotejo: 3,4,7,12  Preguntas de la entrevista: 2,3,4  Escala de Likert: 1,2
Discriminar las acciones de Fundación Junkabal desde la Responsabilidad Social Empresarial que impactan en la calidad de vida del colaborador.	<b>Calidad de vida:</b> conjunto de condiciones que contribuyen al bienestar de los individuos y a la realización de sus potencialidades.	<b>Gestión empresarial:</b> Estrategia y control de recursos para la productividad, competitividad y eficiencia de la organización	Datos relevantes Lista de cotejo: 1,5,8,9,11  Preguntas de la entrevista: 1  Escala de Likert: 3,8
Identificar la participación activa de los colaboradores en las acciones de Responsabilidad Social Empresarial y su incidencia en la calidad de vida.	<b>Gestión empresarial:</b> Es un proceso que engloba la estrategia, administración y control de recursos en beneficio de la productividad, competitividad y eficiencia de la organización; en la cual se combina la		Datos relevantes Lista de cotejo: 2,6  Preguntas de la entrevista: 8  Escala de Likert: 5, 6, 9
Proponer alternativas de Responsabilidad Social Empresarial que potencien la calidad de vida del colaborador.	planeación y aplicación de tecnología e innovación.		Datos relevantes Lista de cotejo: 10,13  Preguntas de la entrevista: 5, 6,7  Escala de Likert: 4, 7, 10

## **CAPÍTULO III**

### **3. PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **3.01. Características del lugar y de la muestra**

##### **3.01.1. Características del lugar**

Fundación Junkabal, se ubica en la ciudad de Guatemala, en la 6ta. Avenida 31-29 zona 3, trabaja con niños y niñas menores de 6 años, niñas de 7 años en adelante, adolescentes y mujeres en búsqueda de su formación técnica y profesional. Actualmente, Fundación Junkabal es una entidad privada, sin fines de lucro, apolítica de beneficio colectivo y asistencia social. El objetivo de Fundación Junkabal es la promoción humana, social y espiritual de la mujer: se prepara a niñas y mujeres para que se desarrollen personalmente y descubran el valor de la vida, el estudio y el trabajo. La labor formativa tiene como referencia una visión cristiana de la vida, de acuerdo con los principios de la doctrina católica y un profundo respeto a la libertad de las conciencias. La formación – doctrinal y espiritual – está a cargo de la Prelatura del Opus Dei. Actualmente, persigue sus fines a través de los siguientes programas: Colegio, Junkacentro y Proyecta.

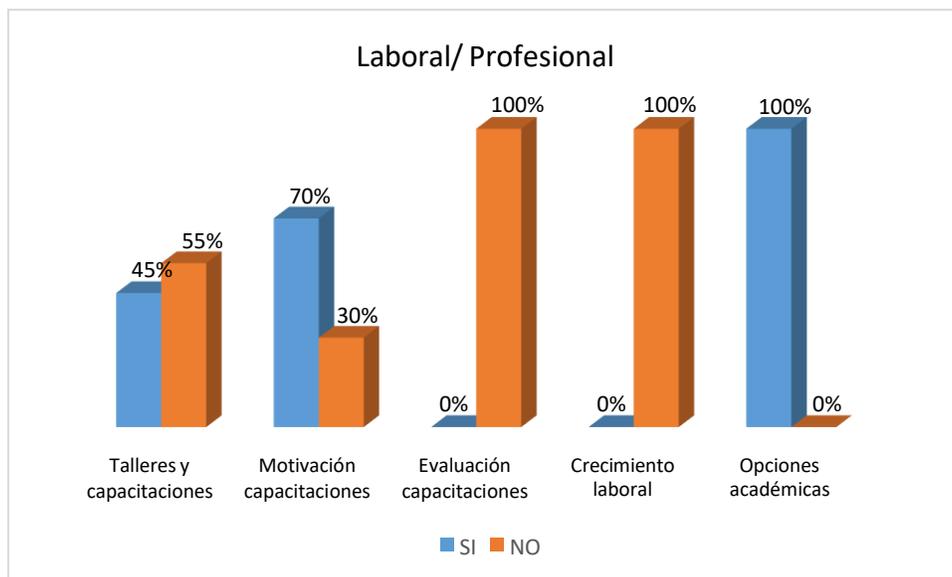
##### **3.01.2. Características de la muestra**

Las edades promedio con la cual se trabajó la presente, corresponden a 20 mujeres entre 25 y 60 años y con un nivel académico de básicos a superior en proceso o culminado, todas ellas parte del consejo administrativo y colaboradoras de la fundación, entre ellas personal de Colegio, Junkacentro y Proyecta; con una condición económica media y media alta, de etnia ladina e indígena y creyente de la fe cristiana católica

### 3.02. Presentación e interpretación de resultados

#### 3.02.1. Análisis Lista de Cotejo – Observación

Gráfica A



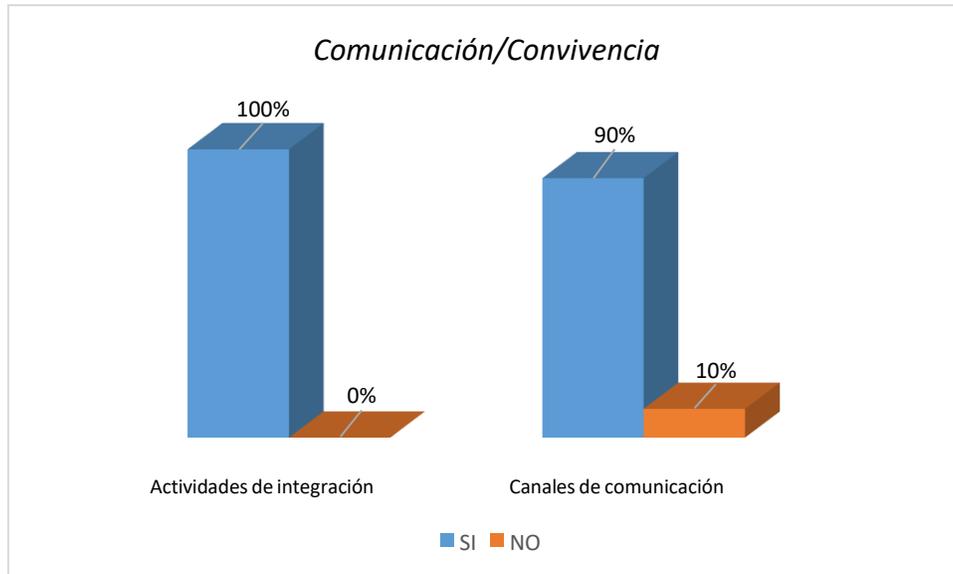
**Fuente:** La gráfica representa los porcentajes de la esfera “Laboral/Profesional” de la Lista de cotejo de observación sobre los “Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal 2021”

**Interpretación:** En la observación que se realizó con respecto a la esfera “Laboral/Profesional” se ha determinado con un 45% que la Fundación si imparte talleres y capacitaciones mensualmente para el personal, las cual están enfocadas a su área de trabajo, en un 55% en las que están relacionadas a su área espiritual y de crecimiento personal.

Un 70% si se encuentra motivado y con un interés positivo durante los talleres y capacitaciones y en un 30% con desinterés, por ellos es importante evaluarlas al finalizar para ver el impacto y aprendizaje, con respecto a este criterio se observó que un 100% no se está realizando la evaluación de las mismas.

Así también, en un 100% no existe una forma de crecimiento laboral que esté estipulado en un plan de carrera, pero con el tiempo y la gestión puede existir un ascenso. En el criterio de opciones académicas se determina que con un 100% si existen opciones de becas para cursos que imparte la Fundación y la facilidad de los horarios de trabajo para que el personal pueda continuar con sus estudios.

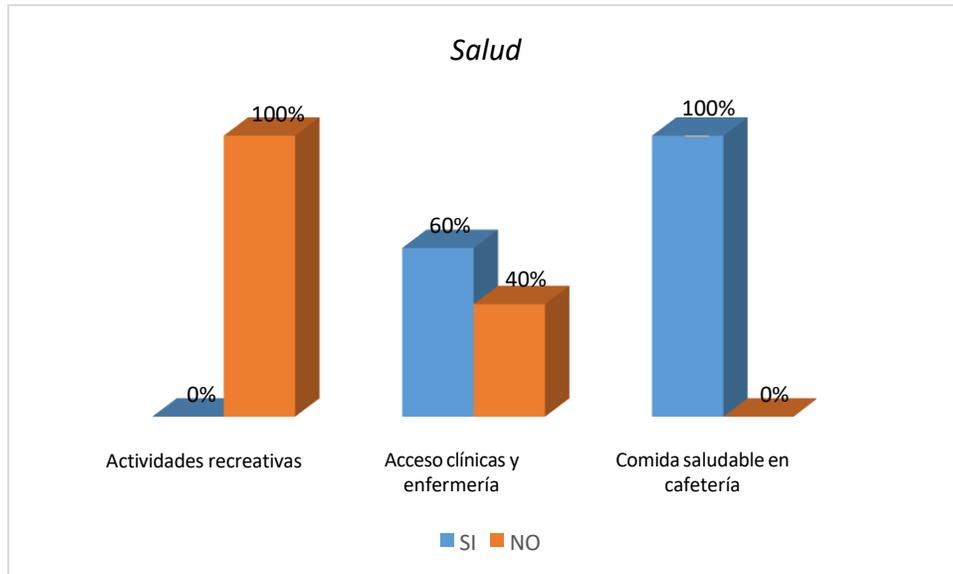
**Gráfica B**



**Fuente:** La gráfica representa los porcentajes de la esfera “Comunicación/Convivencia” de la Lista de cotejo de observación sobre los “Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal 2021”

**Interpretación:** en la esfera de “Comunicación /Convivencia” se observa en un 100% que si se realizan actividades de integración como convivencia, retiros y círculos de formación por medio de plataformas virtuales debido a la pandemia de Covid - 19, así también en un 100% si cuentan con canales de comunicación efectivas como correos, llamadas, video llamadas, por medio de la app de WhatssApp, Gmail, Zoom, etc.

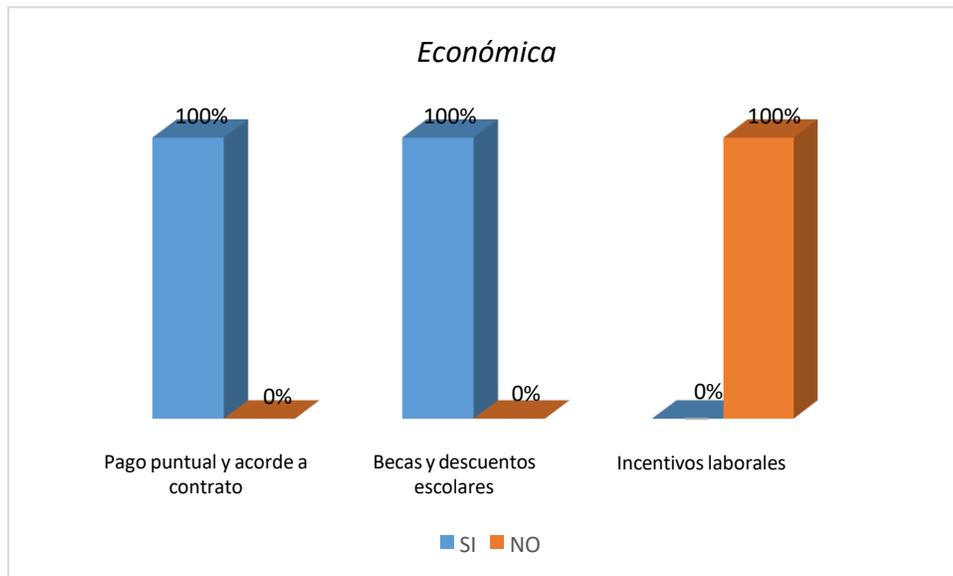
**Gráfica C**



**Fuente:** La gráfica representa los porcentajes de la esfera “Salud” de la Lista de cotejo de observación sobre los “Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal 2021”

**Interpretación:** En los criterios que corresponden a “Salud” durante estos años de pandemia se observa en un 100% que no se realizan actividades recreativas como ejercicio o zumba, antes de pandemia una vez al mes estaba la opción de realizar zumba. Con respecto al acceso a clínica, en un 70% si existe una clínica dental a costo accesible para colaboradores y para toda la comunidad cercana a la Fundación y en 30% no tiene específicamente una enfermería, pero si cuentas con los elementos esenciales en caso de emergencia. En la cafetería, en tiempos presenciales en un 100% se encuentran opciones saludables de alimentos.

**Gráfica D**

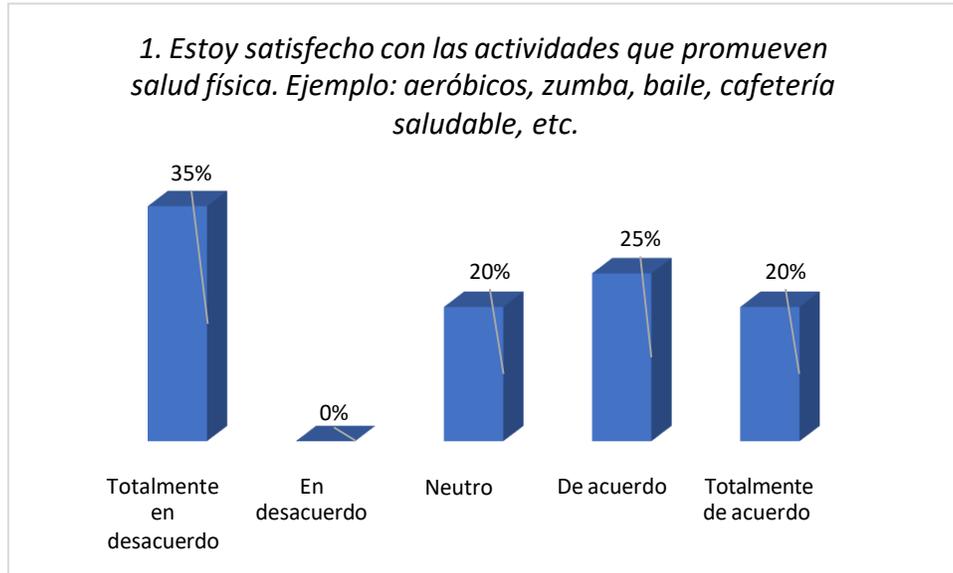


**Fuente:** La gráfica representa los porcentajes de la esfera “Económica” de la Lista de cotejo de observación sobre los “Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal 2021”

**Interpretación:** en la esfera económica se observa que con un 100% si se cumple con los pagos puntuales y acorde al contrato laboral de los colaboradores, lo cual brinda seguridad y estabilidad laboral. El acceso a becas y descuentos se encuentra en un 100% que si se otorga para los hijos e hijas de colaboradores en el área de colegio e incluso becas para ellas mismas en el área de Junkacentro. Con respecto, a los incentivos laborales en la actualidad no cuentan con incentivos económicos extras a los que la ley establece, lo cual será necesario trabajar para mejorar la vida laboral y motivación de los colaboradores.

### 3.02.2. Análisis de Escala de Likert

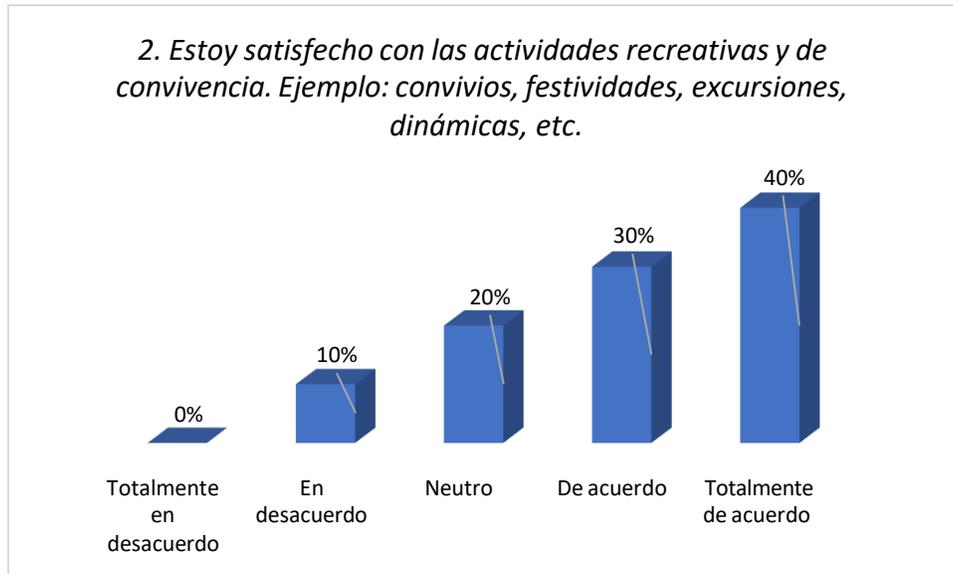
Gráfica no. 1



**Fuente:** La gráfica representa los porcentajes del primer criterio de la Escala de Likert sobre los “Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal 2021”

**Interpretación:** La población que participó fue de 20 colaboradores de los cuales el 35% opinó estar totalmente en desacuerdo con la salud física que promueve la Fundación, un 25% indicó que está de acuerdo, el resto de la población indicó estar en un 20% totalmente de acuerdo y un 20% en una posición neutra al respecto. Lo cual indica que debe trabajarse en la salud física de los colaboradores de Fundación Junkabal.

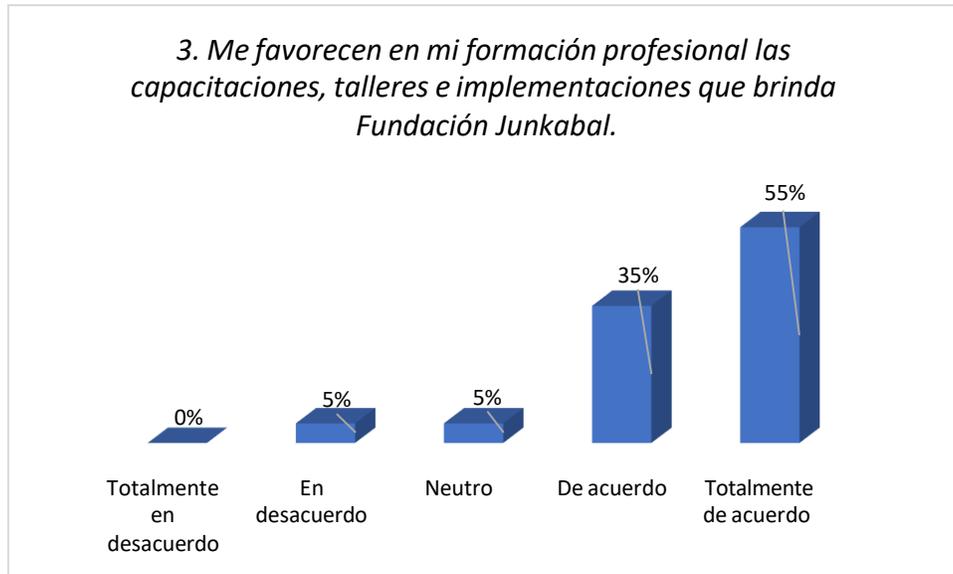
**Gráfica no. 2**



**Fuente:** La gráfica representa los porcentajes del segundo criterio de la Escala de Likert sobre los “Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal 2021

**Interpretación:** De los 20 colaboradores el 30% se encuentra de acuerdo y un 40% está totalmente de acuerdo con las actividades recreativas y de convivencia que Fundación Junkabal realiza durante el año, lo cual indica un margen bueno de efectividad, sin embargo es importante considerar la opinión neutra del 20% y ese 10% que se encuentra en desacuerdo ante las acciones de convivencia y recreación.

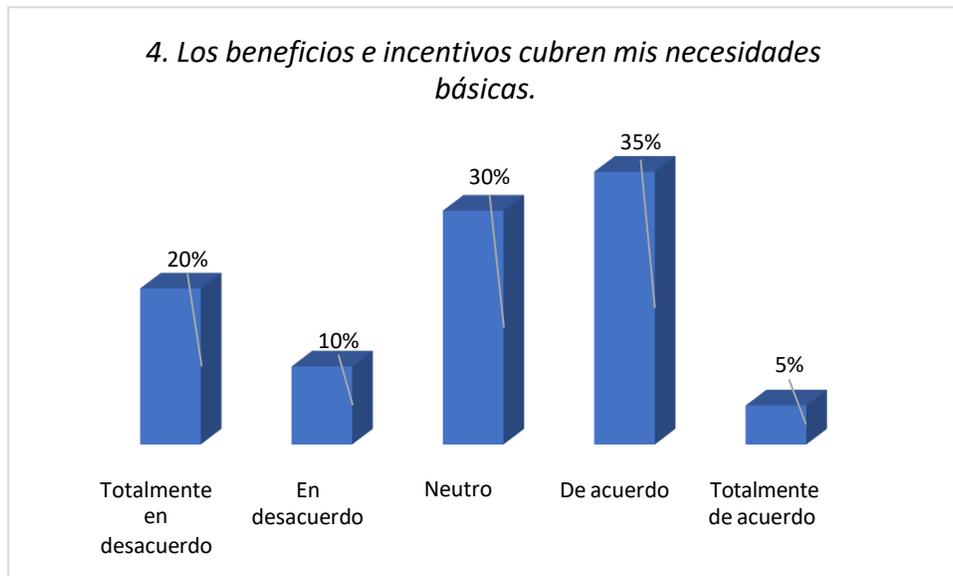
**Gráfica no. 3**



**Fuente:** La gráfica representa los porcentajes del tercer criterio de la Escala de Likert sobre los “Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal 2021

**Interpretación:** Actualmente, de los 20 colaboradores evaluados un 55% opinó que está totalmente de acuerdo y 35% de acuerdo con ello, lo cual indica que esta área está siendo efectiva para la formación de los colaboradores. Sin embargo, un 5% opinó estar en desacuerdo y el 5% en posición neutra.

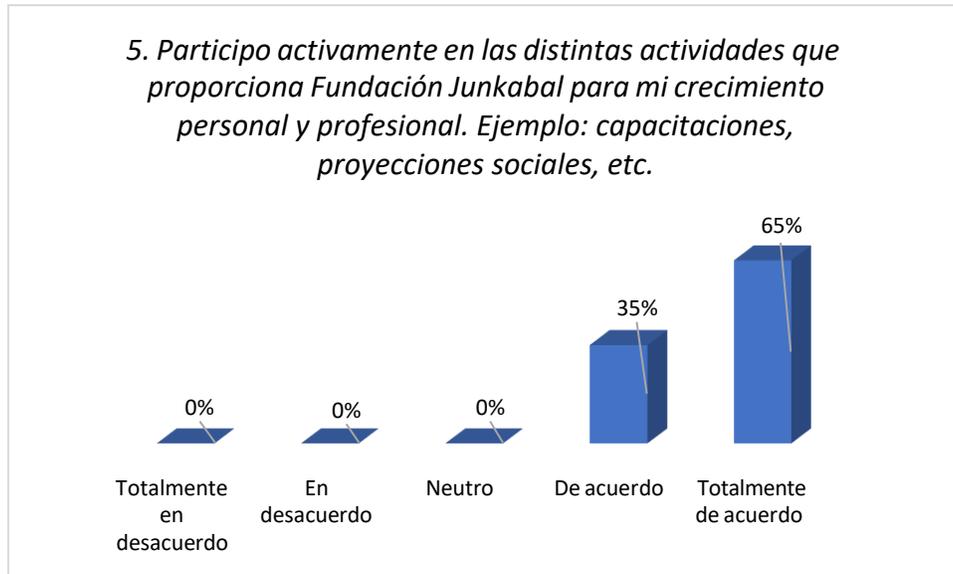
**Gráfica no. 4**



**Fuente:** La gráfica representa los porcentajes del cuarto criterio de la Escala de Likert sobre los “Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal 2021

**Interpretación:** En este criterio en el que fueron evaluadas 20 personas un 35% indicó estar de acuerdo, un 5% totalmente de acuerdo lo cual marca un porcentaje bajo de los beneficios e incentivos que recibe el personal; un 30% no se encuentra de acuerdo ni desacuerdo (neutro) un 20% totalmente desacuerdo y un 10% desacuerdo, indicando así que debe trabajarse en este criterio logrando que los beneficios e incentivos puedan mejorar y cubrir las necesidades básicas del personal.

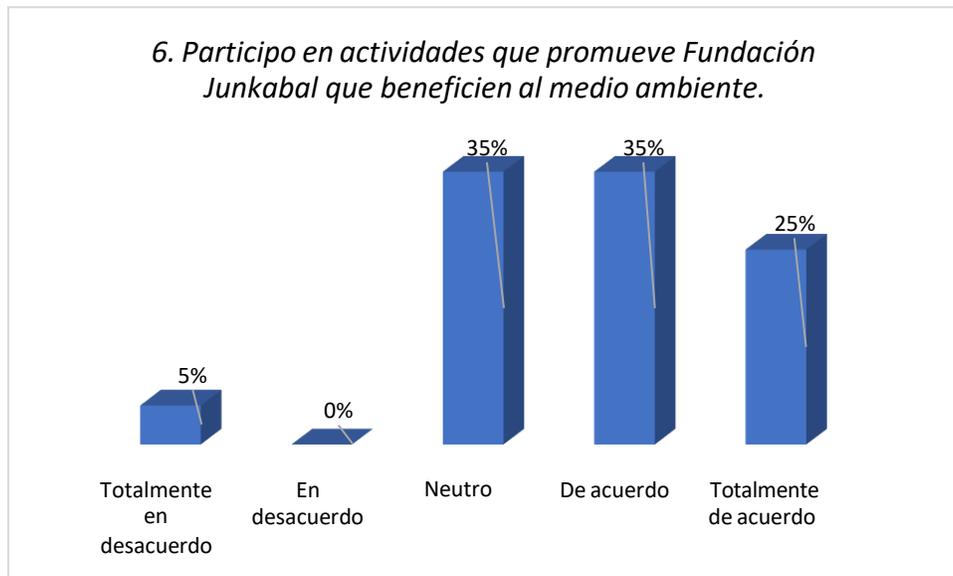
**Gráfica no. 5**



**Fuente:** La gráfica representa los porcentajes del quinto criterio de la Escala de Likert sobre los “Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal 2021

**Interpretación:** De las 20 personas que dieron respuesta a la escala de Likert un 65% está totalmente de acuerdo y un 35% de acuerdo, indicando así que participan en todas las actividades que realiza la Fundación y favorece su crecimiento profesional y personal, reflejando así que este criterio es óptimo y de aprovechamiento por el personal.

**Gráfica no. 6**



**Fuente:** La gráfica representa los porcentajes del sexto criterio de la Escala de Likert sobre los “Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal 2021

**Interpretación:** En este criterio es interesante observar que de los 20 colaboradores que participaron un 35% de la población indicó estar totalmente de acuerdo y un 25% de acuerdo, que juntos marcan un porcentaje del 60% en las actividades que benefician y dan cuidado al medio ambiente, sin embargo un 35% se encuentra en posición neutra y un 5% en totalmente desacuerdo. Con ello se puede determinar que debe seguirse trabajando en los cuidados del medio ambiente desde el área del personal de la Fundación.

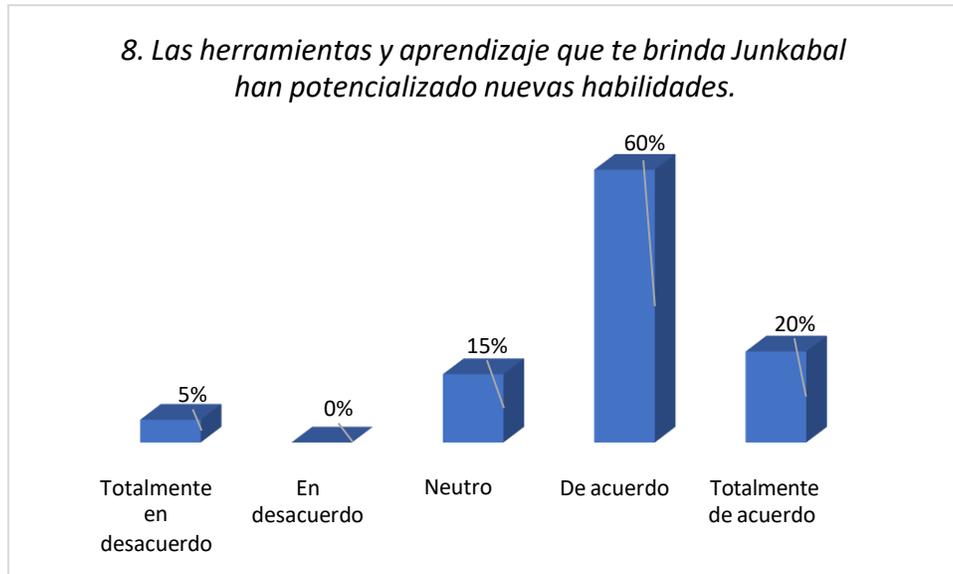
**Gráfica no. 7**



**Fuente:** La gráfica representa los porcentajes del séptimo criterio de la Escala de Likert sobre los “Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal 2021

**Interpretación:** En el séptimo criterio de los 20 colaboradores que participaron en la escala de Likert un 60% indicó estar de acuerdo y un 15% totalmente de acuerdo con la innovación y utilidad de las actividades de formación para el crecimiento personal y profesional, siendo esto de gran aporte para el cumplimiento de la misión y visión de Fundación Junkabal. Así también, es importante observar los porcentajes de neutro en un 15%, en desacuerdo con el 5% y totalmente en desacuerdo con 5%, que son relativamente bajos pero de importancia para trabajar en puntos de mejora.

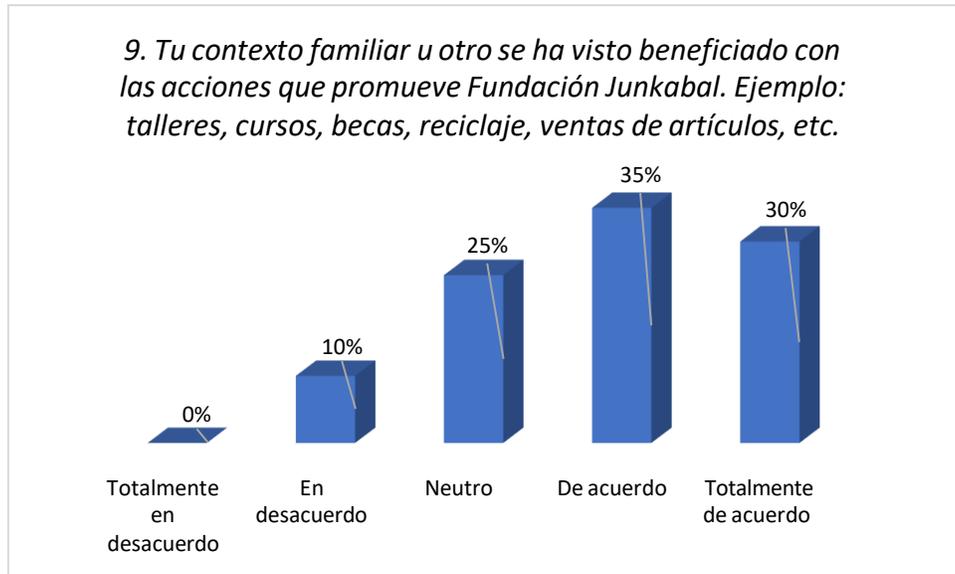
**Gráfica no. 8**



**Fuente:** La gráfica representa los porcentajes del octavo criterio de la Escala de Likert sobre los “Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal 2021

**Interpretación:** En el este criterio se observa que de los 20 colaboradores, el 60% está de acuerdo y un 20% totalmente de acuerdo con las herramientas aprendizaje que Fundación Junkabal le ha brindado para potencializar sus habilidades y así proyectar esto en su trabajo del día a día. Así también, es importante ese 15% que está neutro y el 5% en totalmente desacuerdo para trabajar y verificar las áreas en las que se debe mejorar para abarcar a la mayoría de las necesidades que puedan presentar los diferentes departamentos de trabajo.

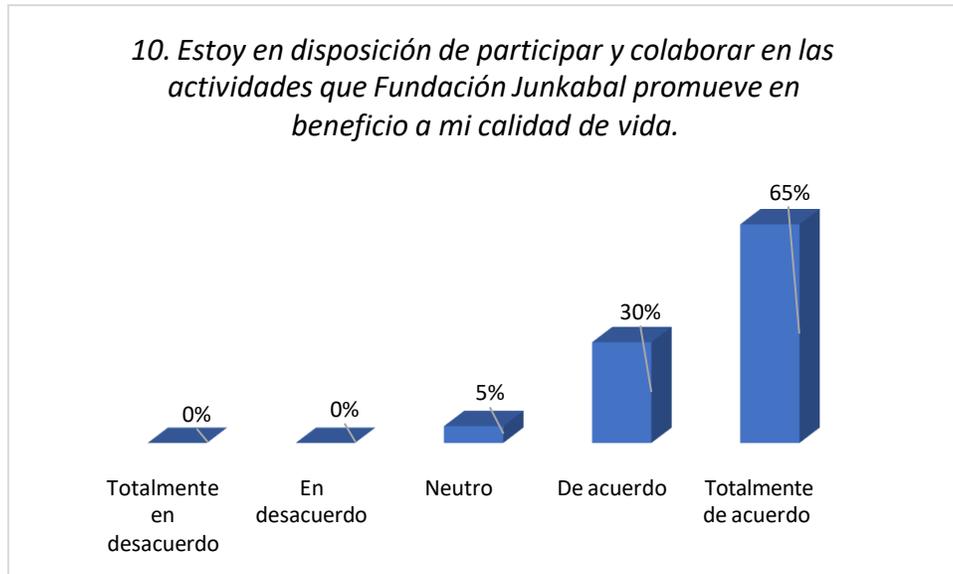
**Gráfica no. 9**



**Fuente:** La gráfica representa los porcentajes del noveno criterio de la Escala de Likert sobre los “Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal 2021

**Interpretación:** De los 20 colaboradores que participaron un 35% indica estar de acuerdo y 30% de acuerdo con los beneficios que han recibido de Fundación Junkabal para sus familias, un 25% neutro y un 10% en desacuerdo.

**Gráfica no. 10**



**Fuente:** La gráfica representa los porcentajes del décimo criterio de la Escala de Likert sobre los “Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal 2021

**Interpretación:** La disposición de los colaboradores en las actividades que promueve la fundación para la calidad de vida es muy importante, por lo que en este criterio de los 20 colaboradores un 65% está totalmente de acuerdo y 30% de acuerdo, estos porcentajes son beneficiosos para Fundación Junkabal, ya que promueven entre ellos mismos motivación, mejora continua y participación constante en todas las actividades programadas.

### **3.03. Análisis general**

En esta investigación la población que participó fueron colaboradores de Fundación Junkabal del área de consejo, administrativa y docente comprendidos entre las edades de 25 a 60 años de género femenino con más de 5 años de antigüedad.

La Responsabilidad Social Empresarial –RSE- y sus efectos en la calidad de vida de los colaboradores es un compromiso constante e importante para el desarrollo económico, laboral, profesional y familiar, que a su vez impacta en la comunidad que rodea a las organizaciones y la sociedad en general. Es por ello que esta investigación surgió por el crecimiento y desarrollo que han tenido las organizaciones en los últimos años con un enfoque más humano y socialmente responsable, en este estudio se analizaron los efectos de RSE en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal.

Desde sus inicios Fundación Junkabal se ha caracterizado por dar prioridad y contribuir al crecimiento y desarrollo de los colaboradores y su comunidad enfocándose en el desarrollo personal, profesional y familiar de la mujer guatemalteca por medio de oportunidades de aprendizaje y trabajo.

En el proceso de investigación se utilizaron los instrumentos de lista de cotejo, escala de Likert y entrevista estructurada. La lista de cotejo permitió registrar la observación brindando una visión global de las acciones que realiza la Fundación con respecto a la calidad de vida de los colaboradores desde la esfera laboral/profesional, comunicación/convivencia, salud y economía. La información recolectada amplió y orientó el camino de la investigación donde

se observó que existe un compromiso por parte de Fundación Junkabal hacía la formación personal, espiritual y profesional de los colaboradores y la comunidad cercana a Fundación Junkabal que comprende desde la zona 1, 3, 7, 8 y 11 de la ciudad de Guatemala, y en los últimos años a personas que viven fuera de la capital, ya que buscan a Junkabal para formarse continuamente y así generar su propio emprendimiento.

Durante el proceso de investigación, se denotó el compromiso que Fundación Junkabal tiene más allá de sus servicios sociales y académicos, también cuentan un área llamada “Proyecta” en beneficio al desarrollo sostenible, el cual es un principio y eje importante para la RSE que busca un equilibrio en el desarrollo económico, social y protección del medio ambiente.

En Proyecta mujeres que viven en el área del Relleno Sanitario de la zona 3 aprenden a realizar bolsas artesanales con material reciclable (chapas de agua gaseosa, bolsas de frituras y rafia) para luego venderlas y generar así ingresos para sus familias, contribuyendo a su vez con el reciclaje y reutilización de los productos que encuentran en el Relleno Sanitario.

Para los colaboradores de Junkabal esta área tiene gran importancia, ya que ellos mismos han tenido la oportunidad de realizar una bolsa o cartera y ven el esfuerzo, dedicación y compromiso que todas estas mujeres sienten con la Fundación, sus familias y el medio ambiente. El colaborador JK-0005 expresa: “Junkabal, nos cambia la vida, para bien y seguir apoyando a todo aquel que lo necesita de una forma integral”, al trabajar desde esta visión integral se evidencian acciones dirigidas al ámbito educativo, económico, espiritual y cuidado del medio ambiente.

Por medio de la escala de Likert y la entrevista se fueron determinando las acciones de RSE y sus efectos en la calidad de vida de los colaboradores, la cual permitió identificar que los colaboradores cuentan con la disposición e interés en participar en las capacitaciones, talleres y convivencias que fortalece sobre todo su formación técnica y profesional para mejorar las acciones en su puesto de trabajo. Respecto a ello JK-0018 menciona: “fuera de gran ayuda que la Fundación pueda proporcionarnos más capacitaciones para desarrollar nuestras habilidades tecnológicas y pedagógicas, y sobre todo que puedan certificarnos en el tema”.

Otro punto importante es el tema de incentivos y beneficios el cuál ha sido marcado como deficiente para los colaboradores, sin embargo es un aspecto que el Consejo de Junkabal está consciente y busca de forma continua el apoyo económico e informativo para ofrecer incentivos y beneficios no sólo económicos sino también emocionales para todos sus colaboradores.

Con respecto a ello durante la entrevista un colaborador JK-0003 menciona: “no existe mayor impacto económico, pero si una constante formación de valores y religión que es otro medio de ir logrando alcanzando nuestra calidad de vida” , lo cual fortalece ese lado filantrópico que está en línea con la filosofía de Fundación Junkabal que es instruido por el Opus Dei perteneciente a la religión católica, donde cada acción y trabajo va dirigido “cara a Dios” (colaborador JK – 0009) haciendo un trabajo bien hecho. Esta filantropía empresarial, ha desarrollado la atracción y retención del talento en la Fundación, mejorando así la calidad de vida laboral, creando un buen clima laboral y equipos de trabajo efectivos.

Esta es la razón, por las que muchos colaboradores deciden seguir siendo parte de Junkabal, ya que van fortaleciendo su lado espiritual, ético y personal que es primordial también para su estado de salud emocional.

Sin embargo, en lo que respecta a la retención del talento, el voluntario JK-0014 menciona: “me gusta mi trabajo en Junkabal y estoy muy agradecida por todas las oportunidades y apoyo que me han brindado, sobre todo por mi acercamiento a Dios y el fortalecimiento de mi vida espiritual; pero también debemos ser realistas son tiempos difíciles y debemos ver nuestras necesidades económicas y familiares, por lo que si surgiera la oportunidad de obtener un mejor sueldo y beneficios seguramente tomaría la decisión de cambiarme”, esto va muy relacionado con la escala de las necesidades de la Pirámide de Maslow, donde cada necesidad es fundamental desde la fisiológica, seguridad y protección, de afiliación, reconocimiento y autorrealización, desde este punto empresarial es fundamental velar por las necesidades de los colaboradores y englobar con cada acción la motivación, desarrollo de habilidades, comunicación efectiva y un lugar digno de trabajo.

Así también, los colaboradores expresan – JK-0010: “Junkabal es un lugar seguro nos ofrece estabilidad laboral incluso ahora en pandemia, tienen la confianza en mí de realizar actividades nuevas con mis alumnas y además nunca he sufrido de acoso o intimidación, como en otros lugares” - , cubrir las necesidades de los colaboradores ha tenido un impacto grande en Fundación Junkabal, teniendo personal de más de 20 años, que se han formado y ha ido creciendo año tras año.

Al recopilar la información brindada por los colaboradores durante las entrevistas, es muy interesante observar que la mayoría del personal posee un gran espíritu hacía el bien común, la gratificación que sienten al realizar su trabajo y la filiación que sienten con la Fundación, encontrando así el “sentido de su vida” que es ese aspecto motivante. Desde la teoría de

Victor Frankl con la Logoterapia, en la que el hombre busca el sentido de su vida, realiza algo para encontrarla y asume sus elecciones y decisiones para su construcción personal y de quienes le rodean. . El colaborador JK-0015 “Junkabal y mis compañeras son mi familia, nos brindamos apoyo en momentos del trabajo e incluso familiares, en este tiempo de pandemia y en sus inicios la Fundación nos brindó víveres y productos de limpieza, que nos motivó a recolectar dinero para las familias de maestras o alumnas que más lo necesitaban”, este es parte del compromiso que la Fundación tiene desde su RSE y su filosofía.

Al originarse y ser Fundación Junkabal una proyección social, han abarcado los ejes de salud física, psicológica, redes interpersonales, inclusión social y la autorrealización de todos los que pertenecen o se benefician de los proyectos que se realizan en Junkabal, y donde al tener una instrucción religiosa no se realiza ninguna distinción de religión, clase social o etnia, lo cual fortalece la misión y visión del giro de su institución.

## CAPÍTULO IV

### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.01 Conclusiones

- La calidad de vida es un proceso global que se forma de manera integral cuyo objetivo es cubrir las necesidades del ser humano. En Junkabal se otorgan becas para la formación técnica-profesional del personal y las estudiantes de la comunidad, se brinda formación espiritual, oportunidades de crecimiento y estabilidad laboral.
- Las acciones de RSE en Fundación Junkabal se centralizan en el aspecto ambiental, espiritual y académico que fortalecen y contribuyen a la calidad de vida de sus colaboradores, fomentando el crecimiento personal y profesional.
- Los colaboradores de Junkabal participan en las formaciones, capacitaciones, talleres y actividades de convivencia, permitiendo el desarrollo de estrategias y habilidades que impactan en su calidad de vida. Sin embargo, los colaboradores hacen énfasis en capacitarse en temas laborales y de proyección social.
- Fundación Junkabal brinda seguridad y estabilidad económica a todo el personal; contribuye con becas para los hijos del personal y brinda descuentos en los cursos de Junkacentro. Se identificó la carencia de un programa de incentivos económicos y de aspecto emocional, lo cual impacta en la filiación del colaborador con la Fundación.

#### 4.02 Recomendaciones

- Seguir promoviendo el compromiso, por medio de la asesoría y acompañamiento de profesionales en psicología tanto clínica, industrial y educativa; con la finalidad de crear programas de capacitación administrativa, educativa, de incentivos, promoción y cuidado del medio ambiente para seguir contribuyendo a la mejora de la calidad de vida.
- Promover actividades-talleres por medio de expertos y el “aprendizaje entre iguales” con los colaboradores de la Fundación Junkabal y las mujeres que forman parte de Projecta, para seguir promoviendo y fortaleciendo el compromiso con la RSE.
- Incentivar la participación de los colaboradores por medio de la implementación de cursos, diplomados o congresos acorde a las necesidades que se presenten en la Fundación. Por medio de institutos, editoriales y universidades que brinden certificaciones para el crecimiento profesional del personal y de la Fundación.
- Es fundamental que la gestión siga promoviendo cursos para la formación profesional, establecer un programa de incentivos económicos (plan de carrera, bonificación por logro alcanzado) y emocionales (días de festividad y familiares, concursos o rifas, notas o diplomas de felicitación). Seguir implementando la filantropía por medio de voluntariado en beneficio del relleno sanitario, zona 3.

## REFERENCIAS

- Blanca, E. (2017). *Relaciones interpersonales y calidad de vida. Programa en competencia social y comunicación en personas mayores de 60 años.*[Tesis de Maestría, Universidad de Valladolid] <http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/32802/TFMG876.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cajiga, J. (2015). “*El concepto de la Responsabilidad Social Empresarial*”. Cemefi. [Archivo PDF]. [https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)
- Chiang-Vega, María M., Heredia-Gálvez, Sonia, A. & Santamaría-Freire, Edwin J. (2017) Clima organizacional y salud psicológica de los trabajadores: una dualidad organizacional. *Dimensión Empresarial* 15(1) 73-86 DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.641>
- Espinoza, M. (2016). La RSE y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. *Revista Universidad y Sociedad*, Volumen.8, (no.3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202016000300023](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023)
- Fajardo, A., Rodríguez, G. Hernán, E. (2018). Calidad de vida e inclusión social: Discursos desde actores sociales de la discapacidad. *Integración Académica en Psicología*, Volumen 6 (no. 16), 1-6. <https://integracion-academica.org/attachments/article/190/06%20Calidad%20de%20vida%20-%20AFajardo%20GRodriguez%20EMeza.pdf>.

- Gándara, N. (18 de mayo de 2017). Responsabilidad social es ventana de oportunidad. *Prensa Libre*. <https://www.prensalibre.com/economia/economia/proyectos-de-rse-son-una-ventana-de-oportunidad>
- Henao, J. (2016). Calidad de vida laboral y prácticas de responsabilidad social empresarial. [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2780/Henao\\_Juan\\_Esteban\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2780/Henao_Juan_Esteban_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- ISO 14001 (28 de mayo 2015). Sistema de gestión ambiental. *Nueva ISO 14001:2015*. <https://www.nueva-iso-14001.com/2015/05/iso-14001-principios-y-fundamentos-de-la-gestion-ambiental/#:~:text=Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20Ambiental,seres%20humanos%20y%20sus%20interrelaciones%E2%80%9D>.
- López, A. (2016) “La Responsabilidad Social Empresarial desde la percepción del capital humano”. *Revista de Contabilidad*. Volumen 20, (no.1). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S113848911600011X>
- Martínez, G. (2017). *Proyecto de investigación: la Responsabilidad Social Empresarial, el papel de los gobiernos, los organismos multilaterales y las ONG*. [Proyecto de investigación, Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa. Asociación]. <http://observatoriorsc.org/>.
- Martínez, L., Santamaría, E. y Fuentes, D. (2020). *La espiritualidad y su importancia en el ámbito laboral*. [Trabajo de Grado. Universidad Cooperativa de Colombia.] [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17894/3/2020\\_ambito\\_laboral.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17894/3/2020_ambito_laboral.pdf)

- Monroy, G. (2014). *Metodología para la implementación de acciones de RSE en empresas del sector energético con equidad de género*. [Archivo PDF] <http://www.olade.org/wp-content/uploads/2015/08/Metodologia-Replicable.pdf>
- Montaya, E. (2017). “*Responsabilidad Social Empresarial: una respuesta ética ante los desafíos éticos actuales*”. Ediciones Konrad Adenauer. [https://www.kas.de/c/document\\_library/get\\_file?uuid=0ade669e-4a46-3edf-bd16-e7eb6403e0fb&groupId=252038](https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=0ade669e-4a46-3edf-bd16-e7eb6403e0fb&groupId=252038)
- Montaya, G, Gutiérrez, S. (2015). *La Responsabilidad Social Empresarial desde el enfoque de los grupos de interés*. Editorial Cénid.
- Torres, Z. (2014). *Introducción a la ética*. Editorial Patria. <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074381481.pdf>
- Valenzuela, L. (2016). *La salud, desde una perspectiva integral*. Revista Universitaria de la Educación y el Deporte, Año.9.
- Zamora, A. (2016). 5 tendencias de RSE. *Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad*. <http://www.responsabilidadesocial.mx/5-tendencias-de-responsabilidad-social-empresarial-rse-del-2016/>

## ANEXOS

### Anexo 1: Consentimiento informado



**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**  
**Centro Universitario Metropolitano**  
**CIEP'S**



Este documento aborda los aspectos éticos relativos a su participación en el proyecto de investigación titulado “Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal año 2021”

1. **Datos generales del investigador principal:** La propuesta de investigación está a cargo de los estudiantes en psicología Olivia María González Santizo y Evelin Gabriela Cruz Mazariegos. Cualquier duda o comentario con respecto a su participación puede hacerla llegar a través del correo electrónico cruzgabriela115@gmail.com/oliviamgs0906@gmail.com o, en caso de emergencia, llamando al teléfono (502) 5444-6606/ (502) 5949-4291, en horario de 8:00 a 17:00 horas.
2. **Investigadores asociados:** La asesora del proyecto, la Licenciada Ana Isabel Ruano Estrada.
3. **Propósito del estudio:** La investigación pretende los efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal.
4. **Participación durante el estudio:** participación voluntaria y en cualquier momento puede declinar o retirarse del estudio sin sanción, reprimenda, represalias o consecuencias negativas para su persona. También tiene la posibilidad de hacer preguntas sobre cualquier aspecto de la investigación en cualquier momento durante o después de su participación en la investigación. Así mismo tiene el derecho de solicitar los resultados de las pruebas e iniciar, de ser necesario, un proceso de acompañamiento por parte de un profesional del equipo. Durante su participación en

la investigación no recibirá ningún pago o algún tipo de remuneración económica ni en especie.

5. **Confidencialidad de los datos:** Toda la información recolectada es anónima y de carácter estrictamente confidencial. Por ello no se solicitará su identidad y se asignará un código para que usted pueda solicitar los resultados de las pruebas. La investigación garantiza en todo momento la confidencialidad de la información. Aunque la aplicación de las pruebas se realizará en papel, todos los documentos serán escaneados en formato pdf para mejor manejo. La documentación será resguardada institucionalmente en los archivos de la unidad de investigación de los profesionales.
6. **Acceso a los datos:** Los datos de la evaluación inicial serán ingresados a las matrices por la responsable de la investigación y sus colaboradores asociados dado que no se conocerá la identidad de las personas. Por lo tanto el riesgo de pérdida o fuga de información es mínima. Para los datos de la post-prueba, únicamente tendrá acceso el investigador principal.
7. **Riesgos de su participación:** Durante la participación en el estudio es probable que se presenten cuestionamientos relacionados con las diferentes formas de afrontar la vida y la manera en que se enfocan los problemas dentro de su empresa y ambiente laboral. El riesgo de daño es mínimo a nivel físico y mental. Sin embargo tome en consideración que el malestar psicológico puede producir culpa, inseguridad, miedo y en algunos casos, transformaciones en las relaciones personales.
8. **Publicación de resultados:** Los resultados de la investigación serán reportados cumpliendo los criterios de confidencialidad y anonimato descritos en el capítulo 8 de la Asociación Americana de Psicología (APA). En ningún momento se colocará la identidad de los participantes ni el nombre de la institución.

**Declaración de Consentimiento:**

Yo, ..... he leído y se me ha explicado el documento de consentimiento informado que me ha sido entregado, he comprendido las explicaciones en él facilitadas y he podido resolver todas las dudas y preguntas que he planteado al respecto.

Tomando todo ello en consideración y en tales condiciones, ACEPTO y firmo participar en la investigación “RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA CALIDAD DE VIDA EN LOS COLABORADORES DE FUNDACIÓN JUNKABAL”. Tomando en cuenta que puede desistir en cualquier momento:

En Guatemala .... de..... del año 20....

Iniciales del participante:

---

Firma (El/la participante)

Firma de quien aplicó el documento

## Anexo 2: Formato de lista de cotejo – Observación



**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**  
**Centro Universitario Metropolitano**  
**CIEP'S**



<b>Investigadora:</b>	
<b>Fecha:</b>	
<b>Hora:</b>	

<b>Objetivo</b>	Recopilar información acerca de los efectos que inciden en la calidad de vida del colaborador.
-----------------	--

NO.	CRITERIOS DE OBSERVACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
<b>A. LABORAL / PROFESIONAL</b>				
1.	Imparten talleres y capacitaciones según el área de trabajo			
2.	Motivación de los participantes en los talleres y capacitaciones.			
3.	Evaluación de talleres y capacitaciones de la Fundación.			
4.	Oportunidades de crecimiento laboral.			
5.	Opciones académicas (becas universitarias o cursos que imparte la Fundación)			
<b>B. COMUNICACIÓN / CONVIVENCIA</b>				
6.	Realizan actividades de integración. (convivencias, círculos de formación)			
7.	Tienen canales de comunicación efectiva (grupos de celular, correos, circulares, etc).			

C. SALUD				
8.	Realizan actividades recreativas. (ejercicio, pausas activas)			
9.	Acceso a clínicas y enfermería propias de la fundación.			
10.	Opción de comida saludable en cafetería y tiendas de la fundación.			
D. ECONÓMICA				
11.	Pago puntual y acorde a contrato laboral.			
12.	Acceso a becas y descuentos para estudio de familiares del colaborador en la fundación.			
13.	Incentivos laborales.			

<b>DATOS RELEVANTES</b>	
-----------------------------	--

### Anexo 3: Entrevista



**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**  
**Centro Universitario Metropolitano**  
**CIEP'S**



<b>Código participante:</b>	
<b>Fecha:</b>	
<b>Hora:</b>	
<b>Entrevistador:</b>	

#### **ENTREVISTA PARA DESARROLLO DE TESIS DE INVESTIGACIÓN**

La intención de esta entrevista es para la tesis de investigación en la Licenciatura de Psicología. El título de la tesis es: **“Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal año 2021”**

**OBJETIVO:** Recolectar información del colaborador en referencia a las acciones de proyección social (RSE) que realiza la institución para la mejora de la calidad de vida.

El entrevistador le realizará algunos cuestionamientos en un tiempo de 40 minutos aproximadamente, con respecto a las acciones que la institución realiza para la mejora de la calidad de vida; en las cuales tiene la libertad de dar respuesta ya que se le asignará un código para guardar la confidencialidad de la información, el fin es para un proceso de investigación.

#### **Responsabilidad Social y Empresarial y Calidad de vida**

**Responsabilidad Social Empresarial:** es el compromiso, obligación y deber que poseen los individuos, miembros de una sociedad o empresa de contribuir voluntariamente para una sociedad más justa y de proteger el ambiente.

**Calidad de vida:** conjunto de condiciones que contribuyen al bienestar de los individuos y a la realización de sus potencialidades en los ámbitos social, laboral, espiritual, personal, familiar, profesional, entre otros

<b>1. ¿Cuáles son las acciones de RSE que realiza Fundación Junkabal?</b>
<b>2. ¿Cómo han influido las acciones de RSE en la mejora de la calidad de vida de los colaboradores?</b>
<b>3. ¿En qué áreas han impactado más estas acciones: laboral, profesional, familiar, espiritual, seguridad, salud física- emocional? ¿Por qué?</b>
<b>4. ¿Cómo describiría el impacto de las acciones de RSE en el clima laboral y comunicación?</b>
<b>5. ¿Considera usted que las acciones de RSE son fundamentales para la institución y los colaboradores? Especifique</b>
<b>6. ¿Cuál es su opinión con respecto a las acciones del RSE de la fundación en la actualidad?</b>
<b>7. ¿Qué aspectos toma en cuenta Fundación Junkabal para la creación de sus acciones de RSE?</b>
<b>8. ¿Cree usted que las acciones de la RSE influyen en que los colaboradores sigan siendo parte de la fundación? Si – No ¿Por qué?</b>

**¡Gracias por formar parte de esta investigación!**

**Anexo 4: Escala de Likert**



**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**  
**Centro Universitario Metropolitano**  
**CIEP'S**



<b>Código participante:</b>	
<b>Fecha:</b>	
<b>Hora:</b>	
<b>Investigadora:</b>	

**ESCALA DE LIKERT PARA EL DESARROLLO DE TESIS DE INVESTIGACIÓN**

La intención de esta escala de Likert es para la tesis de investigación en la Licenciatura de Psicología. El título de la tesis es: **“Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial en la calidad de vida de los colaboradores de Fundación Junkabal año 2021”**

**OBJETIVO:** Recolectar información del colaborador en referencia a las acciones de proyección social (RSE) que realiza la institución para la mejora de la calidad de vida.

El investigador te brindará la siguiente escala de Likert, en la cual debes leer cada enunciado e indicar tu respuesta en base a las siguientes valoraciones.



1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro (ni de acuerdo ni desacuerdo)	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Tienes la libertad de dar respuesta ya que se te asignará un código para salvaguardar tu identidad, y la finalidad es de investigación.

**INSTRUCCIONES:** Marco con una “X” el criterio que consideres se adecue a la situación actual de los efectos de las acciones de RSE de Fundación Junkabal en la calidad de vida.

NO.	CRITERIOS	1	2	3	4	5
1.	Estoy satisfecho con las actividades que promueven la salud física. Ejemplo: aeróbicos, zumba, baile, cafetería saludable, etc.					
2.	Estoy satisfecho con las actividades recreativas y de convivencia. Ejemplo: convivios, festividades, excursiones, dinámicas, etc.					
3.	Me favorecen en mi formación profesional las capacitaciones, talleres e implementaciones que brinda Fundación Junkabal.					
4.	Los beneficios e incentivos cubren mis necesidades básicas.					
5.	Participo activamente en las distintas actividades que proporciona Fundación Junkabal para mi crecimiento personal y profesional. Ejemplo: capacitaciones, proyecciones sociales, etc.					
6.	Participo en actividades que promueve Fundación Junkabal que beneficien al medio ambiente.					
7.	Las actividades de formación personal y profesional son innovadoras y acorde a las necesidades de los colaboradores.					
8.	Las herramientas y aprendizaje que te brinda Junkabal han potencializado nuevas habilidades.					
9.	Tu contexto familiar u otro se ha visto beneficiado con las acciones que promueve Fundación Junkabal. Ejemplo: talleres, cursos, becas, reciclaje, ventas de artículos, etc.					
10.	Estoy en disposición de participar y colaborar en las actividades que Fundación Junkabal promueve en beneficio a mi calidad de vida.					

**¡Gracias por tu colaboración!**