

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT)

Escuela de ingeniería industrial

Seminario de Graduación (Ingeniería Industrial)

Percepción de la responsabilidad social individual de la población de Ingenieros Industriales de la empresa dedicada al servicio de “Call Center”

Trabajo Final

Empresa:

Dedicada al servicio de centro de contacto “Call Center”

Realizado por:

Alejandro Flores de la Fuente

Profesor:

Alfonso Meneses

I Cuatrimestre 2012

Índice

Generalidades de la empresa	4
Historia a nivel global.....	4
Filantropía empresarial a nivel global.....	4
Logros de la compañía a nivel mundial.....	5
Historia en Costa Rica	5
Filantropía en Costa Rica	5
Valores empresariales	5
Logros de la compañía a nivel nacional	6
Marco Metodológico	7
Introducción	7
Problema	8
Justificación	8
Objetivo General.....	9
Objetivos específicos	9
Hipótesis.....	9
Metodología de trabajo	9
Marco Teórico	10
Responsabilidad social	10
Responsabilidad Social en Costa Rica	10
Tipos de responsabilidad social	11
La Globalización de la Responsabilidad Social	11
Diagnóstico	13
Encuesta aplicada a los asociados seleccionados.....	14
Pregunta 1: Importancia de los valores de la empresa a la hora de realizar un proyecto de responsabilidad social (seleccione los 3 más importantes).....	14
Pregunta 2: Importancia de las VALORES Y VIRTUDES personales inculcadas por la empresa que debe tener un responsable social emprendedor.....	15

Pregunta 3: Actitudes que debe tener un responsable social (Seleccione las 3 más importantes) ...	15
Pregunta 4: Motivación para participar en proyectos de responsabilidad social	16
Pregunta 5: Aspectos considera usted que facilitan el desarrollo o práctica de la responsabilidad social.....	16
Pregunta 6: Cual área de riesgo social considera usted que incentivaría más a los asociados a participar en proyectos de responsabilidad social	17
Pregunta 7: Cuales proyectos los cuales la empresa ha desarrollado considera usted que son de mayor impacto dentro del campo de la responsabilidad social individual	18
Pregunta 8: Restricciones las cuales limitan la participación de actividades de responsabilidad social individual	18
Pregunta 9: ¿Considera usted que las empresas invierten en desarrollar y promover la responsabilidad social dentro de la organización?	19
Pregunta 10: Cuales son los motivos que usted considera por las cuales las empresas no fomentan la responsabilidad social?	20
Pregunta 11: Considera usted que aspectos culturales, religiosos, económicos podrían afectar la participación de individuos en proyectos de responsabilidad social.....	21
Pregunta 12: Considera usted que su participación dependería del área social en la cual se trabajara	21
Pregunta 13: Cuales proyectos realizados a lo largo de su participación en proyectos de responsabilidad social ha visto que genere un impacto mayor	22
Pregunta 14: Como se podría mejorar el impacto de la responsabilidad social individual de los asociados de la empresa:.....	22
Pregunta 15: Considera usted que para participar en actividades de responsabilidad social se necesite algún grado de estudio académico mayor al 5to año de colegio?	23
Pregunta 16: De donde se obtiene la aptitud de responsabilidad social individual	24
Pregunta 17: Determine el grado de participación en proyectos de responsabilidad social	24
Pregunta 18: Como percibe su grado de responsabilidad social basándose en la participación que ha tenido hasta el momento	25
Conclusiones.....	26
Recomendaciones	28
Bibliografía	29
<i>Cámara oficial española de comercio e industria de El Salvador (agosto 2009).</i>	
<i>Conclusiones sobre La RSE, como Modelo de Negocio. Disponible en línea en:.....</i>	30

Anexos.....	31
Encuesta aplicada a la población en estudio:	31

Generalidades de la empresa

Historia a nivel global

Empresa dedica al servicio bancario desde 1922. Compañía ubicada en Estados Unidos de América, donde brinda servicio a más de 59 millones de consumidores y cuenta con 6100 oficinas ubicadas a lo largo de todo el país.

Filantropía empresarial a nivel global

En el Banco se ha creado una cultura de comprometida al cambio positivo de las comunidades que la rodean. Dada la cultura se han creado distintas actividades filantrópicas por lo grupos de comunidad de voluntarios, voluntariado individual, inversión comunitaria y grupo ambientalista y de cultura.

Una de las maneras en las cuales la empresa sirve a la comunidad es generando donaciones a empresas gubernamentales o no gubernamentales dedicadas al servicio comunitario, las cuales desempeñen las siguientes actividades especialmente:

- Desarrollo comunitario
- Educación
- Salud
- Vivienda
- Necesidades críticas

La empresa y sus empleados sienten un gran orgullo al dar soporte a las acciones la cual brindan aspectos positivos a la comunidad con más necesidades. La empresa y sus asociados sus asociados no únicamente participan en proyecto directamente relacionados con las comunidades en peligro social ya que también fomenta la responsabilidad social organizacional e individual, por medio de programas de jóvenes y estudiantes líderes, empresas de construcción, organización de barrios organizados y en pro del bien estar social.

Cada año la empresa dona más de un millón de horas en servicio comunitario para ayudar las comunidades con necesidades críticas alrededor del mundo.

Logros de la compañía a nivel mundial

Dada la magnitud de la compañía, el impacto sobre las comunidades es notorio además de las grandes donaciones y trabajos comunitarios dados por la empresa, la principal visión de la empresa a la hora de referirse a la responsabilidad social y filantropía, es el fomentar un responsabilidad social individual pues si los empleados y miembros de las comunidades son responsables se lograra mayor balance comunitarios además de mayores oportunidades y condiciones para los más necesitados.

Algunas de las acciones más importantes hechas por la empresa:

- \$200 millones en actividades filantrópicas
- Dando más de mil millones de dólares y inversiones a instituciones financieras de desarrollo comunitario
- Invirtiendo más de \$48 mil millones en créditos con instituciones sin fines de lucro y gubernamentales
- Facilitando \$168 mil millones en préstamos para desarrollos comunitarios
- Creación de eco edificios
- Incremento de la meta de horas de 1 millón de horas a 1.5 millones de horas para el presente año

Historia en Costa Rica

Empresa ubicada en Costa Rica desde el año 2008, dedicada al servicio de tercerización de servicio de contacto más conocido como “Call Center”. Empezando con alrededor de 400 empleados dedicados a este servicio y contando actualmente con alrededor de 1800 empleados.

Filantropía en Costa Rica

Dado el poco tiempo que tiene la empresa en el país, ha sido un orgullo el poder contar dos grandes grupos dedicados al servicio comunitarios específicamente, estos grupos son: “Community Volunteers”, Voluntariado comunitario y el “Green Team” Equipo Ambientalista. Estos principales grupos que fomentan la responsabilidad social individual fueron creados en el año 2008 y dando resultados muy positivos para las comunidades las cuales se les ha brindado ayuda.

Valores empresariales

Los valores de la empresa mencionados a continuación, son los que permiten un correcto desarrollo de la filantropía a nivel local, además de las características de los asociados los cuales fomentan las actividades de responsabilidad individual en la empresa. Dichos valores son:

- Entrega y esfuerzo

- Confianza en el equipo
- Actuar responsablemente
- Fomentar el poder de las personas
- Promover oportunidades

Logros de la compañía a nivel nacional

En el poco tiempo que la empresa ha estado en el país, se ha destacado por ser una empresa la cual aporta a asociaciones y entes gubernamentales de ayuda social donaciones, productos, entre otros. Además de colaborar con horas de servicio comunitarios, pues la empresa motiva y fomenta este tipo de actividades. Dicha empresa, se ha visto involucrada en diferentes actividades tales como:

- Donaciones por más de \$100 mil dólares
- Alrededor de cinco mil horas de voluntariado individual
- Creación de casas con entes como Un techo para mi país y Hábitat para la humanidad
- Proyectos de ayuda de infraestructura a colegios
- Proyectos de ayuda económica per personas afectadas por desastres naturales tales como el terremoto de Cinchona.
- Donación de juguetes para el día del niño y navidad
- Donaciones de útiles escolares
- Adopción de niños en peligro social (Padrinos)
- Creación de eco edificios, lo cual minimizan el impacto al ambiente

Marco Metodológico

Introducción

En la presente investigación se dará énfasis a la responsabilidad social individual dada por el grupo de investigación seleccionado el cual es el de Ingenieros Industriales de la empresa. Dichos Ingenieros están distribuidos dentro de toda la organización, algunos de los departamentos donde la población está ubicada es:

- Calidad
- Producción
- Mantenimiento
- Tecnología
- Áreas de soporte

Se realizara una investigación cualitativa y cuantitativa de la participación de los asociados del grupo seleccionado con el fin de obtener datos confiables. Se investigaran diversos puntos de las actividades realizadas por la población elegida tales como participación, motivaciones, efectos pre-actividad y post actividades de responsabilidad social. Dichos puntos analizados nos permitirá encontrar si existen mejoras para fomentar la responsabilidad social individual.

Dentro de las áreas de investigación de responsabilidad social, se abarcara todo tipo de actividad que se realice con el fin de brindar una beneficencia ya se a la sociedad como tal, el entorno que la rodea y o a la organización a la cual pertenezcan.

Se participara en las actividades realizadas dentro del periodo de investigación (Enero-Abril 2012), con el fin de poder observar la participación de la población seleccionada, además de poder observar las principales actividades que la empresa realiza.

Dichas actividades que se realizaran en el periodo de investigación ya han sido previamente definidas pues al final de cada año se realizan los planes para los primeros dos cuartos del periodo del año siguiente. Algunas de las actividades las cuales se realizaran son:

- Construcción de viviendas en Cartago
- Recolección de útiles para el periodo lectivo 2012
- Ayuda a escuela en Cuatro Reinas de Tibás (construcción de baños para 600 niños)
- Recolección de basura en la playa
- Recolección de basura Rio Reventazón
- Recolección de materiales reciclables en el centro de operaciones

Problema

¿Cómo percibe la población de Ingenieros Industriales de la empresa dedicada al servicio de "Call Center" centro de contacto percibe su responsabilidad social individual?

Justificación

Dado el problema, no se cuenta con una metodología de medición el cual nos permita generar métricas las cuales midan satisfacción personal a la hora de realizar las actividades fomentadas por el centro o ya sea que hayan sido iniciadas personalmente.

Además, no se puede medir que tipo de actividades son las que los empleados de la población seleccionada prefieren o en la cual ellos puedan aportar más por el tipo de formación y conocimientos con el que este personal cuenta. Esta medición nos permitirá generar planes más eficientes e incluso modificar la audiencia a la cual las actividades se realizaran.

No obstante es preponderante manejar la opinión de cada unos de los asociados del grupo con el fin de obtener retroalimentación de las actividades realizadas, como perciben ellos la ayuda que ellos brindan a la sociedad, independientemente de las actividades realizadas. El asociado de la población objetivo cuenta con buena participación, sin embargo obteniendo los datos eficientemente y tomando planes de acción para hacer más atractivas las actividades se podrá incrementar la participación individual de las población objetivo.

De la misma manera, la empresa podrá cuantificar que tanto han colaborado con la sociedad y o entidades a las cuales se les brinda el apoyo. Es importante no únicamente evaluar en el momento que se realiza la actividad y lo que se obtendrá; si no además es importante como el asociado sienta que su aporte está siendo agradecido o que su aporte podrá beneficiar muchas vidas.

Tomando en cuenta las actividades principales las cuales se han realizado en otros periodos y en el investigado se podrán generar planes de acción más eficientes, el cual permitan tener además de mayor participación como ya se menciona, que generen un beneficio más significativo a las personas

que se verán beneficiadas y que a su vez le genere mayor sensación de retribución, orgullo, entre otros sentimientos que el personal sentirá una vez que realicen la actividad y vean el beneficio generado.

Objetivo General

Realizar un estudio sobre el nivel de percepción e involucramiento de los Ingenieros Industriales que han participado en actividades de responsabilidad social con enfoque en la sociedad costarricense, mediante una investigación teórica práctica llevada a cabo en un periodo de cuatro meses, la cual permitirá identificar actividades y aportes relevantes que generen mayor beneficio a la sociedad.

Objetivos específicos

- Determinar las principales actividades de responsabilidad social realizadas por la población seleccionada, por medio de métodos de recopilación de datos lo cual genere información relevante como: tipos, horarios, técnicas de ejecución y razones por las cuales se realizan actividades de responsabilidad social.
- Identificar áreas de mejora dentro de las actividades realizadas por la población en estudio, por medio de una encuesta permitiendo proponer mejoras que conlleven a un mayor desempeño y participación de la población de Ingeniería Industrial en actos de responsabilidad social individual.

Hipótesis

Confirmar que las actividades realizadas hasta ahora por la población seleccionada han tenido un beneficio a la sociedad, con su contribución individual, en diferentes actividades realizadas.

Puntualizando las actividades más provechosas para la determinación del plan de acciones.

Metodología de trabajo

En el presente trabajo la metodología que desempeñara será tanto cuantitativa como cualitativa por medio de investigaciones de campo y tendencias, tratando de abarcar todo lo relacionado a las actividades de responsabilidad social individual de la población seleccionada.

Se aplicará el método de la encuesta, esto pues es importante para conocer la voz de los integrantes o beneficiados de estas actividades de responsabilidad social individual, para poder tomar en cuenta las diversas opiniones de las personas responsables de las organizaciones de dichas actividades y voluntariados participantes.

El tipo de investigación aplicada ayudara a identificar nuevos conocimientos y ocasionalmente se podrá brindar la solución de problemas o interrogantes; generando al mismo ideas innovadoras donde se podrá mejorar la metodología que actualmente se emplea.

Dicha metodología pondrá en evidencia todos los objetivos propuestos con el fin de abarcar una robusta investigación de la responsabilidad social individual de la población seleccionada.

Marco Teórico

Responsabilidad social

La responsabilidad social es interpretada de muchas maneras, como se pudo observar a lo largo de la investigación y como pregunta de apertura a la hora de realizar varias entrevistas, la responsabilidad social son acciones tomadas por un individuo el cual permitan una sostenibilidad con su entorno, llámese social o ambiental.

Sin embargo a lo largo de la investigación se puede observar y recabar que no existe una definición exacta para lo que es responsabilidad social. Pues las personas, autores, blogs, centros de investigación universitarias entre otros medios de investigación no logran definir un concepto para esta tan extensa palabra. Mucho de los autores definen responsabilidad social enfocada al ámbito empresarial, otros lo enfocan hacia el medio ambiente, además del más sencillo de observar y hacer la ayuda a las personas y su entorno en peligro social.

Dada la investigación y entrevistas se ha logrado proponer una visión personal de lo que sería la responsabilidad social:

“La responsabilidad social son aquellas acciones o tomas de conciencia sobre acciones propias que uno realiza individualmente o en conjunto con el fin de generar un efecto positivo en el entorno que lo rodea”

Responsabilidad Social en Costa Rica

Dentro de los límites costarricenses la responsabilidad social ha agarrado fuerza desde los principios de siglo XXI pues se ha visto beneficiada por la llegada de empresas internacionales y por prácticas gubernamentales fomentadas principalmente por el sector turístico nacional, el cual ha fomentado la participación de las personas en Costa Rica en pro de la responsabilidad social.

Gracias a la nueva visión que un país como Costa Rica ha podido llegar a tener de la mano de influencias mayoritariamente europeas, pues fueron las primeras organizaciones en ejercer las

prácticas de una RS. Ayudado por el gobierno de Costa Rica y la UCR se ha logrado fomentar la práctica en empresas nacionales, el cual permitan un desarrollo sostenible y sustentable.

Las empresas Internacionales que han llegado al país saben de la importancia de fomentar la responsabilidad social empresarial con el fin de ayudar al entorno el cual los rodea además de querer ayudar a ese país el cual les abre las puertas y les ofrece los recursos necesarios para operar. Según las nuevas tendencias filantrópicas una de las principales formas de retribuir es haciendo el bien y generando empatía y buenas acciones para generar una sostenibilidad efectiva.

Algunas de las principales Compañías las cuales generar mayores acciones de RSE son:

- BAC Credomatic
- Florida Bebidas,
- H&A&COM Bebidas del Mundo
- Horizontes Nature Tours

Empresas reconocidas por el Centro Mexicano para la Filantropía, por ser las empresas el cual han generado un desempeño ejemplar en responsabilidad social en el 2011.

Tipos de responsabilidad social

Aunque la responsabilidad social solo puede mencionar que es la acción que se genere por un individuo o un grupo al cual cause algún tipo de efecto sobre su entorno, para efectos de la investigación se tomarán las acciones positivas para con el entorno el cual rodee al grupo, individuo, organización, etc.

Algunos de los tipos de responsabilidad social son los mencionados a continuación:

- Responsabilidad Moral
- Responsabilidad Política
- Responsabilidad Jurídica
- Responsabilidad Corporativa
- Responsabilidad Ambiental

La Globalización de la Responsabilidad Social

Dadas las investigaciones se sabe que la responsabilidad social es un acto empírico humano en el cual este ser sabe que debe de hacer buenas acciones con el fin de poder optar por un beneficio para su misma especie, entorno, entre otras áreas donde es necesario que se tenga cierta responsabilidad con el fin de avanzar en un desarrollo sostenible.

Gracias a las tendencias de la globalización, el país se ve beneficiado por la Globalización de la Responsabilidad Social. Una vez que se crean Declaración Universal de los Derechos Humanos se incurre en prácticas con el fin de ofrecer características mínimas de vida y entorno; en el cual todos los seres humanos tienen derecho a poseer. Provistas estas características mínimas se forman grupos y líderes los cuales realizan actividades con el fin de ofrecer estas necesidades básicas a las personas menos afortunadas.

La Globalización a llegado hasta Costa Rica, desde finales del siglo XX desde una perspectiva de Responsabilidad Social, y con el ventajas dentro del campo de la Filantrópico. Día con día se observa que en el país se fomenta la responsabilidad social empresarial la cual ayuda a familias, ambientes, personas, hábitats, animales, entre otras áreas a desarrollarse de manera sostenible con el desarrollo que fomenta la empresa.

La responsabilidad social no terminara de evolucionar a lo largo que se creen mayores y más complejas necesidades en pro de todas las áreas en donde la Responsabilidad Social es reflejada. No obstante nos enfrentamos a mayores retos por la cantidad de necesidades, poblaciones, entre otras. Sin embargo dadas las características del ser humano siempre se contara con emprendedores y lideres el cual fomenten y ayuden crear y fomenten acciones positivas para un desarrollo aun más sostenible.

Diagnóstico

En el mundo actual, se observa cada día más la necesidad de fomentar la RE con el fin de obtener un desarrollo sostenible. Es preponderante generar conciencia ante las personas sobre la necesidad de una correcta RS pues esto ayudara a que las necesidades día con día se disminuyan gracias al esfuerzo y solidaridad de los seres humanos.

En el contexto Individual es evidente la falta de motivación personal, pues gracias a la investigación generada se observa una tendencia a generara actividades de responsabilidad social en grupo y no tanto a nivel individual o personal. Gracias a las características humanas el ser humano siente las necesidades de ayudar y ser ayudado con el fin de evitar fracasos, o en este caso ayudar a que las desventajas de otros sean cada vez menores y si fuese el caso hasta nulas.

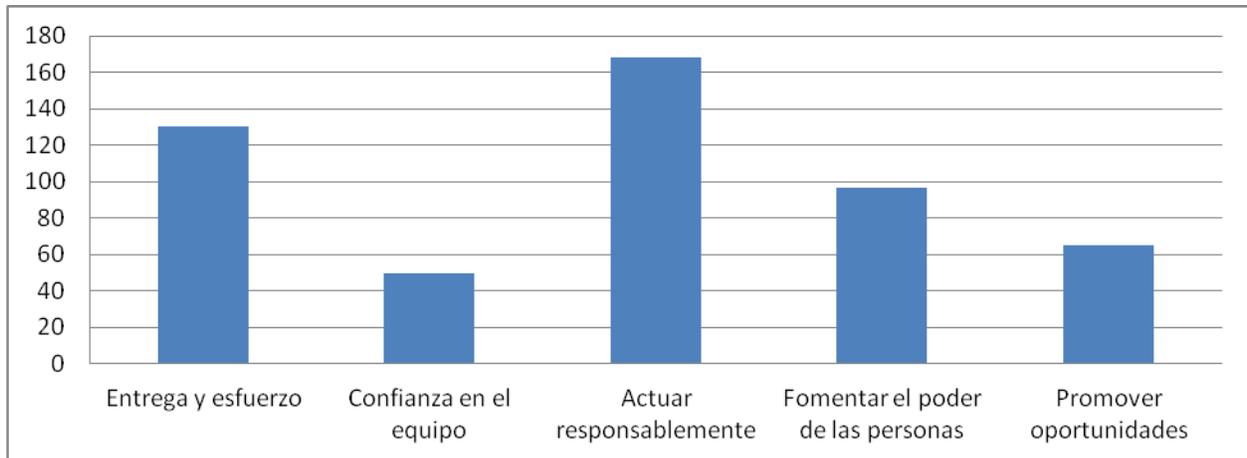
Dado el tipo de actividad realizada por la empresa, se vuelve complicado ayudar con el mismo servicio que se brinda, desde una perspectiva de la empresa ubicada en Costa Rica, únicamente se puede ayudar con el voluntariado una forma popular y efectiva de generar proyectos de responsabilidad social y además generando proyectos en desarrollo sostenible con el medio ambiente, dichos proyectos son específicamente en el área del centro de producción. Algunos de los ejemplos específicos del desarrollo sostenible que se han desarrollado son:

- Eco Edificios
- Reciclajes
- Utilización de materiales reciclables
- Tratamientos de aguas

Con el fin de generar un correcto diagnostico de la situación individual de cada uno de los asociados de la población seleccionada se genera una encuesta aplicada a los asociados con estudios en ingeniería industrial en el centro. El centro cuenta con alrededor de 1900 empleados en Costa Rica, de los cuales tenemos una población aproximada de 300 Ingenieros Industriales el cual ya han completado como mínimo el grado de bachillerato. Dadas las restricciones de seguridad por parte de la empresa, la encuesta se realiza personalmente a un total de 170 Ingenieros industriales con el fin de obtener un 95% de confiabilidad sobre la encuesta aplicada. Dicha encuesta aplicada puede ser observada a continuación.

Encuesta aplicada a los asociados seleccionados

Pregunta 1: Importancia de los valores de la empresa a la hora de realizar un proyecto de responsabilidad social (seleccione los 3 más importantes)



Las 5 características mostradas en el gráfico anterior son aquellos valores en el cual la empresa se basa para poder construir una cultura empresarial sólida y eficiente.

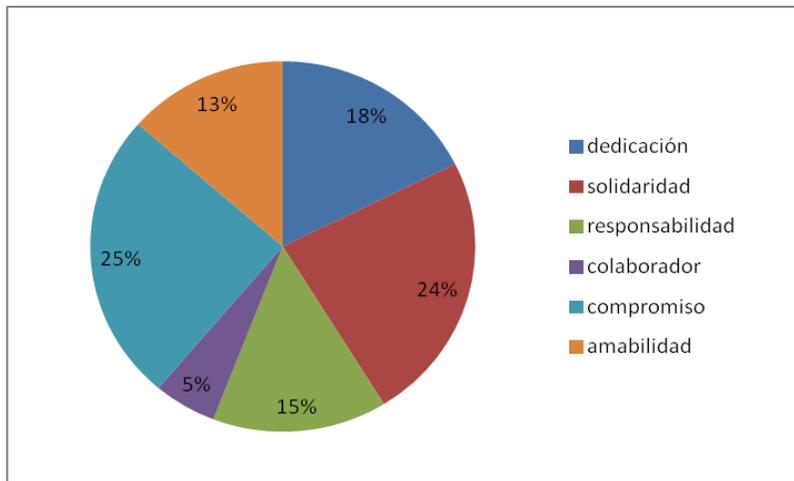
A la hora de realizar la encuesta se puede observar las principales características seleccionadas por los asociados. Dada que la responsabilidad social no incurre en una sola característica se le pide al entrevistado que seleccione 3 con el fin de obtener las 3 características principales que fomentan a una persona realizar este tipo de actividades de responsabilidad social. Las características seleccionadas por los asociados fueron:

- Actuar responsablemente con un 33%
- Entrega y esfuerzo con un 25%
- Fomentar el poder de las personas con un 19%

Una vez obtenidos los resultados se observa la siguiente característica importante, para un total de 170 entrevistados 168 consideran que el Actuar Responsablemente es parte fundamental de la responsabilidad social individual fomentada por los valores de la empresa.

Por lo que la empresa cumple con fomentar sus valores para que los asociados cumplan responsablemente con su aporte a la comunidad, ambiente o al área donde desee entregar su aporte.

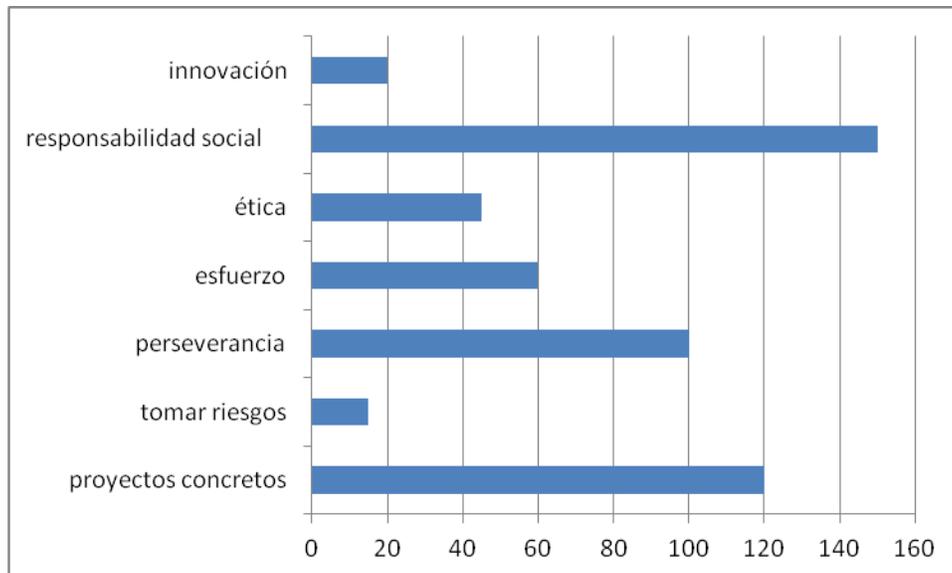
Pregunta 2: Importancia de las VALORES Y VIRTUDES personales inculcadas por la empresa que debe tener un responsable social emprendedor



Es importante recalcar en los valores personales los cuales los entrevistados consideran que son fundamentales para ser una persona con una responsabilidad social activa. Esto ayudara a fomentar aquellos valores los cuales generen que las personas sientan mayor atracción a participar en actividades de responsabilidad social.

Al analizar los resultados se observa, que las personas no consideran la responsabilidad como el principal factor que motive a los emprendedores de la responsabilidad social, si no; el compromiso para con la humanidad, ambiente, entre otros. Independientemente del área en la cual se especialice, el compromiso por un desarrollo sostenible es aquel que motivara a la persona a generar efecto positivos para con el área de interés.

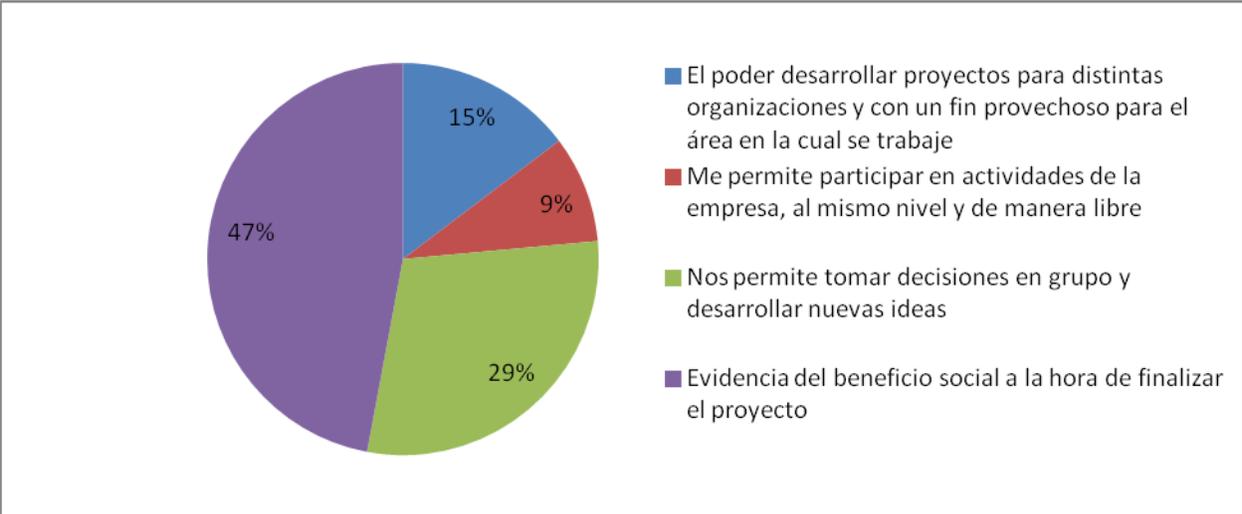
Pregunta 3: Actitudes que debe tener un responsable social (Seleccione las 3 más importantes)



Como podemos observar en el grafico anterior, según los entrevistados las tres virtudes más importantes que un responsable social debe de tener son: responsabilidad social, esto pues una

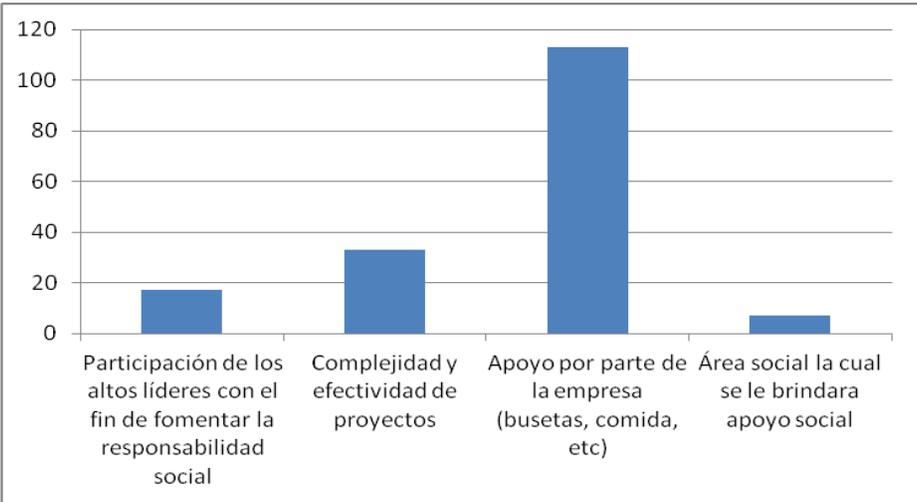
persona que no sienta una responsabilidad para con la sociedad en la que habite no podrá desarrollarse de manera eficiente dentro de proyectos de esta índole, debe de ser una persona que fomente proyecto concretos que cuente con ideas concretas de que es lo que quiere logra y hacia adonde va y como va a logra su objetivo, por ultimo según los entrevistados un responsable social debe de tener perseverancia, esto pues no siempre un proyecto lleva el curso que se quiere o una vez concretado un proyecto se logra una pequeña porción de lo mucho que hay por hacer para lograr un desarrollo sostenible y por ende una responsabilidad social efectiva.

Pregunta 4: Motivación para participar en proyectos de responsabilidad social



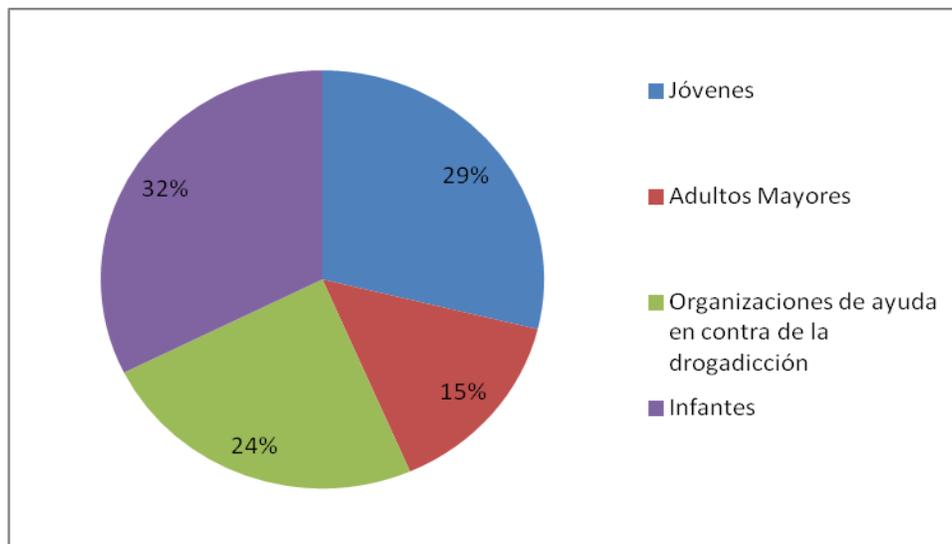
Como principal motivación para participar dentro de un proyecto y por ende lo que motiva al personal a participar en dichas actividades es poder observar el beneficio que su esfuerzo a llevado a la comunidad. Del total de 170 empleados entrevistados 80 de ellos ven esta evidencia de su trabajo como lo que los motiva a seguir participando en las actividades de responsabilidad social.

Pregunta 5: Aspectos considera usted que facilitan el desarrollo o práctica de la responsabilidad social



Al obtener los resultados de la pregunta anterior, se denota la importancia de la empresa a la hora de fomentar las actividades de responsabilidad social, pues a la hora de promover estas actividades los asociados podrán sentirse más conformes con su aporte realizado a la sociedad. Además de sentirse conformes si se realizan las actividades, la empresa impulsaría la participación de los asociados con el fin de obtener mayores beneficencias para la sociedad y para ellos mismos.

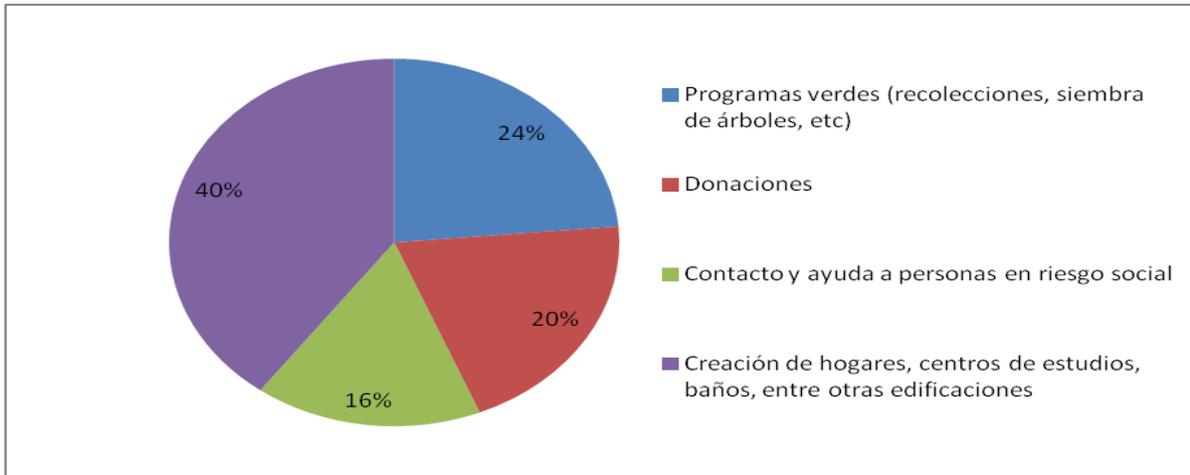
Pregunta 6: Cual área de riesgo social considera usted que incentivaría más a los asociados a participar en proyectos de responsabilidad social



Dadas las poblaciones con la que el grupo investigado prefiere trabajar, se fomentarán las actividades por realizar enfocadas a los grupos seleccionados con el fin de obtener una mayor participación de cada uno de los asociados. No obstante con el fin de generar actividades a nivel empresarial se tendrían que analizar todos los demás grupos de asociados con el fin de no únicamente favorecer a aquellos que fueron objetos de investigación.

Se observa en el gráfico anterior la inclinación a trabajar con personas jóvenes o infantes. Esto pues según comentarios de los entrevistados es más fácil y ratificante ayudar a personas que les queda mayor cantidad de años de vida.

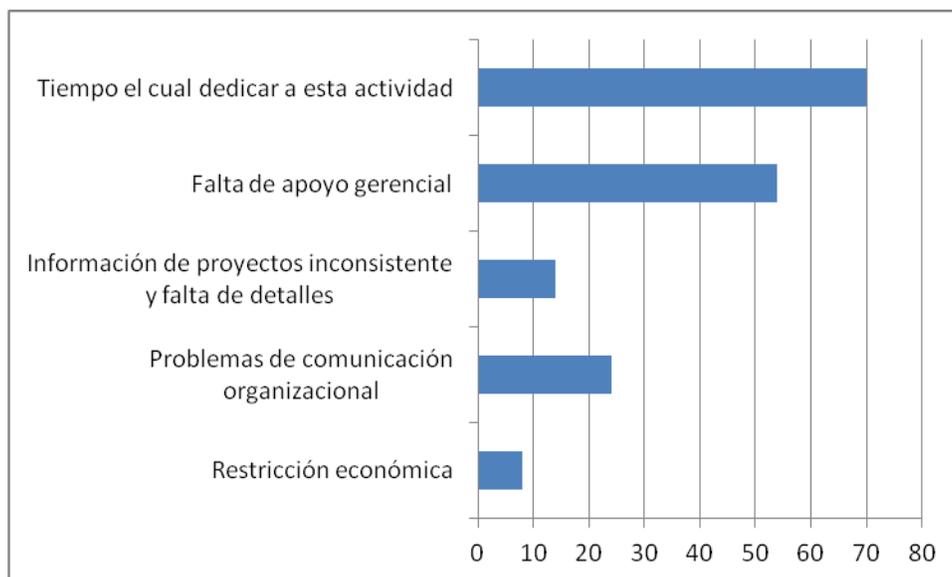
Pregunta 7: Cuales proyectos los cuales la empresa ha desarrollado considera usted que son de mayor impacto dentro del campo de la responsabilidad social individual



Dentro de las principales actividades evaluadas en la pregunta anterior, fueron aquellas donde la población seleccionada ah participado. Una vez seleccionadas las actividades donde se participo, el 40% de los asociado están de acuerdo en que la actividad donde mayor beneficio encuentran ellos hacia la sociedad es a la hora de participar en actividades las se construyan hogares, centro entre otros.

En la pregunta 4, se pregunta qué es lo que motiva a las personas a participar en distintas actividades, siendo la respuesta en un 47% el poder observar los beneficios hacia el área donde se haya brindado el apoyo. Deja en evidencia que cuando las personas participan en actividades completamente físicas (Construcciones, contacto con personas, entre otros) y de participación con esa comodidad y que al final ven el producto de su esfuerzo, es más gratificante y motiva mas a los asociados a seguir contribuyendo con las actividades.

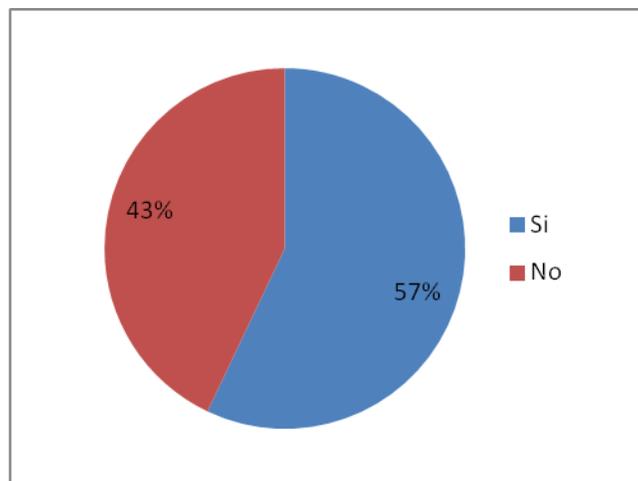
Pregunta 8: Restricciones las cuales limitan la participación de actividades de responsabilidad social individual



Como podemos observar en el gráfico anterior una de las principales limitantes para la participación de la población seleccionada es en los momentos en los cuales se realizan las actividades fomentadas por la empresa. Dadas las horas en las cuales se realizan las actividades algunos de los Ingenieros entrevistados comentan que se les es imposible participar en las actividades pues en algunas ocasiones son dentro de horas laborales y no cuentan con el apoyo para participar en dichas horas o que son en fines de semana y son el único momento donde pueden compartir con sus familiares.

De la mano va la falta de apoyo gerencial pues no se les permite participar en las actividades a menos que sea dentro del tiempo libre de los asociados entrevistados. Por esta restricción de apoyo los asociado no puede participar proactivamente dentro de las actividades fomentadas por la empresa pero de una manera desorganizada.

Pregunta 9: ¿Considera usted que las empresas invierten en desarrollar y promover la responsabilidad social dentro de la organización?



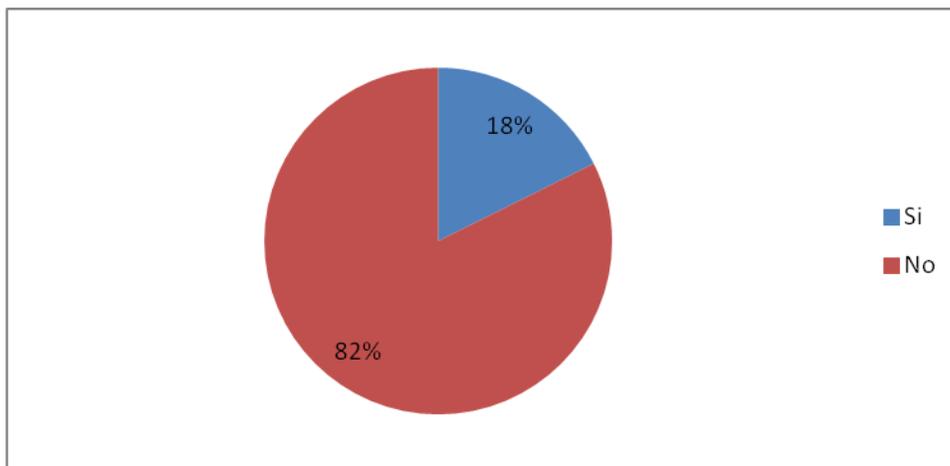
Dadas las respuestas de los asociados se observa que el 43% de las personas consideran que las empresas no fomentan suficiente la responsabilidad social. En la pregunta siguiente (pregunta 10) se les pide a los asociado que seleccionen las razones del porque no se fomenta suficientemente esta responsabilidad social. Con el fin de tener una conclusión más argumentada sobre la razón del porque las empresas no fomentan la responsabilidad social procedemos a la siguiente pregunta;

Pregunta 10: Cuales son los motivos que usted considera por las cuales las empresas no fomentan la responsabilidad social?

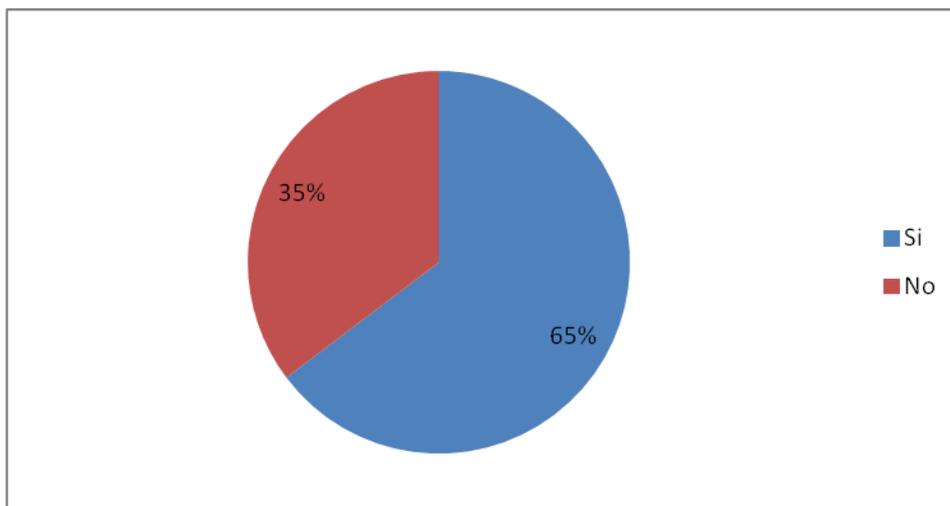


Como podemos observar, el riesgo que representa para los empleados es una de las razones principales por el cual no se fomentan o realizan algunas actividades. Dadas las características de la población para la cual se trabajaría existe un alto riesgo para los empleados de ser asaltados, heridos, entre otros posibles acontecimientos el cual evitan que la empresa ayude a fomentar las actividades de responsabilidad social. Otro argumento seleccionado por los asociados seleccionados es la falta de recursos económicos en algunos casos pues estos son elevados a la hora de generar un proyecto de alto impacto o de impacto eficiente, según argumentan los Ingenieros. Por último tenemos la falta de proyectos innovadores el cual fomenten y atraigan de manera efectiva los asociados a participar a estos proyectos y por ende tener una mejor y mayor participación en proyectos de RS.

Pregunta 11: Considera usted que aspectos culturales, religiosos, económicos podrían afectar la participación de individuos en proyectos de responsabilidad social.

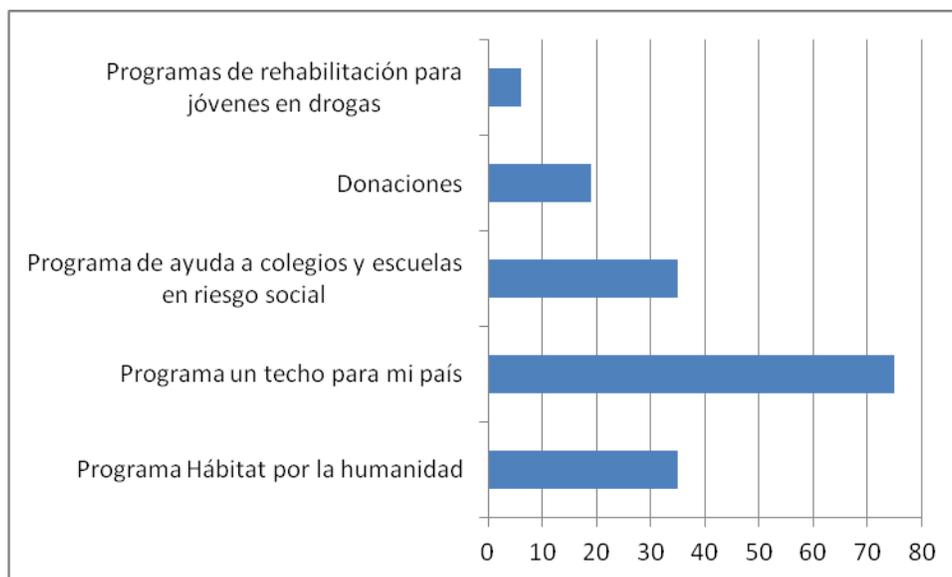


Pregunta 12: Considera usted que su participación dependería del área social en la cual se trabajara



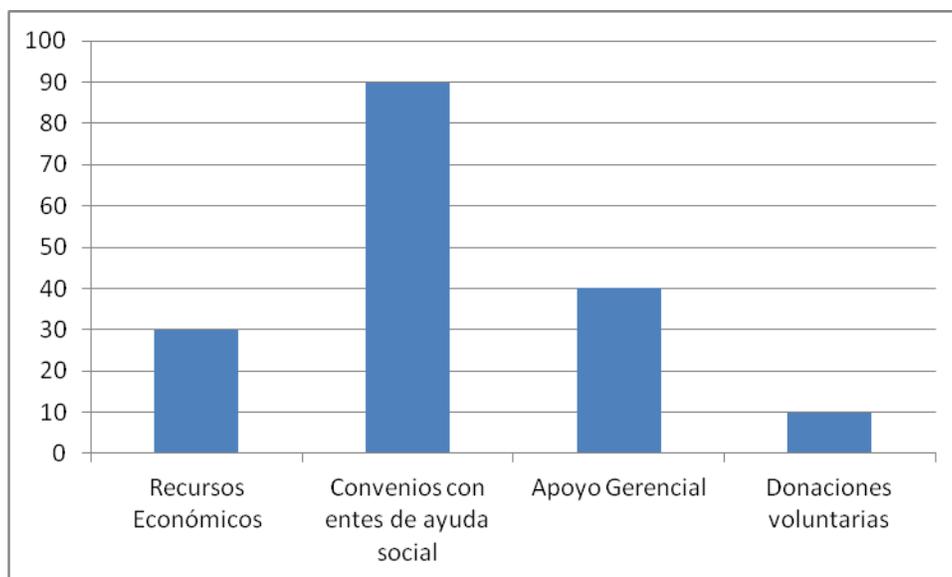
Por el tipo de trabajos que se realizan dentro de la responsabilidad social, se trabaja con diferentes culturas, economías, sociedades, religiones entre otras diferencias las cuales se podrían citar. Cabe rescatar que siempre existen poblaciones las cuales dependiendo de hacia que área sea el beneficio querran participar o no. Por este motivo se realizan las preguntas 11 y 12 con el fin de conocer un poco más de la población en estudio. Dadas las respuestas anteriores podemos notar que siempre existe una resistencia a la hora de realizar actividades pues existen diferencias las cuales algunas personas no se sienten bien trabajando en beneficio de; por esta razón se estudia con el fin de poder proponer mejoras que fomenten la participación de las personas en actividades de RS.

Pregunta 13: Cuales proyectos realizados a lo largo de su participación en proyectos de responsabilidad social ha visto que genere un impacto mayor



Dadas las respuestas, podemos observar que las personas sienten que se genera mayor impacto positivo a sociedad cuando se ayuda en eventos de construcción física, ya que se generan trabajos en equipo y además se ayuda de manera significativa. Según uno de los comentarios por parte de las personas entrevistadas fue: “Que puede ser más gratificante y generar un mayor impacto que darle a una persona necesitada un techo donde vivir y empezar a hacer crecer muchos sueños más...”. Dicha expresión fue compartida en las sesiones grupales de entrevista y fue alabada por las personas en la sesión.

Pregunta 14: Como se podría mejorar el impacto de la responsabilidad social individual de los asociados de la empresa:

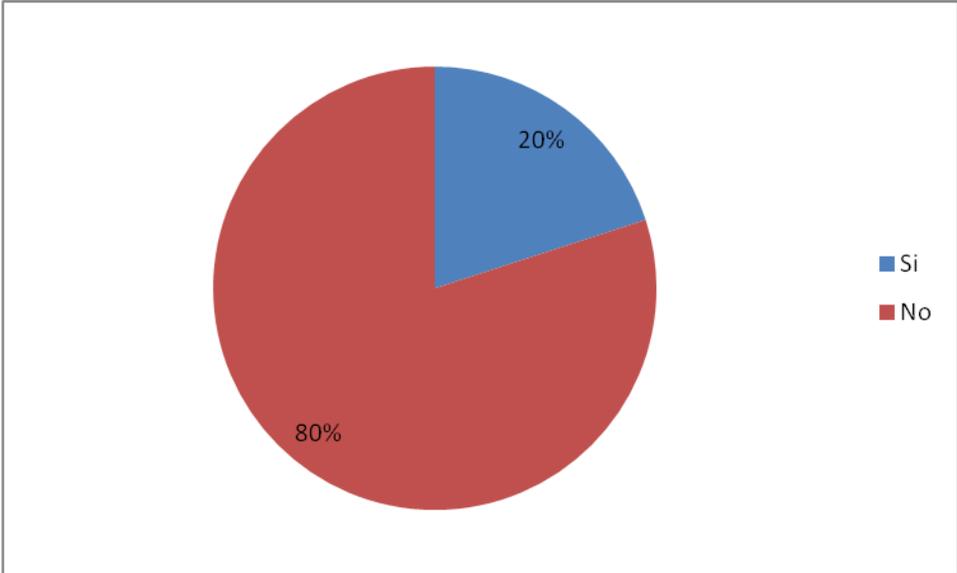


Dadas las características de la empresa, su relación con entes es complicada por políticas de exposición de la información y nombre de la empresa, una de las soluciones planteadas en la encuesta y mayormente seleccionada por los entrevistados es aliarse a estas organizaciones las cuales ayuden

a fomentar la práctica de la responsabilidad social. No obstante siendo Hábitat para la humanidad y Un Techo Para Mi País de las actividades que más influencia generan en los asociados, la empresa se ha visto ya involucrada en planteamiento de proyectos con entes como los ya mencionados. Esto pues lo que requieren es únicamente asociados con buena voluntad y no una colaboración por parte de la compañía.

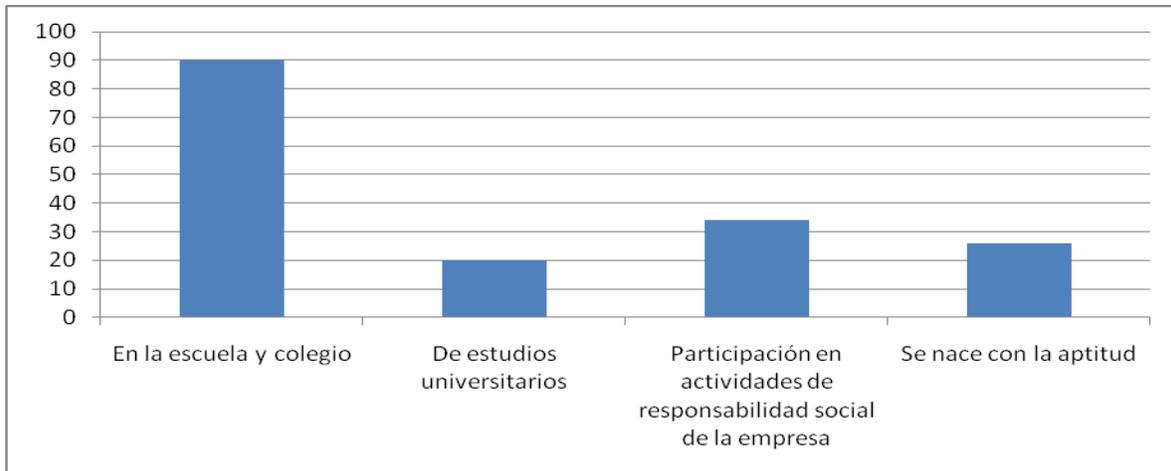
Obteniendo estos resultados de la respuesta anterior se podrá argumentar la necesidad desde una perspectiva de RS, por aliarse y fomentar la participación de los asociados en este tipo de actividades. Siendo la voz del asociado la que se ve reflejada se podrán proponer mejoras con el fin de de lograr alianzas y mejor desempeño de la responsabilidad social individual.

Pregunta 15: Considera usted que para participar en actividades de responsabilidad social se necesite algún grado de estudio académico mayor al 5to año de colegio?



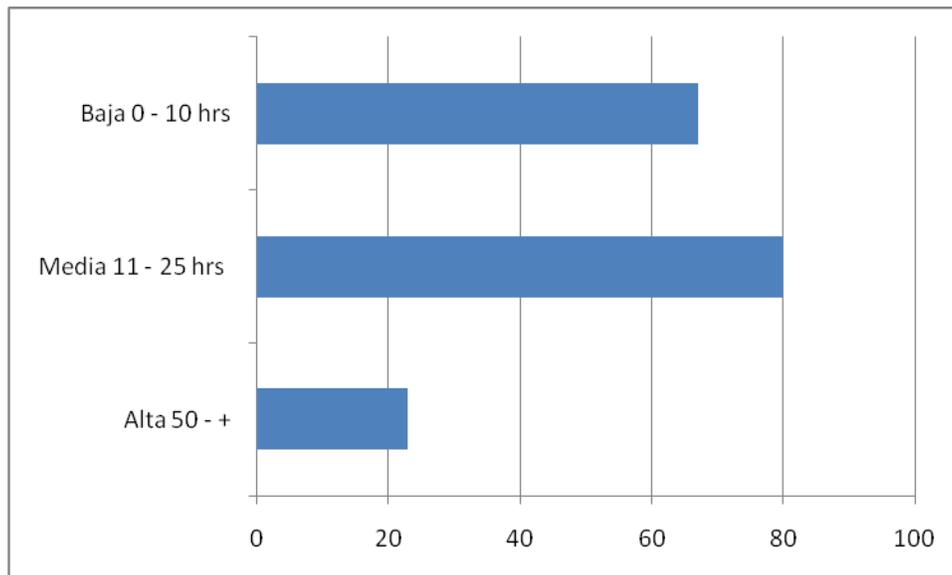
Los grados académicos como podemos ver en los resultados del gráfico anterior no representan según los ingenieros ningún reto para poder ejercer una correcta responsabilidad social individual. Dado el grado académico de los Ingenieros estudiados se realiza esta pregunta con el fin de poder obtener una respuesta desde un punto de vista académico superior. Obteniendo así que las personas que si están calificadas están de acuerdo en que no se necesita ser un ingeniero o tener un grado académico superior a 5to año para poder efectuar su responsabilidad social.

Pregunta 16: De donde se obtiene la aptitud de responsabilidad social individual



Como podemos observar se reafirma la pregunta 15I, en donde se menciona que no es necesario ningún grado académico superior para poder ejercer una RS. El gráfico anterior pone en evidencia la percepción del grupo investigado, donde afirman que la RS se adquiere en etapas tempranas de la vida en donde las enseñanzas dadas por los profesores, maestros, entre otros son aquellas que nos permitirán crear conciencia y por ende generar una responsabilidad social.

Pregunta 17: Determine el grado de participación en proyectos de responsabilidad social

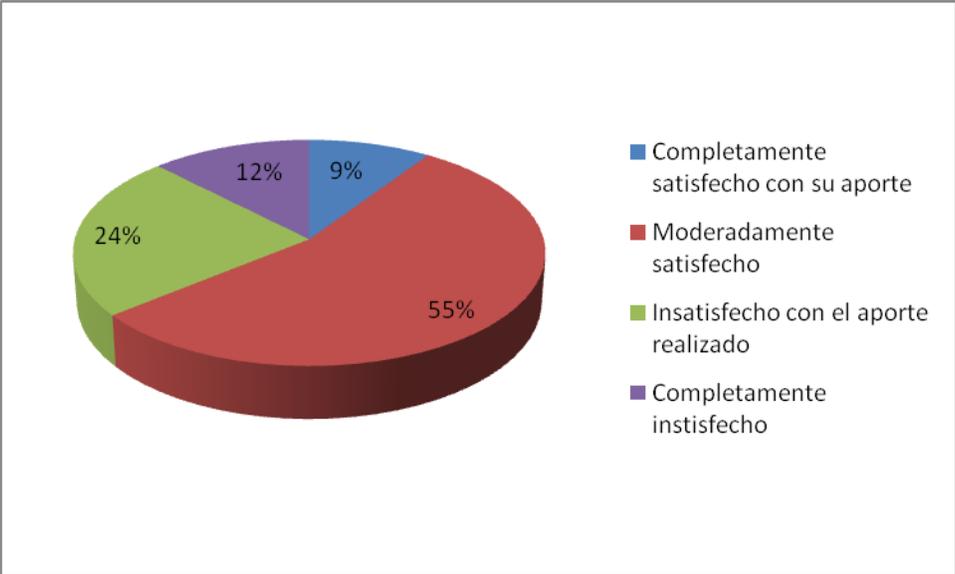


La participación de los asociados a lo largo de la investigación se ve reflejada en el gráfico anterior. Como podemos observar la mayor parte de los asociados han participado de manera activa en las actividades realizadas por la empresa. Como se observa en el gráfico de la pregunta 8, es difícil contar con tiempo para participar en las actividades y por ende eso representa que alrededor del 40% de los asociados tienen una participación baja menor a 10 horas hasta el día de finalización de la investigación. No obstante se observa que alrededor del 60% de los asociados estudiados han participado en proyectos de RS generando más de 1000 horas de voluntariado.

Se pone en evidencia que a pesar de las restricciones que tiene la población de Ingenieros industriales de la compañía seleccionada, los asociados si han participado proactivamente en todas las actividades

de RS generadas por la empresa. La participación en estas actividades son completamente voluntarias por lo que muestra la participación activa individual en proyectos de RS.

Pregunta 18: Como percibe su grado de responsabilidad social basándose en la participación que ha tenido hasta el momento



Con el fin de observar la percepción personal sobre la participación en proyectos de RS, se evidencia que el 55% de los asociados se muestran moderadamente satisfechos con el aporte que han realizado en distintas áreas, horarios, beneficios, entre otros.

Claramente se observa que la población seleccionada aporta a la comunidad de manera significativa beneficios los cuales permiten un desarrollo sostenible y generar mayor RS Individual en cada uno de los asociados. El 64% de la población está satisfecha con el aporte que ha realizado por ende la participación ha sido percibida como positiva por cada uno de los asociados estudiados.

Conclusiones

Con el estudio y diagnóstico realizado aplicado a la participación y actividades realizadas por los Ingenieros Industriales de la empresa dedicada al servicio de “call center” se concluyen los siguientes puntos:

- Debido al tipo de negocio al cual se dedica la empresa, es importante demarcar que el aporte realizado por los asociados en estudio es básicamente de voluntariado y a poyo al medio ambiente; esto pues dadas las características de la empresa, los asociados no pueden colaborar en el ámbito de RS aportando parte de lo que produce la empresa. Por ende se generan distintas actividades en la que los asociados puedan participar.
- El crecimiento de horas de voluntariado se ve evidenciado en la nueva meta planteada por la empresa a nivel global. Los asociados de la empresa se han caracterizado por se personas las cuales han sido motivadas para participar en actividades que le generen beneficio a la sociedad. Además la pro actividad de los equipos de RS se ve evidenciada en el incremento de participación de asociados a lo largo del ciclo de estudio.
- Dado el crecimiento de la empresa a nivel nacional se analizan las posibilidades de alianzas con grupos ONG con el fin de incentivar nuevas actividades que permitan incrementar la participación de los distintos grupos a nivel organizacional.
- Se concluye que del grupo de ingenieros industriales de la empresa, consideran que parte importante de la participación en actividades de RS se deben a valores inculcados por la empresa y aprendidas a lo largo de sus vidas; el cual facilita la participación en este tipo de actividades a diferencia de aquellos que no cuentan con estos valores.
- La motivación a participación de proyectos está dada por la evidencia positiva a la hora de concluir una un proyecto de responsabilidad social. Esto se debe a que las personas pueden ver el resultado de su esfuerzo y además ven el beneficio y la gratitud de las personas las cuales han sido beneficiadas por el proyecto.
- El aspecto más importante para la población de estudio a la hora de participar en actividades de responsabilidad social es el apoyo por parte de la empresa. Por lo que se concluye que es preponderante por parte de la empresa fomentar y patrocinar las actividades de RS con el fin de obtener mayor participación y por ende mayor beneficio a la sociedad.
- Los grupos sociales en riesgo con los cuales el grupo de ingenieros industriales prefieren trabajar y brindar su aporte es con los jóvenes e infante. Por lo que generando mayor cantidad de actividades de estos grupos generara mayor participación del grupo estudiado.
- El 40% de los asociados encuestados concluyen y están de acuerdo que en los proyectos donde se genera mayor impacto a las sociedades es en la participación de proyectos donde implica una construcción de un hogar, centro de estudio, entre otras construcciones o aporte generados por los asociados.

- La falta de participación de los asociados se debe principalmente al tiempo con el que cuentan los mismos para dedicarle a este tipo de actividades de RS además de falta de apoyo gerencial con el fin de fomentar la participación de los empleados.
- Según los asociados los motivos los cuales evitan que las empresas fomenten estas actividades son principalmente:
 - El riesgo a para los empleados
 - Recursos económicos de la empresa o asociado que desee participar
 - Falta de proyectos que motiven a participar
- Los proyectos que fomentan más participación son los de Un Techo para mi país y Hábitat por la humanidad.
- Una de las maneras en las cuales se podría fomentar la participación y creación de actividades según los entrevistados, sería generando convenios con entes dedicados a proyectos de RS con el fin de colaborar con el voluntariado que la empresa ofrece.
- El 100% de los asociados cuentan con al menos 8 hrs de participación en proyectos de RS. Sin embargo únicamente el 60% cuenta con una participación moderada o superior a las 11 horas de participación en proyectos de responsabilidad social.
- El 64% de la población se siente completamente satisfecho o con un grado mayor de satisfacción en lo que respecta a proyectos de RS.

Recomendaciones

Una vez generado el diagnóstico de la situación actual de los asociados y la empresa, y dadas las conclusiones basadas en la encuesta y actividades realizadas se proponen las siguientes recomendaciones con el fin de hacer la participación de los asociados y el aporte de responsabilidad social de la empresa más eficientes. Dichas recomendaciones se citan a continuación:

1. La comunicación a la hora de proponer o crear proyectos de responsabilidad social es esencial, por ende es preponderante generar comunicaciones las cuales generen interés de los asociados en participar en estas actividades además de que estipulen que se hará, en beneficio de quien, en los horarios que se realizara, entre otros puntos importantes los cuales deben de ser comunicados y fáciles de interpretar.
2. La creación de proyectos innovadores y efectivos es esencial con el fin de hacer la participación de los asociados más activa y de incentivar a aquellos que no se han visto involucrados a participar en estas acciones de bueno social.
3. Los resultados alcanzados una vez de finalizada la participación de los asociados es preponderante, como se puede ver en la encuesta generada, una de las principales motivaciones es ver el fruto de sus acciones; por consiguiente se recomienda la creación de reportes a la hora de culminar las actividades donde se ponga en evidencia el beneficio percibido por el ente o personas las cuales recibieron tales beneficios.
4. Se proponen cambios de cultura organizacional a nivel general en el ámbito de la responsabilidad social. Generándose este cambio, las personas no verían las actividades de RS como una salida de sus responsabilidades de atención al cliente por medio del teléfono; si no como una verdadera responsabilidad par con la comunidad más necesitada o en alguna especie de riesgo.
5. La negociación con el fin de realizar alianzas con ONG y empresas u organizaciones dedicadas a la RS es importante; esto pues permitirá tener mayor cantidad de actividades, proyectos, entre otras posibles acciones las cuales ayuden a promover la participación de proyectos de RS.
6. El apoyo por parte de la empresa juega un papel importante en la participación de proyectos de RS; por ende se motiva a la empresa a apoyar mas las actividades generadas por los equipos de RS, Grupo ambientalista, entre otros. Dentro de la encuesta realizada se pone en evidencia que uno de los puntos el cual fomentaría la participación de los asociados es el apoyo de la empresa. Dicho apoyo empresarial será evidenciado con el aporte de busetas, comidas, equipos, entre otros materiales los cuales permitan realizar las labores de RS de manera segura, cómoda y principalmente amena.
7. La creación de encuestas el cual evidencien la satisfacción personal de los asociados generara indicadores el cual ayuden a generar proyectos de mayor agrado para los empleados y así se fomentara la participación de los mismos.

Bibliografía

Centro Internacional de Responsabilidad Social & Sostenibilidad. (2007). Responsabilidad Sostenibilidad. *Responsabilidad Sostenibilidad* .

David Schmitz, R. E. (2000). *El Bienestar social y la responsabilidad individual*. Madrid, España: Universidad de Cambridge.

Flores, P. (2012, Febrero 17). Responsabilidad Social Individual. (A. F. Fuente, Interviewer)

Osma, J. R. (2006). *fundamentos de la responsabilidad social corporativa y su aplicación ambiental*. Madrid, España: DYKINSON S.L.

Tomás G. Perdiguero, A. G. (2005). *La responsabilidad social de las empresas y los nuevos desafíos de la gestión empresarial*. Valencia, España: Universidad de Valencia.

Responsabilidad (2010). Disponible en <http://www.masr.com.mx/que-es-el-greenwash/> [2012, 16Febrero]

Responsabilidad social empresarial (2010). Disponible en <http://www.comunidar.org.ar/responsabilidad.htm>. [2012, 16Febrero]

Censo (2010). Disponible en: <http://www.inec.go.cr/A/MS/Censos/Censo%20de%20Poblaci%C3%B3n/Publicaciones/01%20Resultados%20generales%20de%20Censos%202000.pdf> [2012, 16 Febrero]

"Creación de Valor Compartido". Harvard Business Review; Jan/Feb2011, vol. 89 Edición 1 / 2, p62-77, 16p, 5 ilustraciones, un diagrama

Responsabilidad social Corporativa (CSR): una nueva misión para el CI, IBM, octubre de 2008, <http://www935.ibm.com/services/es/cio/pdf/responsabilidad-social-corporativa-una-nueva-mision-para-cio.pdf> recuperado el 11 de Febrero del 2012.

Fundación para la ética de los negocios de las organizaciones (2010). Guía de responsabilidad social de la empresa. Disponible en: http://www.etnor.org/html/pdf/pub_guia-rse.pdf [2012, 16 Febrero]

Muñoz , Carlos (2009). Los siete pecados capitales de la Responsabilidad Social Empresarial [En línea]. Disponible en: <http://www.expoknews.com/2009/07/28/los-siete-pecados-capitales-en-responsabilidad-social/> [2012, 16 Febrero]

Deloitte (2011). RSE en empresas ticas según encuesta de Deloitte. [En línea]. Disponible en: http://www.deloitte.com/view/es_CR/cr/perspectivas/barometro_empresas/d184e14c72d7b210VqnVCM1000001956f00aRCRD.htm [2012, 16 Febrero]

<http://www.expoknews.com/2009/07/28/los-siete-pecados-capitales-en-responsabilidad-social/> [2012, 22 Marzo].

<http://www.slideshare.net/roadmap/2-conceptos-definiciones-rse> [2012, 22 Marzo]

*Cámara oficial española de comercio e industria de El Salvador (agosto 2009).
Conclusiones sobre La RSE, como Modelo de Negocio. Disponible en línea en:
<http://rse.camaco.es.com.sv/pages/viewfull.asp?CodArt=96> [2012, 22 Marzo].*

Anexos

Encuesta aplicada a la población en estudio:

Edad: _____ Grado Académico: _____ Posición Laboral: _____

Pregunta 1: Importancia de los valores de la empresa a la hora de realizar un proyecto de responsabilidad social (seleccione los 3 más importantes)

- Entrega y esfuerzo Confianza en el equipo Actuar responsablemente
Fomentar el poder de las personas Promover oportunidades

Pregunta 2 : Importancia de las VALORES Y VIRTUDES personales inculcadas por la empresa que debe tener un responsable social emprendedor

- dedicación solidaridad responsabilidad
amabilidad colaborador compromiso

Pregunta 3: Actitudes que debe tener un responsable social (Seleccione las 3 más importantes)

- proyectos concretos tomar riesgos perseverancia
esfuerzo ética responsabilidad social
 innovación

Pregunta 4: Motivación para participar en proyectos de responsabilidad social

- El poder desarrollar proyectos para distintas organizaciones y con un fin provechoso para el área en la cual se trabaje
- Me permite participar en actividades de la empresa, al mismo nivel y de manera libre
- Nos permite tomar decisiones en grupo y desarrollar nuevas ideas
- Evidencia del beneficio social a la hora de finalizar el proyecto

Pregunta 5: Aspectos considera usted que facilitan el desarrollo o práctica de la responsabilidad social

- Participación de los altos líderes con el fin de fomentar la responsabilidad social
- Complejidad y efectividad de proyectos
- Apoyo por parte de la empresa (busetas, comida, etc)

Área social la cual se le brindara apoyo social

Pregunta 6: Cual área de riesgo social considera usted que incentivaría más a los asociados a participar en proyectos de responsabilidad social

Jóvenes

Adultos Mayores

Organizaciones de ayuda en contra de la drogadicción

Infantes

Otras

Pregunta 7: Cuales proyectos los cuales la empresa ha desarrollado considera usted que son de mayor impacto dentro del campo de la responsabilidad social individual

Programas verdes (recolecciones, siembra de árboles, etc)

Donaciones

Contacto y ayuda a personas en riesgo social

Creación de hogares, centros de estudios, baños, entre otras edificaciones

Otro

Pregunta 8: Restricciones las cuales limitan la participación de actividades de responsabilidad social individual

Restricción económica

Problemas de comunicación organizacional

Información de proyectos inconsistente y falta de detalles

Falta de apoyo gerencial

Tiempo el cual dedicar a esta actividad

Otros

Pregunta 9: ¿Considera usted que las empresas invierten en desarrollar y promover la responsabilidad social dentro de la organización?

Si

No

Pregunta 10: Cuales son los motivos que usted considera por las cuales las empresas no fomentan la responsabilidad social?

- Recursos Económicos
- Riesgo de los empleados
- Falta de comunicación sobre los proyectos por realizar
- Falta de proyecto innovadores que incentiven a participar
- Falta de comunicación sobre los acontecimientos y beneficencias post ayuda social
- Falta de reconocimiento de horas de voluntariado

Pregunta 11: Considera usted que aspectos culturales, religiosos, económicos podrían afectar la participación de individuos en proyectos de responsabilidad social.

- Si
- No

Pregunta 12: Considera usted que su participación dependería del área social en la cual se trabajara

- Si
- No

Pregunta 13: Cuales proyectos realizados a lo largo de su participación en proyectos de responsabilidad social ha visto que genere un impacto mayor

- Programa Hábitat por la humanidad
- Programa un techo para mi país
- Programa de ayuda a colegios y escuelas en riesgo social
- Donaciones
- Programas de rehabilitación para jóvenes en drogas

Pregunta 14: Como se podría mejorar el impacto de la responsabilidad social individual de los asociados de la empresa:

- Recursos Económicos
- Convenios con entes de ayuda social
- Apoyo Gerencial
- Donaciones voluntarias

Pregunta 15: Considera usted que para participar en actividades de responsabilidad social se necesite algún grado de estudio académico mayor al 5to año de colegio?

- Si

No

Pregunta 16: De donde se obtiene la aptitud de responsabilidad social individual

En la escuela y colegio

De estudios universitarios

Participación en actividades de responsabilidad social de la empresa

Se nace con la aptitud

Pregunta 17: Determine el grado de participación en proyectos de responsabilidad social

Alta 50 - +

Media 11 - 25 hrs

Baja 0 - 10 hrs

Pregunta 18: Como percibe su grado de responsabilidad social basándose en la participación que ha tenido hasta el momento

Completamente satisfecho con su aporte

Moderadamente satisfecho

Insatisfecho con el aporte realizado

Completamente insatisfecho

Gracias por su Tiempo y colaboración.