



ULACIT

Proyecto de Graduación

Profesor Alfonso Meneses

Gloriana Leitón Agudelo
COI 2012

Contenido

Índice de Gráfico.....	3
Justificación	4
Generalidades del Trabajo.....	5
Pregunta.....	5
Hipótesis	5
Objetivo general.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Alcances y Limitaciones	7
Marco Teórico	8
Marco Metodológico.....	11
Muestra	12
Resultados.....	13
Conclusiones.....	22
Recomendaciones	25
Anexos	26
Bibliografía.....	27

Índice de Gráfico

Gráfica 1: ¿Alguna vez ha escuchado el término de Responsabilidad Social?	13
Gráfica 2: ¿Qué es responsabilidad social?	15
Gráfica 3: ¿Qué aspectos son de responsabilidad social?.....	15
Gráfica 4: En su comunidad, realizan actividades sobre ayuda social... ..	16
Gráfica 5: Usted pertenece a un grupo de ayuda comunal... ..	17
Gráfica 6: Un ejemplo de responsabilidad social, es.....	18
Gráfica 7: ¿Qué opina sobre que la INDIFERENCIA, ayuda a ser responsable en la sociedad?.....	19
Gráfica 8: Usted se considera, una persona responsable con su comunidad o en la sociedad.....	20
Gráfica 9: Usted considera que una forma de contribuir a la sociedad, es convertirse en un ejemplo a seguir	21

Justificación

En los últimos años las empresas se han encargado de hacer conciencia sobre la responsabilidad social. Esto se debe a que cada empresa se siente responsable sobre su comunidad. Organizaciones como Intel aportan mucho hacia la comunidad de Belén, en especial al colegio; también Teletica tiene un programa llamado “Ambientados” y como dice el dicho “la costumbre se hace ley”, cada quien sabe, por el programa, que recogen el reciclaje, los últimos jueves y viernes de cada mes y cada quien se hace responsable por deshacerse de los desechos y esperan este momento para llevar los materiales, a los diferentes lugares de recolección.

También existen comunidades de sistema de reciclado. Ya se sabe que el camión de la basura tiene su día para plástico, papel, vidrio, entre otros y si la basura no está acorde al día no se la llevan.

Pero, responsabilidad social no es pensar en verde, si no es que usted, puede dar el cambio, en el lugar donde vive. Se debe hacer lo necesario para tener una mejor comunidad, que significa esto, por cada acción que se haga o que se evite, hay siempre una consecuencia. Si no se hace nada, es falta de interés, si a nadie le interesa si al vecino se le metieron a robar en su casa y muchos testigos presenciaron el robo, pero por miedo al hampa, nadie dijo nada, la consecuencia es, que haya más delincuencia.

Los valores siempre son los mismos, aunque pase el tiempo y cada persona sabe que acción tomar, si tomarán la decisión de convertirse en agentes de cambio, tendríamos una mejor sociedad y habría más cosas positivas en nuestra sociedad.

Generalidades del Trabajo

Pregunta

¿Cómo percibe la población de colaboradores, de operaciones en McDonald's de Alajuela, su responsabilidad social-individual?

Hipótesis

Las operaciones de McDonald's de Alajuela, los colaboradores, no tienen conocimiento suficiente de responsabilidad social y por tanto no impactan a la comunidad.

Objetivo general

Determinar el nivel de impacto en tema de responsabilidad social de colaboradores de McDonald's Alajuela, a cargo del departamento de operaciones a través de de una investigación teórica – práctica, que permita tomar decisiones que mejore la participación social y la proyección a la comunidad, para el mes de abril, 2012.

Objetivos Específicos

- Saber si los colaboradores de McDonald's Alajuela, a cargo del departamento de operaciones saben realmente el significado sobre la responsabilidad social, cumpliendo la fecha límite para el mes de abril, 2012.
- Identificar si los colaboradores de McDonald's Alajuela, a cargo del departamento de operaciones, tomaron decisiones en su vida diaria, entorno a la responsabilidad social que tienen, cumpliendo la fecha límite para el mes de abril 2012.
- Verificar si los colaboradores de McDonald's Alajuela, a cargo del departamento de operaciones, son agentes de cambio para la sociedad, cumpliendo la fecha límite para el mes de abril 2012.

Alcances y Limitaciones

El alcance de la investigación es saber si colaboradores de McDonald's Alajuela, a cargo del departamento de operaciones, realmente tienen responsabilidad social individual. Si hay conciencia sobre el tema de responsabilidad social se podrá evitar problemas sociales, ambientales, entre otros. También existe otro alcance, crear conciencia sobre responsabilidad social, pues realmente no tienen conocimiento y esta podría ser la herramienta, para iniciar este tema.

En esta investigación ocurrieron, una serie de limitaciones. Inicialmente el tiempo para realizar la investigación, fue muy corto, pues solo 15 semanas (un cuatrimestre) hizo imposible terminar el proyecto. También sucedió que casi no hay información sobre la responsabilidad individual, más que todo se enfoca a las empresas y en el sector donde me fui a realizar la investigación, no tenían muy claro que era el tema investigado, por mi. Y finalmente como McDonald's es una empresa de comidas rápidas, me fue muy difícil, que los jefes, me prestaran a al personal para realizar las encuestas, entonces fue lo que mayor tiempo tomo para realizarlas.

Marco Teórico

La responsabilidad social individual, tiene que ver con las acciones u omisiones, que tiene cada individuo sobre la sociedad, esto quiere decir, que cualquier decisión positiva o negativa, que se tome y afecte a la colectividad, va de la mano con los valores, moral y ética de cada persona. Se habla más que todo, de responsabilidad en la parte ambiental, ya que se puede observar día con día, las repercusiones hacia el medio ambiente.

Se debe tener en cuenta que muchas veces pasan situaciones donde se puede brindar la mano o ayudar, y por lo general no se hace nada. Es aquí donde se debe hacer conciencia sobre la responsabilidad social y tomar acciones para que los hechos negativos no se vuelvan a dar. Al tomar acciones sobre estas malas situaciones, se puede construir o desarrollar agentes de cambio. Finalmente construir una cadena, que permita a la sociedad, hacer conciencia del cambio, si se quiere tener, esa Costa Rica utópica y maravillosa, con la que todos soñamos.

Según el Doctor Amauri Castillo: “El daño es proporcional a la indiferencia”.

Realmente la frase del Doctor Castillo, es real, ya que si se acepta un acto delictivo y se pasa por alto y no se denuncia, se permite una vez y se permite mil veces, hasta que se hace una ley. También se puede comparar con un maestro, éste es una persona que forma a los niños que son el futuro de Costa Rica; si el permite que un chiquito le pega a una niña y no hace nada al respecto, ese chiquito cuando crezca le va pegar a la esposa o al jefe, porque nadie le enseñó en el momento oportuno, lo que es correcto.

La Organización Internacional de la Estandarización o por sus siglas en ingles ISO, realizó una norma para la responsabilidad social, es la ISO 26000, que habla sobre la responsabilidad de la sociedad con respecto a la comunidad. Va dirigida a las empresas, son estándares y normas que deben seguir, para ser básicamente responsables socialmente.

Aunque va aplicado hacia una organización, se puede aplicar en la vida cotidiana y va ligado a los siguientes puntos:

- Derechos Humanos
- Prácticas Laborales
- Medio Ambiente
- Consumidor
- Sociales

La manera con que cada persona se ve, se debe reflejar en la sociedad.

Cada uno es responsable de lo que quiere conseguir, si quiere su bienestar, debe trabajar para tener una comunidad limpia de violencia y si no se trabaja por el mejoramiento de la comunidad, mejor se esconde detrás de unas rejas en su propia casa.

Se debe ser una persona de cambio, donde ayude al sistema social del país a que se cumplan las leyes de cualquier índole, por el bienestar propio y de la comunidad. Ejemplo: si la municipalidad construye un parque, los ciudadanos lo

deben mantener en buen estado. Son pequeñas cosas que cada persona puede hacer, para tomarlo en cuenta para su futuro, y como dice el dicho “No se preocupe, mejor ocúpese”. Ya que nada se hace preocupándose; de lo contrario que ocupándose, por que cuando se toma acción de las cosas, se ven los resultados, para tener un buen presente y futuro prometedor.

Marco Metodológico

La investigación, de carácter descriptiva, busca comprobar el nivel de conocimiento sobre el tema: Responsabilidad Social Individual. ¿Si realmente la población de Alajuela es de personas que están dispuestas a ayudar a su comunidad, por iniciativa propia?

Para realizar la encuesta, se utilizó una página web www.surveymonkey.com, fue la herramienta principal y el mayor aporte para obtener la información.

Para realizar la encuesta, no se enviaron por correo, ya que muchos no tienen acceso a una computadora, en sus horas laborales. Además para verificar la información y cumplir con la cantidad de encuestados, el encuestador llevó una computadora, para poder utilizar el programa de encuestas, previa autorización de la gerencia, en permitir que sus empleados contestaran el formulario uno a uno.

Se utilizó la herramienta de Excel para poder formar los gráficos después de tener los resultados de las preguntas. Y Word para realizar el documento.

Muestra

La población que se escogió fue el personal de operaciones de McDonald's en el sector de Alajuela. Este consta de 3 restaurantes y tiene un personal de 123 personas. Utilizando la fórmula para sacar la muestra, cual es la ecuación 1, dio un total de 76 personas encuestadas.

$$n = \frac{\left[z_{\alpha}(2pq)^{1/2} - z_{\beta}(p_e q_e + p_c q_c)^{1/2} \right]^2}{(p_e - q_c)^2}$$

Ecuación 1: Fórmula para sacar la muestra

Su forma de ir a realizar las encuestas fue ir al lugar de trabajo y uno por uno; para no afectar las operaciones; se logró llegar al número entre los tres McDonald's. Asimismo se debe tomar en cuenta, que cada restaurante tiene diferentes horarios y turnos, por lo que se duró tres días para completar la encuesta.

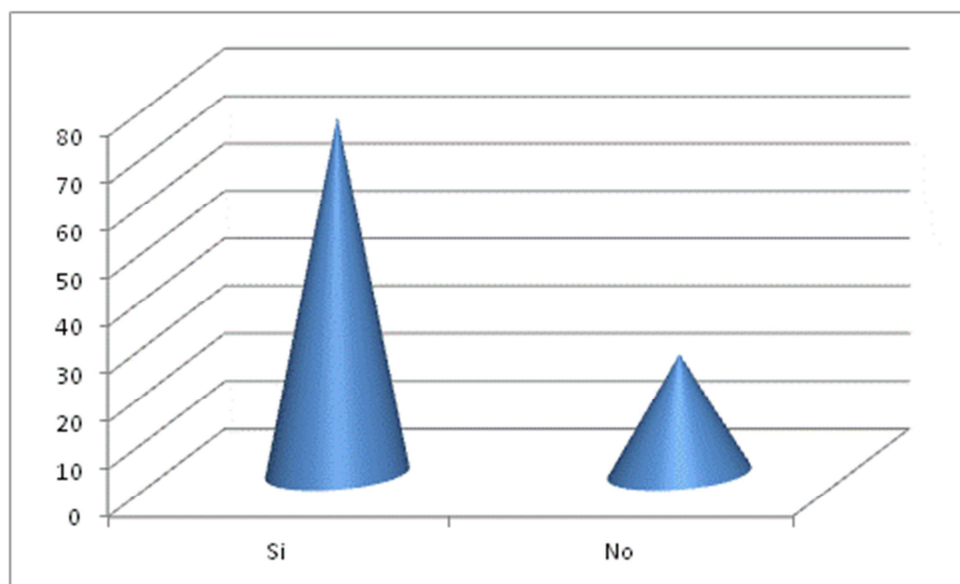
Se escogió este lugar de Alajuela, ya que a pesar de que es un pueblo, tiene muchas zonas francas. Por tener tantas empresas, se puede asumir que deberían de tener responsabilidad social corporativa y fomentar este tipo de actividades de ayuda social.

Resultados

1. ¿Alguna vez ha escuchado el término de Responsabilidad Social?

En esta primera pregunta, se trata de saber si se las personas de operaciones en McDonald's, han escuchado sobre el tema de Responsabilidad Social, se debe a que hay que saber si hay esfuerzos para que las personas sepan de este tema, ya es un gran avance.

Se muestra que 75% de las personas, han escuchado el término sobre Responsabilidad Social. En otras palabras cincuenta y siete de los encuestados han estado en contacto con este tema, ya sea por alguna conversación, por la televisión, por el trabajo, entre otros.



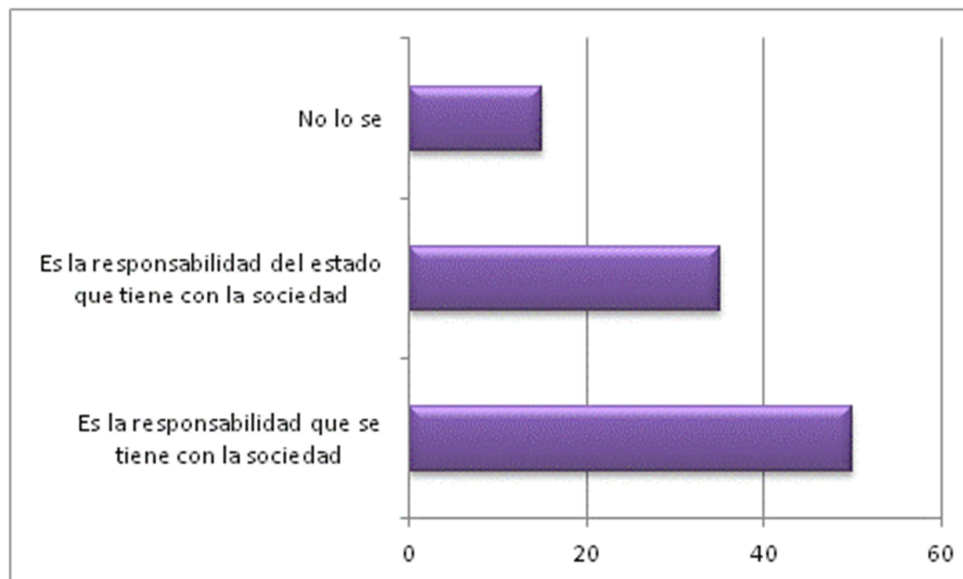
Gráfica 1: ¿Alguna vez ha escuchado el término de Responsabilidad Social?

2. ¿Qué es responsabilidad social?

El fin de la segunda pregunta es saber si los colaboradores de Operaciones en McDonald's tiene la definición correcta sobre el tema.

El 50% de los encuestados, representan a treinta y ocho personas, han respondido que responsabilidad social es: La responsabilidad que se tiene con la sociedad, es alarmante que solo la mitad de las personas sepan que es Responsabilidad. El otro 50% tiene la visión errónea sobre el tema, un 35%, que representa veintiséis personas, de la muestra cree que el trasfondo de responsabilidad social, la carga de trabajo debe ser del País y el 15%, doce personas, no lo saben.

Es inquietante saber que las personas creen que lo que pase en la sociedad, no es culpa del pueblo de Costa Rica, sino del Gobierno o peor aun ni están informados del tema.



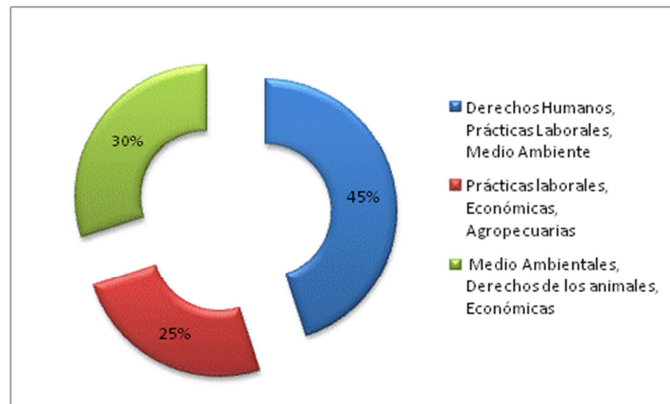
Gráfica 2: ¿Qué es responsabilidad social?

3. ¿Qué aspectos son de responsabilidad social?

Una vez al saber término correcto de responsabilidad social, se quiere saber si los aspectos que encierran el tema, se puede verificar si estas personas, cuando hablan o quieren tomar acciones, sobre este, sean las correctas.

- El 45%, treinta y cuatro personas, creen que la responsabilidad social conlleva aspectos con Derechos Humanos, Prácticas Laborales y Medio Ambiente.
- El 25%, diecinueve personas, creen que los aspectos son Prácticas Laborales, Económicas y Agropecuarias.
- El 30%, veintitrés personas, creen que los aspectos que lleva son: Medio Ambiental, Derecho de los animales y Económicas.

En esta pregunta, los aspectos que abarcan la responsabilidad social son los primeros que están en color azul. Esto quiere decir que: el 45%, saben correctamente sobre el tema. El 55% cree que tiene que ver con la economía, se puede asumir que la responsabilidad social va de la mano, que el país está bien económicamente, está bien responsablemente con la sociedad.

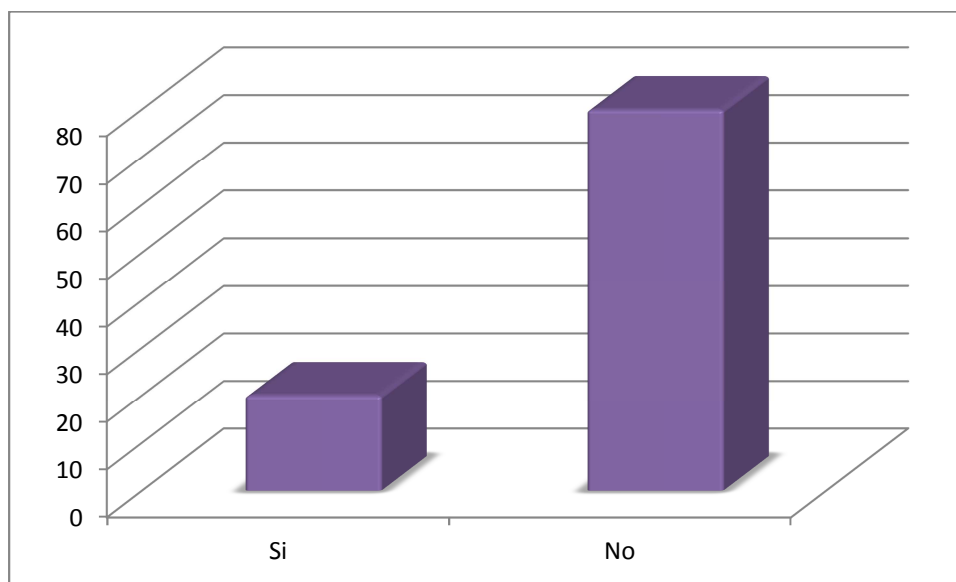


Gráfica 3: ¿Qué aspectos son de responsabilidad social?

4. En su comunidad, realizan actividades sobre ayuda social...

Para la pregunta cuatro, a las personas se le pide indicar, si ellos realizan actividades de ayuda social, que si sucede alguna actividad están dispuestos a hacerlo o no.

El 80% de las personas que realizaron la encuesta, han dicho que no realizan ninguna actividad de ayuda social. Y solo 20% dice que si, realiza alguna actividad de ayuda social, por su cuenta, esto quiere decir que solo quince personas de setenta y seis, se preocupan por su comunidad. Con esto se puede concluir que las personas, no les gusta participar en las actividades de ayuda social, que están más involucrados en su participación sobre su propia vida, que pierden la perspectiva de lo que pasa alrededor. Esto quiere decir, que sin importar cuantos problemas pasan alrededor, se enteran por las noticias y se quedan ahí, sin tomar acciones, para realizar algo.



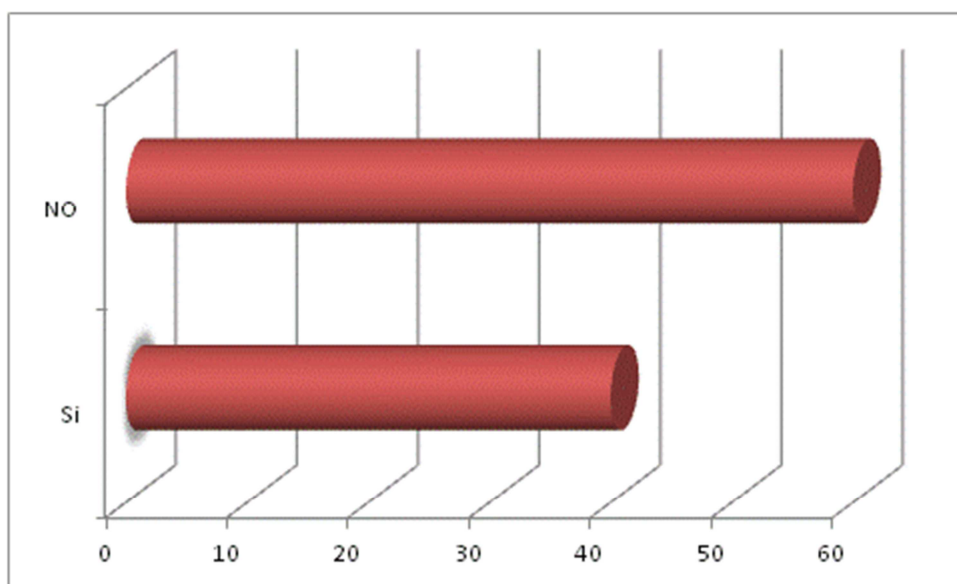
Gráfica 4: En su comunidad, realizan actividades sobre ayuda social...

5. Usted pertenece a un grupo de ayuda comunal...

En esta interrogante se trata de saber si pertenecen a un grupo de ayuda social, hay varios ejemplos como: club Rotarios o el club de Leones. Con el fin de ver nivel de ayuda y de trabajo en grupo.

Las personas hoy en día se preocupan más por sus actividades individuales, ya que es más fácil preocuparse por uno mismo, que razonar con un grupo y escuchar las diferentes ideas y llegar a un acuerdo.

Cuando se realizó la encuesta el 60%, cuarenta y cinco personas, ha dicho que no pertenece a un grupo de ayuda comunal y el 40%, treinta y un personas, dijo que sí. Es extraño que a la pregunta anterior, las personas que realizan las actividades es menor que las personas que pertenecen a un grupo de ayuda social, en otras palabras hay un porcentaje de personas que están en grupo de ayuda social, que no son activos.



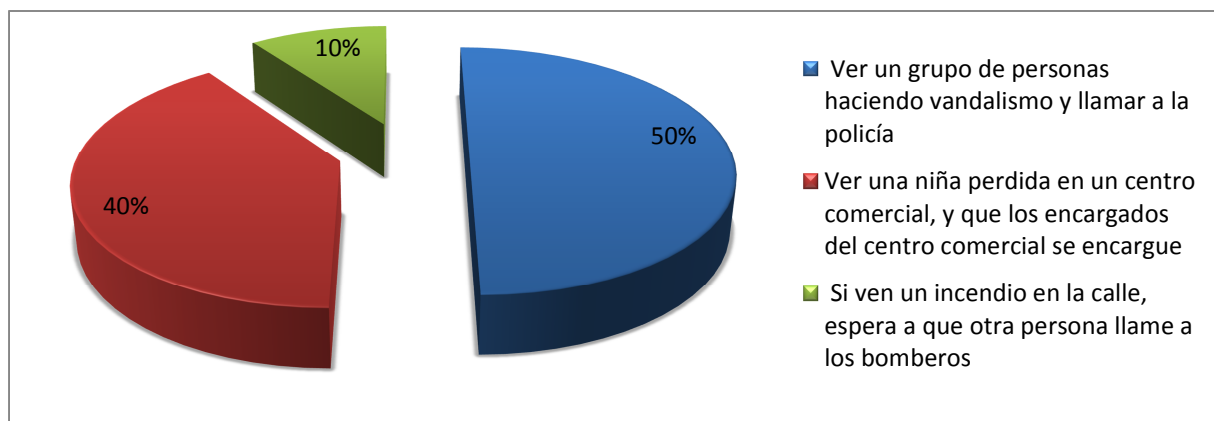
Gráfica 5: Usted pertenece a un grupo de ayuda comunal...

6. Un ejemplo de responsabilidad social, es

Para esta pregunta se quiere identificar si las personas, están dispuestas a ayudar o tomar la iniciativa, para corregir un problema o un evento.

- El 50%, treinta y ocho personas dijeron que un ejemplo de responsabilidad social, es ver a un grupo de personas haciendo vandalismo y llamar a la policía.
- El 40%, treinta de las personas dijo que ver a una niña pérdida en un centro comercial, es responsabilidad de los encargados del centro, tienen la responsabilidad de encontrar a los padres, esto es un ejemplo de responsabilidad social.
- El 10%, ocho de los encuestados dicen que si ven un incendio en la calle, esperan a que otra persona llame a los bomberos.

Se dividen las personas en su decisión sobre responsabilidad social, realmente un gran número de personas le otorgan la responsabilidad a otros en vez de ellos mismos, tomar las acciones y resolver el problema. Es interesante saber que realmente la población no está informada sobre el tema y no toman la iniciativa de investigar o hacer algún cambio para hacer la diferencia.

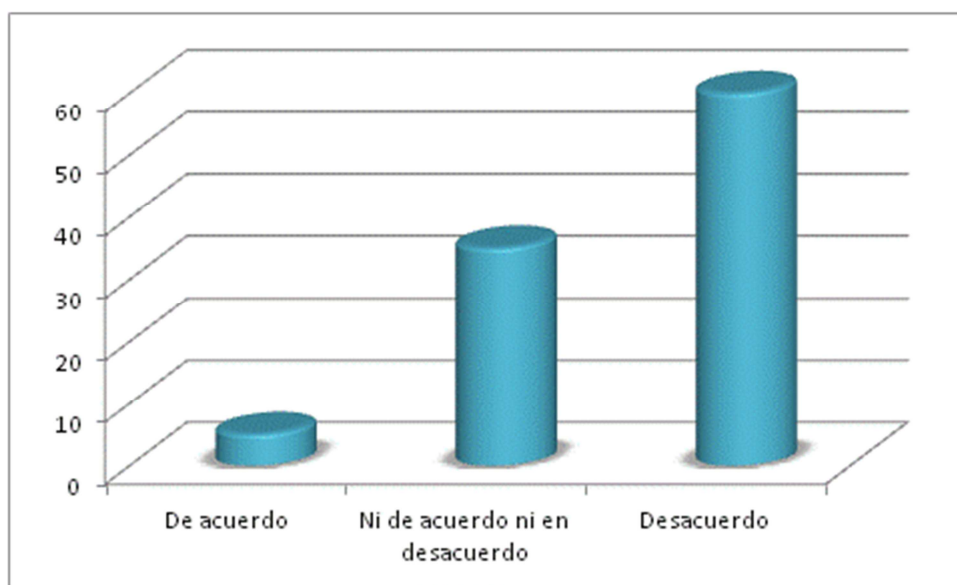


Gráfica 6: Un ejemplo de responsabilidad social, es

7. ¿Qué opina sobre la INDIFERENCIA, si esta ayuda a ser responsable en la sociedad?

Para esta pregunta, se quiere indagar si realmente las personas estas dispuesta a tomar acción sobre eventos donde se puede hacer cambio. Ser indiferente es igual a no tener ningún interés por cualquier evento.

El 55% de las personas dicen que están en desacuerdo, esto significa que cuarenta y dos personas pueden hacer la diferencia. El 35% están ni de acuerdo ni desacuerdo, ósea veintisiete personas y siete personas están de acuerdo que representan 10%. En otra palabras, el 45% personas no les interesa saber qué es lo que está pasando alrededor y solo se interesa en ellos mismo.



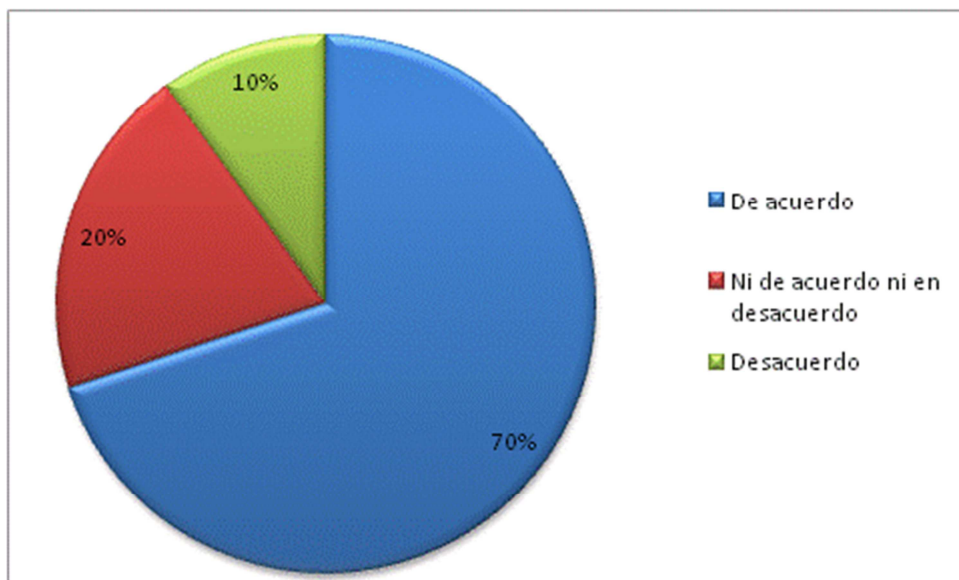
Gráfica 7: ¿Qué opina sobre que la INDIFERENCIA, ayuda a ser responsable en la sociedad?

8. Usted se considera, una persona responsable con su comunidad o en la sociedad

En esta pregunta, se quiere averiguar si existen conciencia en las personas y si tiene sentido de pertenecería con su comunidad.

- El 70%, cincuenta y tres de los encuestados están de acuerdo, se sienten responsables con su comunidad.
- El 20%, quince de los encuestados ni están de acuerdo ni en desacuerdo.
- El 10% ocho de las personas se encuentra en desacuerdo.

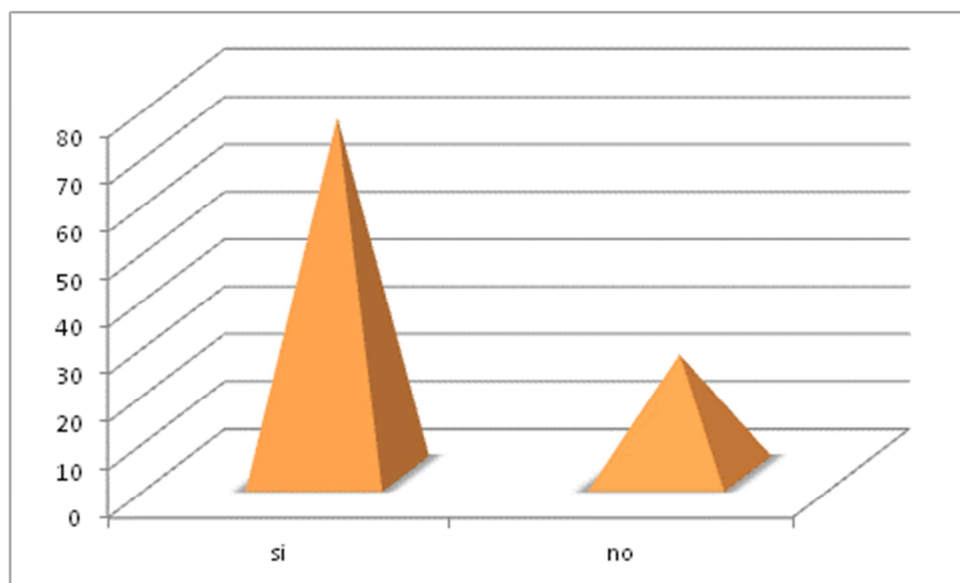
Un gran porcentaje se encuentra de acuerdo en ser responsables con su comunidad, asimismo se debe hacer algo con las personas, que se encuentran indecisos son los que deben apoyar, cambiar su manera de pensar y así se aumentaría el porcentaje de personal, que se encuentra responsable.



Gráfica 8: Usted se considera, una persona responsable con su comunidad o en la sociedad

9. Usted considera que una forma de contribuir a la sociedad, es convertirse en un ejemplo a seguir

El 75% de los encuestados dicen que si es cierto, una forma de contribuir a la sociedad es convertirse en un ejemplo. El 25% dice que no. Es interesante saber que, hay personas que realmente no quieren dar su aporte a la sociedad y tener una comunidad mejor.



Gráfica 9: Usted considera que una forma de contribuir a la sociedad, es convertirse en un ejemplo a seguir

Conclusiones

El objetivo general del proyecto es, determinar el nivel de conocimiento sobre responsabilidad social individual, que permita tomar decisiones que mejoren, la participación social y la proyección a la comunidad, por parte de los colaboradores de McDonald's Alajuela, a cargo del departamento de operaciones.

Esto quiere decir, cual es su sentido de pertenencia por el lugar donde viven y que hacen para mejorarlo. Con los resultados que se dieron, cada pregunta tiene su peso, se puede determinar el nivel conocimiento sobre Responsabilidad Social Individual.

Con el formulario realizado se puede observar que como mínimo el 50% de la población, tiene algún conocimiento sobre el término estudiado. Asimismo, el mismo porcentaje tiene el conocimiento correcto sobre el tema de Responsabilidad Social.

Por el contrario el 50% restante, no tiene el nivel de conocimiento y es preocupante, ya que esta muestra, no ayuda a la comunidad y no hay manos que puedan colaborar, para que el pueblo de Alajuela pueda verse mejor, a tener menor delincuencia y producir espacios donde los jóvenes y niños puedan realizarse como seres humanos de bien.

Es importante remarcar, que la pregunta tres, que pregunta ¿Qué aspectos existen en responsabilidad individual?, hubo 2 opciones que asociaban el tema de economía. Se puede decir, que para la perspectiva del 55% que respondieron, si hay buena economía, hay una buena sociedad.

Lo cual es erróneo, ya que el dinero es activo que viene y va, que solo crea una perspectiva materialista sobre el mundo.

Para las preguntas cuatro y cinco, fueron muy sorprendentes las respuestas, hubo gran inconsistencia, ya que solo el 20% de la muestra dijo que si hacia actividades de ayuda social, pero al preguntar que si pertenecían algún grupo, el 40% dijo que sí. Deja dudas que haya una diferencia del 20%, se puede concluir que respectivamente este porcentaje no participa activamente en su grupo de ayuda comunal. Pero esta no es la clave para ayudar, la clave es ser mejores.

Asimismo un gran porcentaje realmente ni realiza actividades, ni se encuentra en grupos de ayuda social. No les interesa saber que ha pasado o en que puede aportar en su entorno.

Es interesante saber que si las personas se dan cuenta sobre situaciones que pasan a su alrededor, pero de una u otra manera, no se quieren hacer responsables o involucrarse, o tomar la iniciativa para hacer el cambio.

Igualmente se hace la misma división del 50%, cuando se pregunta un ejemplo de responsabilidad social. La mitad toman la iniciativa para realizar o resolver el problema y los otros solo dejan que los demás tomen acciones por ellos mismos, peor aún, del 50%, un 10% no les interesa ni se preocupan por lo sucede alrededor.

Es aquí donde se le puede dar la razón al doctor Amauri, entre más se ignore un problema, este toma mayores dimensiones.

La indiferencia no va hacer que una situación se elimine o desaparezca, solo perpetua los problemas. Es mejor tomar acciones de una vez y saber que al día de mañana, éstas ya no van a estar más.

Realmente los colaboradores de McDonald's de Alajuela, en el Departamento de Operaciones, tiene algún conocimiento de Responsabilidad Social, asimismo no tienen impacto en su comunidad, ya que el conocimiento y el sentido de pertenecía no se releja en el lugar de su vivienda, mucho menos en su comunidad.

Con todo lo visto anteriormente, hay que hacer un trabajo muy fuerte con este tema, para aumentar las cifras positivamente, ya que se sesga muy equitativamente, quienes tienen el conocimiento, quienes está dispuesto a dar paso al cambio y quiénes no.

Recomendaciones

Inicialmente la comunidad de Alajuela debería de tocar puertas, a las empresas que se encuentran en ese cantón, de esta manera es más fácil que varias empresas inicien las capacitaciones sobre Responsabilidad Social Corporativa.

Luego cada persona será quien haga conciencia sobre si realmente tomando acción en su vida cotidiana, se podrá mejorar su comunidad.

Asimismo participar a esas personas que ya tienen el conocimiento, sobre el tema en estudio, para que se motiven y al mismo tiempo hacer un efecto de cadena.

Que ellos mismos sean las voces, que propaguen la idea, ser agentes de cambio y no hay mejor forma de transmitir estas ideas, que con el ejemplo. Esta es la manera más fácil y sencilla, donde no hay que invertir mucho dinero, si cada uno está interesado en desarrollar positivamente su comunidad, pasan la voz e involucran amigos, compañeros y vecinos en un proyecto de crecimiento, que favorece a la comunidad, al cantón, a la provincia y por ende al país.

Anexos



Bibliografía

International Standards for Business, Government and Society. (s.f.). Recuperado el 16 de febrero de 2012, de International Standards for Business, Government and Society:

http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_standards/social_responsibility.htm

Meza, Oscar. (14 de abril de 2011). De la responsabilidad social a la responsabilidad individual . *Economía social de mercado* .

-MsC, Doctor Amauri. (27 de Enero de 2008). *Una vida feliz*. Recuperado el 22 de febrero de 2010, de ¿Cual es mi parte de la torta?:

<http://unavidafeliz.com/2008/01/27/responsabilidad-social-individual/>

Puterman, Perla. (11 de abril de 2012). *La Responsabilidad Social Individual ¿Un tema nuevo?* Recuperado el 11 de Abril de 2012, de Foro Iberoamericano de Responsabilidad Social: <http://www.seresresponsable.com/2012/04/11/la-responsabilidad-social-individual-un-tema-nuevo/>

Puterman, Perla. (Jueves 01 de Septiembre de 2011). RSECHAT. Responsabilidad Social Individual. *Diario Responsable* .

Salas, Leticia. (25 de Julio de 2011). *seresresponsables.com*. Recuperado el 12 de febrero de 2012, de El planeta esta en crisis... ¿De quien es la responsabilidad?: <http://www.seresresponsable.com/2011/07/25/responsabilidad-social-individual/>

www.cemefi.org. (marzo de 2011). *Cuatro empresas de Costa Rica serán reconocidas por su desempeño ejemplar en responsabilidad social*. Recuperado el 20 de febrero de 2012, de Porte Novelli:

<http://www.cacporternovelli.com/blog/index.php/2011/03/29/cuatro-empresas-de-costa-rica-seran-reconocidas-por-su-desempeno-ejemplar-en-responsabilidad-social/>