

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE
CIENCIA Y TECNOLOGÍA
ULACIT

“Percepción de los Supervisores y Managers de Western Union sede Costa Rica, sobre la implementación de un programa de Responsabilidad Social Individual, en dicha empresa a partir del 2012.”

*Trabajo de investigación para optar por el grado de Licenciatura en
Negocios Internacionales*

**Estudiante:
Tatiana María Tiffer Ortega**

San José, Costa Rica
Abril, 2012

Contenido

Resumen.....	3
Introducción	4
Capítulo I.....	8
1. Tema.....	8
2. Justificación.....	8
3. Objetivo general de investigación	9
4. Objetivos específicos de investigación.....	9
5. Planteamiento del problema.	10
Capítulo II	12
Marco Teórico	12
Capítulo III.....	20
Metodología de Investigación	20
A. Tipo de investigación	20
B. Delimitación espacial y temporal	21
C. Fuentes de información	21
D. Técnica de investigación	22
E. Alcances y limitaciones de la investigación	23
1. Alcances:	23
2. Limitaciones:.....	23
Capítulo IV.....	25
Análisis de Resultados	25
Conclusiones Finales	39
Recomendaciones Finales	42
Bibliografía	44
Anexos.....	46

Resumen

Actualmente, nos encontramos sumidos en un mundo muy consumista y acelerado; como parte de una respuesta para canalizar los daños que se han estado causando a nuestro planeta, surge la idea de la implementación de proyectos de responsabilidad social empresarial. Debido a lo anterior y como parte de ese grano de arena, que es necesario brindar al planeta, es muy importante que cada empresa cuente con un programa, el cual involucre a cada uno de sus empleados, en programas enfocados al bien social y ambiental.

Debido a lo anterior, la creación de un programa enfocado a la población nacional es muy importante; pues con un programa de esta magnitud, Western Union, con su sede en Costa Rica, se identificará como una empresa que definitivamente se interesa por el bienestar de sus empleados y del entorno donde viven, creando un compromiso serio y completamente digno de ser apoyado y por qué no, ser replicado por las diferentes empresas multinacionales establecidas en Costa Rica.

Palabras Clave: Desarrollo sostenible, responsabilidad social empresarial, responsabilidad social individual.

Introducción

La aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial va en crecimiento, por lo que las empresas deben seguir adoptando este tipo de programas que ayudan a dar un aporte a la sociedad y a mejorar las condiciones internas de la empresa, con programas orientados en el bienestar de sus trabajadores.

En la actualidad, se han ido creando nuevos conceptos o filosofías enfocadas siempre al bienestar social, solo que el agente, el cual lo aplica, es quien varía. Desde la antigua Grecia, se han venido hablando de las responsabilidades y obligaciones que se tienen para con la sociedad. Como parte de la evolución de la humanidad, los conceptos van modificándose y como resultado de esta, las decisiones que se tomen, deben estar dirigidas a un bienestar global.

Como parte de esta nueva etapa, originada desde los informes de Brundtklan y su puesta en práctica con el Programa 21 enfocado al Desarrollo Sostenible, el mundo, pero sobre todo las empresas, han puesto sus ojos sobre la incógnita de: ¿qué puedo hacer para mitigar los efectos negativos que se han causado a la sociedad y al medio ambiente?

Es entonces, dentro de este esquema, que se empieza a vislumbrar el esfuerzo hecho y el que se debe realizar para mejorar las condiciones de la sociedad. Por lo que la inclusión del concepto de Responsabilidad Social Individual dentro de las empresas, trae un gran aporte al desarrollo de los países y de los individuos que van tomando conciencia de su afectación positiva o negativa en la sociedad de la cual forman parte.

En el caso de Costa Rica, es importante hacer conciencia sobre este concepto y muy energicamente en las empresas nacionales como multinacionales, para que puedan

implementar programas de Responsabilidad Social Individual; ya que de una u otra forma son estas las que deben resarcir el daño ocasionado con sus diferentes formas de operar.

En el campo internacional, la Responsabilidad Social Individual va tomando relevancia, pues el número de empresas multinacionales está en crecimiento y ellas a su vez, van trasladando su filosofía empresarial a sus empleados y estos mismos en cierto grado, a sus comunidades.

El objetivo general de esta investigación es determinar la percepción de los Supervisores y Managers de Western Union Costa Rica sobre la implementación de un programa de Responsabilidad Social Individual, en dicha empresa.

Los objetivos específicos, que se desprenden del objetivo general y cuya función es guiar los resultados esperados de dicha investigación, son: elaborar los elementos teóricos, históricos y metodológicos del objeto de estudio; conocer el grado de importancia que le darían los Supervisores y Managers de Western Union Costa Rica a la implementación de un programa de Responsabilidad Social Individual; analizar la importancia que le dan los Supervisores y Managers de Western Union Costa Rica, al tema económico en la implementación de un programa de Responsabilidad Social Individual y por último, el interés que ponen en el aspecto social, en la implementación de un programa de Responsabilidad Social Individual.

Este estudio es de tipo descriptivo, explicativo, analítico y correlacional. Para dar soporte científico a la investigación, se utilizaron fuentes primarias y secundarias. Asimismo, se empleó la técnica de la encuesta para complementar la información escrita y brindar mayor veracidad a la información. Esta se aplicó a cincuenta y dos Supervisores y Managers de Western Union Costa Rica; con ella se recopiló información actualizada, que no fue posible obtener por medio de las fuentes escritas. Dicha información sirve para responder a la interrogante planteada y apoyar el desarrollo científico del capítulo cuarto.

El primer capítulo plantea la interrogante de la investigación: ¿Cuál es la percepción de los Supervisores y Managers de Western Union sede Costa Rica, sobre la implementación de un programa de Responsabilidad Social Individual en dicha empresa, a partir del 2012?, así como los objetivos por desarrollar y se brinda así una justificación del tema.

El segundo capítulo contempla los aspectos conceptuales, teóricos e históricos de la Responsabilidad Social Empresarial, pasando de lo más general a lo más específico. De la misma manera, se da una revisión de la empresa estudiada, sus orígenes e implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en general. El capítulo cierra con el concepto de Responsabilidad Social Individual que es parte del objeto de estudio.

El tercer capítulo detalla los aspectos metodológicos del objeto de estudio. Esto debido a que en este capítulo, se describe el proceso mediante el cual se obtuvo la información para el desarrollo del problema de investigación.

El capítulo cuarto se dedica al análisis de la encuesta aplicada a la población seleccionada; se brinda así, un estudio descriptivo y analítico, en donde se relacionan dichas variables, se permite medir el grado de relación que existe entre ellas y se establece el desarrollo de la investigación con mayor profundidad, para así lograr contestar a los objetivos específicos y la interrogante planteada.

Uno de los apartados más importantes de la investigación es cuando se desarrollan las conclusiones obtenidas de ella. Aquí se determina la respuesta a la interrogante planteada anteriormente y se demuestra que se logra desarrollar el objetivo general.

Asimismo, se elaboró una sección de recomendaciones, cuyo propósito es establecer algunas pautas por seguir por parte de la empresa seleccionada, con el fin de lograr una aplicación efectiva del concepto de Responsabilidad Social Individual, dentro de ella.

Se realiza un listado de referencias bibliográficas, donde se presentan las fuentes utilizadas para elaborar de la investigación. Se finaliza la investigación con un apartado de anexos, que contribuyen a ilustrar y complementar la información desarrollada, principalmente el cuarto capítulo.

Capítulo I

1. Tema

“Percepción de los Supervisores y Managers de Western Union sede Costa Rica, sobre la implementación de un programa de Responsabilidad Social Individual, en dicha empresa a partir del 2012.”

2. Justificación

Actualmente, nos encontramos sumidos en un mundo muy consumista y acelerado; como parte de una respuesta para canalizar los daños que se han estado causando a nuestro planeta, es que surge la idea de la implementación de proyectos de responsabilidad social empresarial. Debido a lo anterior y como parte de ese grano de arena, el cual es necesario brindar al planeta, es muy importante que cada empresa cuente con un programa que involucre a cada uno de sus empleados, en programas enfocados al bien social y ambiental.

Western Union con su sede en Costa Rica, responde no muy frecuentemente a programas dirigidos directamente a la población nacional. Si bien es cierto, existe una Fundación Internacional encargada de subsanar esas aéreas sociales, es muy importante que la sede en Costa Rica, tome la iniciativa y dé el ejemplo con la implementación de un programa propio de Responsabilidad Social Individual.

En el campo de los Negocios Internacionales, el tema de la implementación de programas de Responsabilidad Social Individual toma vital relevancia; pues este mismo sistema globalizado en el cual nos encontramos, requiere esa conexión de los negocios de

manera responsable y equilibrada que permita una sinergia entre la toma de decisiones y su afectación directa a la sociedad internacional en general.

Debido a lo anterior, la creación de un programa enfocado a la población nacional es muy importante; ya que con un programa de esta magnitud, Western Union se identificará como una empresa que definitivamente se interesa por el bienestar de sus empleados y del entorno donde viven; se crea un compromiso serio y completamente digno de ser apoyado y por qué no, ser replicado por las diferentes empresas multinacionales establecidas en Costa Rica.

Por lo anteriormente expuesto, es que se decidió desarrollar el planteamiento de un programa de Responsabilidad Social Individual, como también estudiar y determinar el grado de compromiso que los Supervisores y Managers de Western Union Costa Rica, presentan ante la posible implementación de dicho programa. Adicionalmente, se espera que este le brinde un aporte significativo a la empresa y sirva de base para futuros proyectos de responsabilidad social individual.

3. Objetivo general de investigación

- Determinar la percepción de los Supervisores y Managers de Western Union Costa Rica sobre la implementación de un programa de Responsabilidad Social Individual

4. Objetivos específicos de investigación.

- Elaborar los elementos teóricos, históricos y metodológicos del objeto de estudio.

- Conocer el grado de importancia que le darían los Supervisores y Managers de Western Union Costa Rica a la implementación de un programa de Responsabilidad Social Individual.
- Analizar la importancia que le dan los Supervisores y Managers de Western Union Costa Rica, al tema económico en la implementación de un programa de Responsabilidad Social Individual.
- Determinar la importancia que le dan los Supervisores y Managers de Western Union Costa Rica, al aspecto social en la implementación de un programa de Responsabilidad Social Individual.

5. Planteamiento del problema.

Desde varias décadas atrás, la búsqueda de un equilibrio entre el hombre y el medio ambiente ha sido motivo de estudio, por lo cual la creación de conceptos que ayuden a mejorar las condiciones de la calidad de vida es de vital importancia y más aun su puesta en práctica.

A través del desarrollo de Responsabilidad Social Empresarial y su reciente evolución y alineación hacia el individuo como tal, nace la inquietud de cómo responden las empresas ante estos nuevos escenarios y principalmente, si estas verdaderamente están siendo capaces de plantear programas dirigidos a esa necesidad creciente de hacer algo por las comunidades y sociedades que las rodean.

La Responsabilidad Social Empresarial es el conjunto de las acciones voluntarias de la compañía que están derivadas de su vocación solidaria para con la comunidad en la cual opera. Se concibe como algo esencialmente ético, derivado de la condición de buenos

vecinos de la comunidad de nuestros accionistas, gerentes y empleados. (Briceño, Mejías, & Moreno)

Bajo esta premisa, se decide estudiar cómo una empresa transnacional, ubicada en Costa Rica, puede responder ante la posible implementación de programas propios o dedicados a una sola región, en específico dejando de lado, de cierta manera, su visión global, para tratar de puntualizar en una zona que tiene diferentes necesidades a las del resto de los países. O que por lo menos merece que se traten de forma individual, bajo la guía de una filosofía, si se puede llamar de esa forma, como lo es la Responsabilidad Social Individual que va tomando una importancia en este mundo de negocios, al que le urge responder a las necesidades infinitas de la sociedad.

Dados los elementos históricos, empíricos y teóricos mencionados, se plantea como interrogante de este trabajo la siguiente:

¿Cuál es la percepción de los Supervisores y Managers de Western Union, sede Costa Rica, sobre la implementación de un programa de Responsabilidad Social Individual en dicha empresa, a partir del 2012?

Capítulo II

Marco Teórico

Existen varias definiciones de Responsabilidad Social, pero para efectos de este trabajo de investigación, primero se desmenuzará dicho concepto; empezando así por la definición de “Responsabilidad”. Al remontarse a la época antigua, se puede ver que este término se va relacionando más con la parte política, pues filósofos y pensadores, como son los casos de Platón, Aristóteles, Santo Tomás, entre otros, vienen a hacer un análisis y cuestionamiento de los gobernantes, quienes tienen que ser responsables y cumplir con sus obligaciones con el pueblo.

Lo anterior se puede simplificar en las palabras de Max Webber, y su famoso discurso de la “**ética de la responsabilidad**”, el cual se puede resumir en lo siguiente: “...valora las consecuencias de sus actos y confronta los medios con los fines, las consecuencias y las diversas opciones o posibilidades ante una determinada situación. Es una expresión de racionalidad instrumental, en el sentido que no sólo valora los fines sino los instrumentos para alcanzar determinados fines. Esta racionalidad instrumental... es la que conduce al éxito político...” (Alcoberro)

Como bien se puede apreciar, la responsabilidad siempre se ha ligado con los bandos de poder o grados de autoridad, los cuales son necesarios para el mantenimiento del orden. Por esta misma razón, desde 1945, se ha venido tratando de incluir un grado de responsabilidad de las partes políticamente influyentes, para con la sociedad civil. Por ello, al igual que los bandos a favor y en contra de la globalización, se crea la necesidad de implementar programas enfocados al bienestar de la población.

Frente a este panorama, en la Cumbre Económica Mundial de Davos en 1999, el entonces Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan, realizó una invitación a las empresas a cooperar dando muestras de una buena ciudadanía global, fuese cual fuese el lugar donde estuvieran instaladas. Para concretar esta tarea propuso un “acuerdo mundial” que incluyera tres áreas en las que existe un consenso internacional compartido: derechos humanos, condiciones de trabajo y protección del medioambiente, conciliando así los intereses comerciales y sociales. (Arellano)

Del mismo modo, es importante saber el concepto de la palabra “social”. Este se origina del latín *sociālis*, social es aquello perteneciente o relativo a la sociedad. Recuérdese que se entiende por sociedad al conjunto de individuos que comparten una misma cultura y que interactúan entre sí para conformar una comunidad. (www.definicion.de, 2008-2012)

Con base en lo anterior y tomando en cuenta el concepto utilizado en el Foro de expertos en Responsabilidad Social Empresarial, constituido en el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España en el 2005, se tiene entonces que “la responsabilidad social de las empresas es, además del cumplimiento de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones”.

Dicho concepto es el mismo que se puede extraer del libro verde de la Comisión Europea, con el cual se rigen los países que conforman la Unión Europea. Es importante tener en cuenta que el concepto de Responsabilidad Social se origina o tiene como punto de inicio el Desarrollo Sostenible, concepto tomado oficialmente en el informe Brundtland,

presentado por la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo en 1987. “El informe, basado en un estudio de cuatro años, expuso el tema del desarrollo sostenible, el tipo de desarrollo que "satisface las necesidades de la generación actual sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades". (ONU)

Fue gracias al informe Brundtland, que se oficializó así, la preocupación por el medio ambiente y fue en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente, llevada a cabo en Río de Janeiro en junio de 1992, que se llegó a crear una Comisión sobre el Desarrollo sostenible. El Programa 21 fue uno de los más importantes aprobados por dicha comisión, con el fin de promover el Desarrollo Sostenible.

El Programa 21 fue el que dio pie, a ese interés internacional por la preocupación por el medio ambiente y fue hasta la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible (conocida también como “Río + 10”) realizada en Johannesburgo en septiembre de 2002, que se incluyó exitosamente una “...declaración política, en la cual los Estados Miembros asumieron "la responsabilidad colectiva de promover y fortalecer, en los planos local, nacional, regional y mundial, el desarrollo económico, desarrollo social y la protección ambiental, pilares interdependientes y sinérgicos del desarrollo sostenible" y un Plan de aplicación, en el cual los Estados Miembros se comprometieron a "llevar a cabo actividades concretas y a adoptar medidas en todos los niveles para intensificar la cooperación internacional"... (ONU)

Como resultado de esta Cumbre, se publica el Libro Verde de la Comisión Europea, en el 2001. En este libro, se detalla muy bien el compromiso político, empresarial y social que debe existir para la protección del medio ambiente; pero principalmente, el papel activo de las empresas como un impulsor de la Responsabilidad Social Empresarial.

Como bien menciona Teresa Royo Luesma (2007), el éxito de la empresa depende en gran medida de la satisfacción del trabajador; por tanto, el cumplimiento de la legislación relativa con su contratación, salud, seguridad y buenas condiciones en su puesto de trabajo son los requisitos mínimos para satisfacer sus necesidades.

Ahora bien, el compromiso con el trabajador se puede extender implicándose en su desarrollo profesional y personal, detectando otras necesidades, por ejemplo, invirtiendo en formación de habilidades que necesite desarrollar según su desempeño, pactando una flexibilidad horaria para permitir una conciliación de la vida personal y profesional, etc. Una colaboración interna eficaz genera buenas relaciones y estabilidad, ya que el trabajador, de manera inteligente, no valora solo la remuneración económica sino la confianza depositada en él y su desarrollo personal y profesional. (Luesma, 2007)

Por lo anterior, la comunicación es primordial en toda empresa; ya que los gerentes y directivos deben estar muy atentos a sus puesto, son ellos quienes conocen o enfrentan los problemas y dificultades de la empresa, en su día a día y son los mismos que les pueden brindar nuevas ideas o posibles soluciones a inquietudes que se estén presentando en materia de sostenibilidad.

Con el mismo concepto de Sostenibilidad es que se ha de establecer la relación o equilibrio que debe prevalecer en la empresa y su relación con el ámbito social y sobretodo en el campo económico, por lo que se ahondará en dichos puntos.

La sola presencia de una empresa, sea pequeña o de gran tamaño, en una comunidad o cerca de esta, hace que exista una relación directa con las personas que le rodean, debido a la creación de empleos y a la posibilidad de generar una actividad económica recíproca.

El apoyo a la comunidad con la que interactúa, puede ir más allá de la venta de bienes y servicios. La implicación en los problemas sociales como la prevención del delito o la creación de empleo a largo plazo son dos ejemplos concretos de repercusión positiva en el largo plazo. Realizar actividades lúdicas, como el patrocinio de algún equipo deportivo de su comunidad, participación en las celebraciones de su distrito, donaciones a iniciativas u organizaciones culturales que actúan en su entorno, apoyo a servicios sociales que ofrecen las administraciones públicas como un hospital o una biblioteca; son ejemplos básicos cuya aplicación depende de la capacidad de la empresa y del entorno en el que opera. Todas ellas tienen impactos directos positivos en la relación entre clientes y vecinos. (Luesma, 2007) Estos son solo algunos de los ejemplos de cómo una empresa puede relacionarse y así practicar la Responsabilidad Social.

Las empresas que practican responsabilidad social, además obtienen otros beneficios como ser más atractivas para los clientes, para sus empleados y para los inversionistas; razón por la cual son más competitivas y pueden obtener mayores ganancias. La responsabilidad social empresarial, para ser exitosa, debe involucrar además, distintos grupos de interés como los trabajadores, los clientes, el Estado Medio, etc. que trabajando coordinadamente para crear valor, puedan lograr mejores resultados para la comunidad y para la misma empresa. (Rodríguez & Abreu, 2009)

De la misma forma ahora, las empresas ya no sólo persiguen objetivos económicos, sino también sociales, y se reconoce en su gestión, la posibilidad de crear valor a largo plazo. Para ello, la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, entendida como estrategia social, debe estar directamente ligada con la misión, visión y valores de la empresa, e incorporada en la cadena de producción y creación de servicios, así como en la cadena de valor y en la gestión de las relaciones con los diversos grupos de interés de la empresa. (...) Cuando la Responsabilidad Social Empresarial es estratégica, se concibe como parte esencial de la empresa y su alcance es a largo plazo. (Borjas, 2007)

Actualmente, existen varias empresas que se han unido a esta filosofía de la Responsabilidad Social Empresarial, cada una de manera similar, con la implementación de programas ecológicos que involucran a sus empleados y que les permita dejar un grano de arena en la sociedad y el planeta. En Costa Rica, por ejemplo, se puede hablar de las empresas ubicadas en la zona empresarial Forum (situado en Santa Ana, San José). Una de las características de las empresas que se encuentran en este centro de negocios, es que muchas de ellas son transnacionales como Citi, Procter & Gamble, Chiquita y Western Union, la cual será el objeto de estudio de la presente investigación.

Dichas empresas han tomado conciencia de su impacto social, por eso han planteado diversas estrategias de responsabilidad social empresarial, las cuales no solo fortalecen y benefician su imagen, sino que involucran a la sociedad cada enfrentada a esta realidad y que requiere de una acción inmediata.

Se procede a conocer un poco más la empresa Western Union. Sus orígenes se remontan a 1851, cuando se funda como una empresa de telégrafos bajo el nombre de Nueva York y Mississippi Valley Telegraph Company. Fue cinco años después: 1856, que toma su nombre actual (Western Union) con la consolidación de varias líneas de telégrafo en Estados Unidos de Norteamérica.

En 1871, empieza la actividad que la ha hecho líder mundial, como lo son las transferencias de dinero. Ya en 1896, dicha empresa empieza a brindar su servicio a Europa, el Norte de África, América del Norte y del Sur, Australia y Asia. Su continuo crecimiento y éxito fue verdaderamente notorio, un ejemplo de ello ocurrió en 1980, cuando el ingreso por el envío de dinero superó a su actividad inicial, los ingresos por el envío de telégrafos.

Ya en 1993, se introdujeron nuevos servicios, como lo fue la tarjeta de prepago telefónico, y continuó abriendo localidades alrededor del mundo; ya en 2001, cuando conmemoró su 150 aniversario, contaba con más de 100,000 localidades en el nivel mundial.

Como parte de ese éxito que ha tenido Western Union, también ha requerido abrir operaciones en diferentes países, como lo es el caso de Costa Rica, en donde puso un centro de llamadas para atención a sus agentes en 1998. Esta llegada a Costa Rica marcó una pauta muy importante, pues este fue el primer call center que se estableció en el país y trajo consigo la llegada de otras empresas que poseen el mismo servicio.

Actualmente, la empresa ya no se enfoca al centro de llamadas en Costa Rica, por lo que migró otros servicios dirigidos principalmente a finanzas y servicios compartidos de contabilidad, redes de telecomunicaciones globales, desarrollo de software, centro de contacto y soporte de servicio. (CINDE)

Como bien se mencionó anteriormente, esta empresa también se unió al llamado de asumir las consecuencias de nuestros actos, por lo que es en el 2001 que se crea la Fundación Internacional Western Union (The Western Union Foundation). La Fundación se basa en las generosas contribuciones de Western Union, sus empleados, agentes y proveedores.

La Fundación proporciona subvenciones directas a los programas de las ONGs de todo el mundo que se conectan a las familias con las oportunidades económicas. Se apoya la educación - incluida la capacitación laboral de la vida, y la adquisición del lenguaje -, así como educación financiera y programas de desarrollo de pequeños negocios. (Western Union)

En Costa Rica, del mismo modo, esta fundación ha brindado su ayuda en situaciones de desastre natural, como lo fue el caso de Cinchona en el 2009, cuando la fundación donó \$50,000.00 (Cincuenta mil dólares), para ayudar a los afectados de dicho desastre. (Ver anexo I)

Como empresa, Western Union crea oportunidades económicas, una prioridad que se refleja en su compromiso con la comunidad. A través del programa Western Union *Nuestro Mundo, Nuestra Familia*®, la Fundación y la Empresa, trabajan en conjunto para hacer una diferencia. Desde el *Nuestro Mundo, Nuestra Familia*, lanzado en septiembre de 2007, se ha logrado ayudar a más de 1,85 millones de vidas. (D'Angelo)

Si bien es cierto que el incremento de empresas extranjeras que llegan a un país ajeno a su cultura va cada vez más en aumento, la sola presencia de estas en cualquier país trae consigo una serie de beneficios y otros aspectos no tan positivos; es por medio de estas multinacionales y transnacionales que se debe fortalecer aun más la Responsabilidad Social Empresarial y con ello, la implementación del concepto de Responsabilidad Social Individual.

Dicho concepto es relativamente nuevo y se refiere principalmente, al traslado de una parte de esa Responsabilidad Social Empresarial hacia los empleados, quienes también están en el deber y obligación de procurar esa armonía y sinergia entre la empresa, la comunidad y empleados mismos.

Capítulo III

Metodología de Investigación

A. Tipo de investigación

El presente estudio contiene los siguientes tipos de investigación, a saber; exploratoria en el capítulo primero; descriptiva, explicativa y exploratoria en el capítulo segundo; explicativa en el capítulo tercero; y analítica, explicativa y correlacional en el capítulo cuarto. A continuación, se desarrolla cada capítulo.

El primer capítulo es de tipo exploratorio, pues detalla los aspectos que se buscan obtener con la presente investigación. Esto debido a que en este capítulo, se plantean las interrogantes y objetivos por desarrollar. Es importante tener en cuenta que el tema de la Responsabilidad Social Individual es completamente nuevo; por lo que se tratará de buscar la información más acertada y real posible para obtener los mejores resultados y así tener un buen fundamento del objeto de estudio.

El segundo capítulo se muestra un tipo de investigación descriptiva y explicativa; ya que se desarrollan los aspectos conceptuales, teóricos e históricos, que muestran el inicio del concepto de Responsabilidad Social Empresarial, se describe y explica la evolución de dicho concepto, hasta llegar a la definición del tema principal de esta investigación, que es la Responsabilidad Social Individual; por lo que también se da una investigación exploratoria, debido a la poca información que existe sobre dicho tema.

El tercer capítulo es de tipo explicativo, ya que detalla los aspectos metodológicos del objeto de estudio. Esto debido a que en este capítulo, se describe el proceso mediante el cual se obtuvo la información para el desarrollo del problema de investigación.

En el cuarto capítulo, se aplica un tipo de investigación analítica, descriptiva y correlacional, tanto de la variable dependiente como la independiente, porque se hace un estudio descriptivo y analítico en donde se relacionan dichas variables, lo cual permite medir el grado de relación que existe entre ellas y establece el desarrollo de la investigación con mayor profundidad para así lograr contestar a la interrogante planteada.

B. Delimitación espacial y temporal

Esta investigación se desarrolla de forma completa en San José, Costa Rica. La delimitación temporal es a partir del 2012, porque se está estudiando la disponibilidad, apoyo y la percepción de los Supervisores y Managers de Western Union sede Costa Rica, sobre la implementación de un programa de Responsabilidad Social Individual en dicha empresa.

C. Fuentes de información

Dentro de las fuentes consultadas para elaborar de esta investigación, están las primarias, compuestas principalmente por folletos, revistas, fuentes de Internet y documentos oficiales y no oficiales de los diferentes organismos internacionales. De la misma forma, se realizaron encuestas que fueron la principal fuente de información utilizadas para la respuesta al problema planteado.

Así también, se consultaron fuentes secundarias que son todos aquellos documentos respaldados científicamente, como por ejemplo: libros de texto, tesis de grado y revistas especializadas. Esas fuentes fueron obtenidas por medio de la visita a los diferentes centros de información seguidamente mencionados:

Biblioteca de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT),

Biblioteca Nacional y

La red internacional de Internet.

La utilidad de estas fuentes es dar sentido científico al trabajo de investigación, por ende, brindar respaldo y credibilidad a la forma como se recopila y se clasifica la información que sustenta dicha investigación.

D. Técnica de investigación

La técnica que se utiliza en el trabajo es la encuesta, la cual se aplicó a una población de cincuenta y dos Supervisores y Managers de Western Union, sede Costa Rica. Esta encuesta consistía en diez preguntas, 3 abiertas y 7 cerradas; dicha encuesta fue realizada de manera formal, ya que se mantuvo comunicación cara a cara para poder explicar el motivo de dicha investigación.

Por último, la utilidad de la técnica de investigación utilizada es importante en la investigación; ya que ayuda a desarrollar el objeto de estudio, pero sobre todo, permite desarrollar el cuarto capítulo, el cual servirá para llegar a las conclusiones y lograr dar respuesta a la interrogante planteada.

E. Alcances y limitaciones de la investigación

1. Alcances:

El principal alcance que se pretende con esta investigación es que la población encuestada, tenga claro el concepto de Responsabilidad Social Individual, para que así se forme una verdadera red dentro de la empresa y se consiga un compromiso serio, para poder tener varios proyectos y oportunidades y llegar a poner en práctica dicho concepto.

De la misma forma, se espera lograr la creación de un sentido de pertenencia dentro de la población encuestada, que permita un grado de división de proyectos con la Fundación Western Union, y permita que se dé la iniciativa de la creación de proyectos propios para la sede Costa Rica.

2. Limitaciones:

La primera limitación es de manera conceptual, ya que la población encuestada puede no estar familiarizada con el concepto de Responsabilidad Social Individual, debido a que este es completamente nuevo.

De la misma forma, los datos que arrojen la investigación, no son una muestra significativa para la toma de decisiones del país, sino solo de la empresa estudiada, en su sede en Costa Rica.

Otra de las limitaciones observada se relaciona con el tiempo disponible para el desarrollo de la investigación, ya que no permite una mayor profundización e investigación

para lograr resultados más certeros.

Por último y no menos importante, una de las limitaciones que se observan es la disponibilidad de la población seleccionada para la investigación; ya que durante el período de estudio, se fueron presentando cambios a lo interno de la organización; por lo que las reuniones y viajes son muy constantes y con esto, la posibilidad de que accedan a contestar el cuestionario en el tiempo estimado es muy bajo.

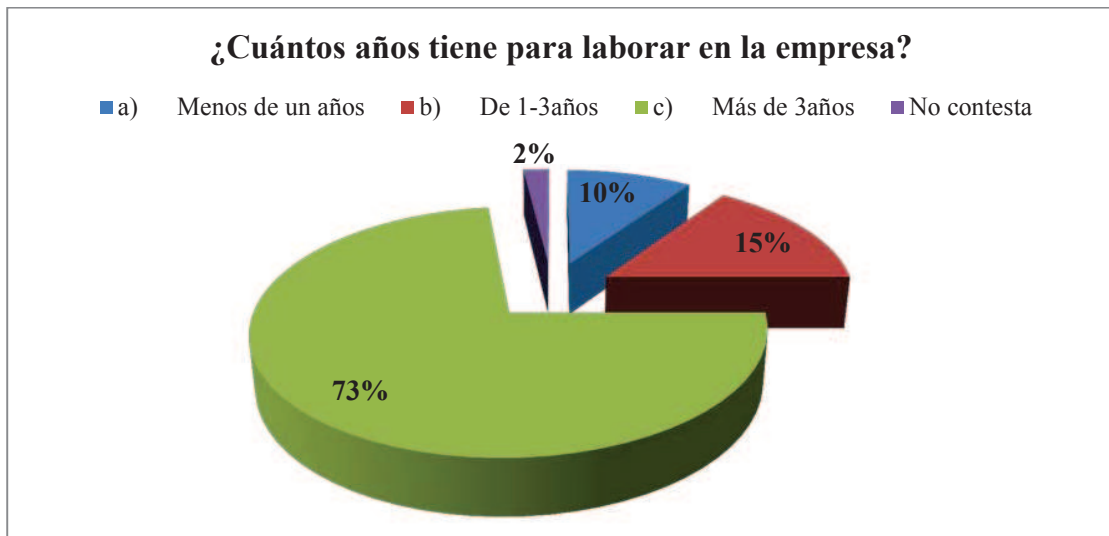
Capítulo IV

Análisis de Resultados

Como bien se mencionó desde un inicio, el objetivo general del presente trabajo de investigación es el de determinar la percepción de los Supervisores y Manager de Western Union Costa Rica, sobre la implementación de un programa de Responsabilidad Social individual. Este objetivo se analizará a la luz de los resultados arrojados con la encuesta aplicada a dicha población.

La primera pregunta planteada corresponde al tiempo que tiene la población laborando para Western Union Costa Rica; el propósito de dicha pregunta es principalmente, determinar el grado de involucramiento y conocimiento con los proyectos de la empresa, en el área de Responsabilidad Social empresarial. De esta se desprende la siguiente gráfica;

Gráfica #1



Fuente: Elaboración propia, con base en la encuesta aplicada a los 52 Supervisores y Managers de Western Union Costa Rica. Marzo-Abril 2012

Como se puede notar, el 73% de la población encuestada, tiene más de 3 años laborando para Western Union Costa Rica. Esto facilitó notablemente la accesibilidad y apoyo a la presente investigación. El conocimiento respecto a los proyectos anteriormente aplicados en la empresa fue una constante.

De la misma forma, debido a una de las limitaciones que se mencionaron en el capítulo anterior, gracias a ese movimiento jerárquico y organizacional, una muestra pequeña de la población no estaba segura de si se posee un programa de Responsabilidad Social Empresarial propio, esto ya que los programas impulsados por la empresa responden principalmente, a los planteados por la Fundación Wester Union.

Con respecto a la pregunta número dos, se encontraron respuestas atinadas y otras no tanto, pero en general, estas iban dirigidas principalmente a cuatro aspectos por saber; El compromiso y deber de las empresas con la sociedad y sus empleados, El aporte a la comunidad para la solución de problemas sociales, voluntariado y proyección positiva de la empresa. Esto se puede ver representado en la gráfica número 2, a continuación;

Gráfica #2



Fuente: Elaboración propia, con base en la encuesta aplicada a los 52 Supervisores y Managers de Western Union Costa Rica. Marzo-Abril 2012

El 46% de los encuestados coinciden en que la Responsabilidad Social Empresarial es principalmente un compromiso de las empresas y un deber que estas adquieren con la comunidad que les rodea, por lo que es importante que generen un impacto positivo, para así mejorar la calidad de vida de dicha comunidad y por ende, de sus empleados.

Por otro lado está, el 26% de los encuestados, quienes opinan que la Responsabilidad social va enfocada principalmente, a la solución de problemas sociales, sin tener estos que convertirse en un deber o compromiso, simplemente tener esa conciencia de ayuda y superación intrínseca dentro de sus valores.

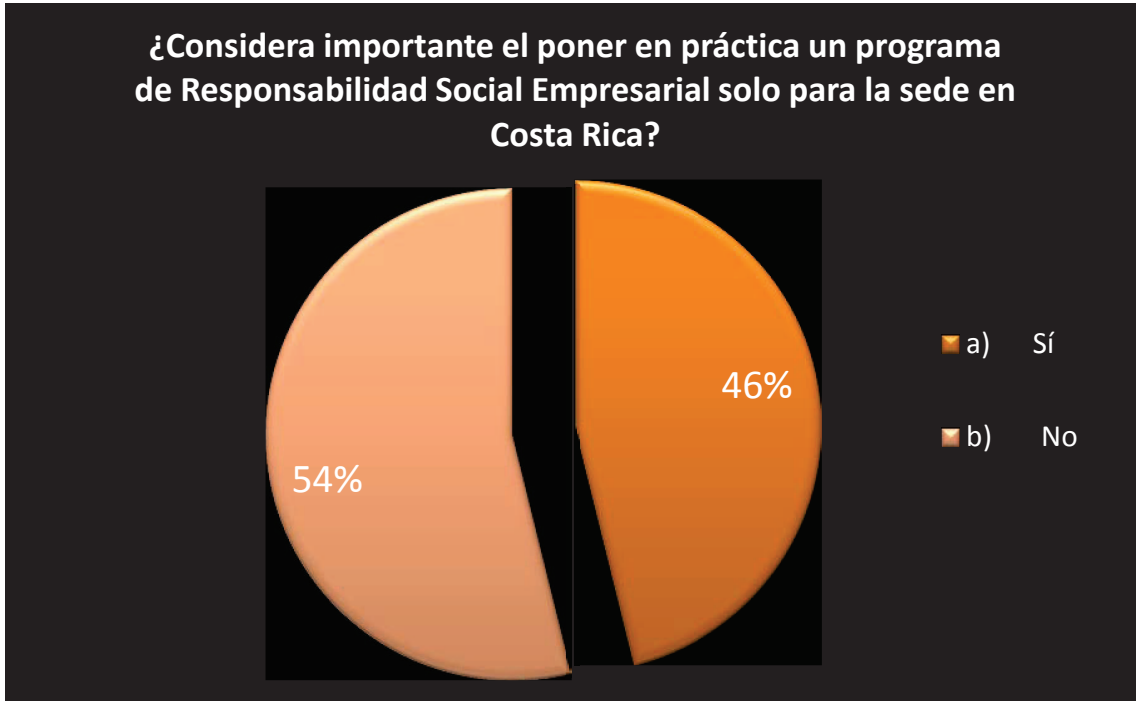
En tercer lugar, se tiene un 16% conformado por diversas opiniones que van desde la sola preocupación por el medio ambiente, hasta el concepto de que con saber que existen problemas en la comunidad basta, y no precisamente es necesario tomar cartas en el asunto.

Uno de los puntos importantes que vale la pena resaltar, es el 9% de los encuestados, los cuales ven la aplicación de la Responsabilidad Social no como un asunto meramente voluntario, que va mas allá del cumplimiento de la norma, sino que se enfoca en los principios y valores de las empresas y sus empleados, por lo cual es desde ahí que se decide, si se aporta algo a la comunidad o no, es meramente voluntario dicen.

Por último se tiene que un 8% ve la Responsabilidad Social Empresarial como un asunto de imagen que beneficia a la compañía para ser más competitiva; esto se puede resumir como algo de moda que mejora el posicionamiento de cualquier empresa, pero sin un trasfondo realmente comprometedor.

Se pasará hora al análisis de la pregunta número 3, que es la base para contestar el segundo objetivo específico y parte del objetivo general, ya que este plantea si los Supervisores y Managers de Western Union consideran importante la implementación de un programa de Responsabilidad Social Empresarial solo para la sede en Costa Rica. Esta pregunta arrojó respuestas interesantes que se analizaran en la gráfica número 3, a continuación;

Gráfica #3



Fuente: Elaboración propia, con base en la encuesta aplicada a los 52 Supervisores y Managers de Western Union Costa Rica. Marzo-Abril 2012

Como bien se puede observar en la gráfica #3, el margen de diferencia existente entre los que están de acuerdo y los que no con la creación de un programa de Responsabilidad Social Empresarial en la sede de Costa Rica, es muy pequeño. Esto obedece a varias razones que se lograron obtener mediante el mismo cuestionario y la interacción con los encuestados.

La mayor parte de los encuestados expresaron que por ser Western Union una empresa internacional, no sería conveniente la separación o implementación de programas aislados. Por otra parte, también mencionan que este tipo de programas son responsabilidad

directa de la Fundación Western Union, por lo que no es necesario realizar un trabajo extra o duplicar una labor, según lo expresaron.

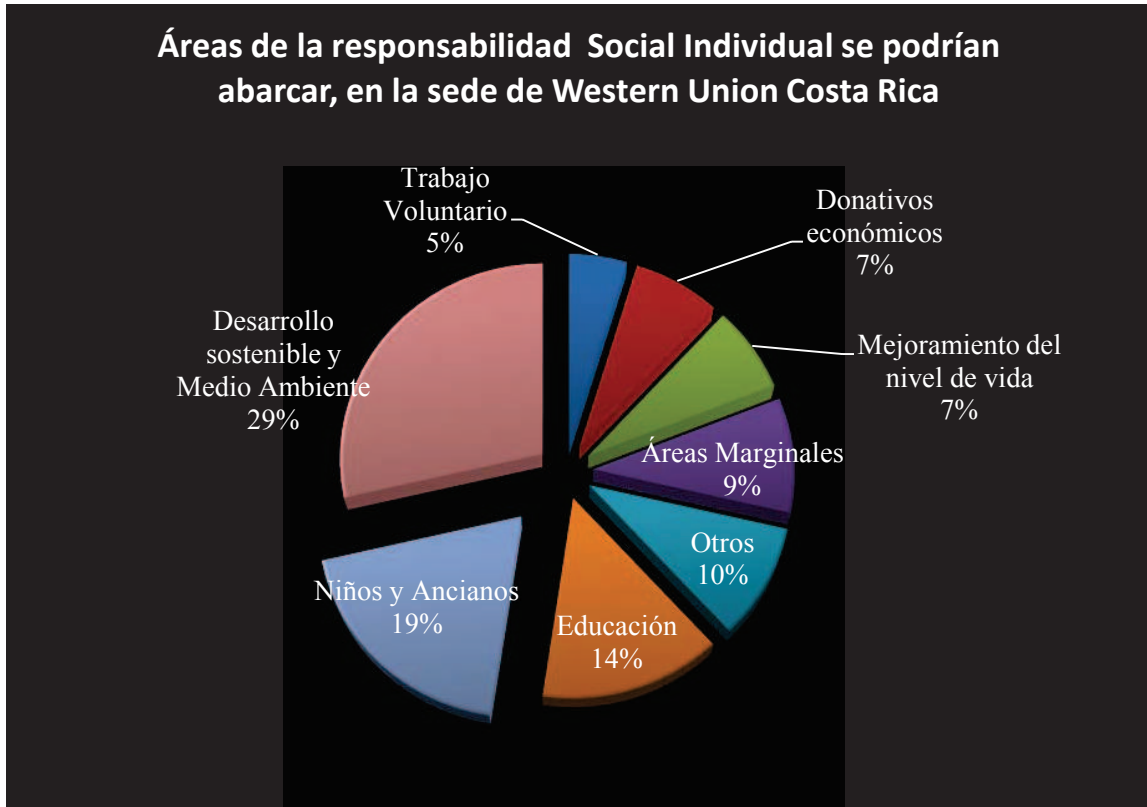
De la misma manera, los encuestados que respondieron positivamente, exponen que es importante crear conciencia sobre la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial “... mas allá de las obligaciones de ley y los beneficios que este aporte conlleva.” (Supervisores y Managers, 2012)

Aparte de que la empresa sea transnacional, no quita el hecho de que esta debe responder a las necesidades individuales de cada país donde tenga operaciones; específicamente en Costa Rica, ya se han implementado programas de ayuda de bien social, como se mencionó en el capítulo II, el mejor ejemplo de la participación de Western Union mediante la fundación, fue en el terremoto de Cinchona en 2009. Pero es indispensable, que además de un accionar por emergencia, se dé un programa preventivo y de apoyo a la sociedad que ha acogido a dicha empresa.

Como bien lo señala uno de los encuestados “...todas las empresas deben cumplir con la Responsabilidad (Social Empresarial) en todo lugar que estén localizadas...”, por lo que “...es importante comenzar por un país y predicar con el ejemplo, y si funciona (se debería) aplicar en otros países...” donde tienen diferentes operaciones. (Supervisores y Managers, 2012)

Muy de la mano con la tercera pregunta, se tiene la número cuatro que estaba enfocada a la búsqueda de áreas de la Responsabilidad Social Individual. Las cuales se podrían abarcar, en la sede de Western Union Costa Rica. De ellas, se desprende la gráfica número cuatro, a continuación;

Gráfica #4



Fuente: Elaboración propia, con base en la encuesta aplicada a los 52 Supervisores y Managers de Western Union Costa Rica. Marzo-Abril 2012

Dentro de los aspectos propuestos por los encuestados, un 29% considera importante implementar programas enfocados al desarrollo sostenible y el medio ambiente; de hecho esta propuesta se viene trabajando desde ya hace 2 años en la empresa con la creación de un pequeño grupo llamado el Grupo Verde (LAROC Go Green), que está enfocado al ahorro de energía y a la reducción del papel con la ayuda del Site Council que facilitó la inversión de varias impresoras conectadas a la red, las cuales permitieron la eliminación de las impresoras de uso individual. De la misma forma, se ha promovido la práctica de archivar documentos en PDF en vez de imprimir.

Por otra parte, un 19% se refiere a programas enfocados a la niñez y a los ancianos, que se puede sumar al 7% que menciona la posibilidad de programas dirigidos al mejoramiento del nivel de vida. En el pasado se han realizado actividades que tienen que ver con el voluntariado para ir a pintar escuelas de la comunidad, esto se refleja en el 5% que propone este tipo de actividades voluntarias.

Sí es preocupante que aun teniendo una idea principal del concepto de Responsabilidad Social, haya personas que piensen que solo con dar dinero es suficiente, como lo es el caso del 7% que se ve en la misma gráfica, quienes proponen donaciones económicas, sin un trabajo activo.

Como contraparte a ese porcentaje, un 9% propone la ayuda activa con áreas marginales y personas menos favorecidas, lo que deja una señal de que el sentido de Responsabilidad Social Individual, si se encuentra presente aunque en una pequeña parte, esta puede ser explotada positivamente y llegar a contagiar al resto de los empleados con una buena campaña de información.

La pregunta anterior se ve más claramente en el interés por apoyar de manera activa un programa de Responsabilidad Social Empresarial, como se planteó en la pregunta número cinco. Esto se demuestra gráficamente así;

Gráfica #5

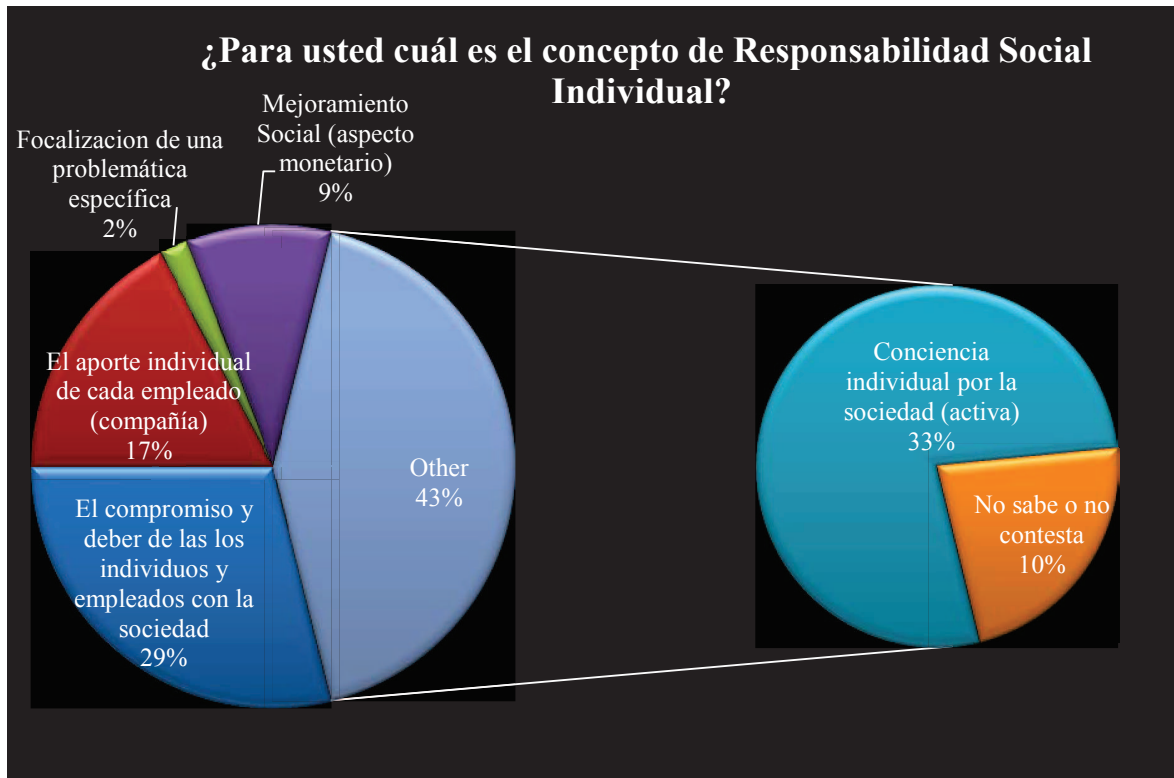


Fuente: Elaboración propia, con base en la encuesta aplicada a los 52 Supervisores y Managers de Western Union Costa Rica. Marzo-Abril 2012

Se recuerda que la encuesta se aplicó a 52 Supervisores y Managers de Western Union Costa Rica; en el gráfico anterior, se denota que de plantear un programa de Responsabilidad Social Empresarial, habría un apoyo mayor al 90% de los encuestados, lo que resultaría en un gran apoyo del resto de la población laboral.

Uno de los alcances planteados en el tercer capítulo, fue el de que la población encuestada tuviese claro el concepto de Responsabilidad Social Individual. Esto fue muy importante debido a que cuando se consultó por su significado, se obtuvieron los siguientes resultados;

Gráfica #6



Fuente: Elaboración propia, con base en la encuesta aplicada a los 52 Supervisores y Managers de Western Union Costa Rica. Marzo-Abril 2012

Tanto con el concepto de Responsabilidad Social Empresarial como Responsabilidad Social Individual, los encuestados coinciden en que definitivamente estos van ligados a un fuerte compromiso y deber, en este caso de los individuos y empleados para con la sociedad. Este aspecto abarca un 29% en la gráfica número seis.

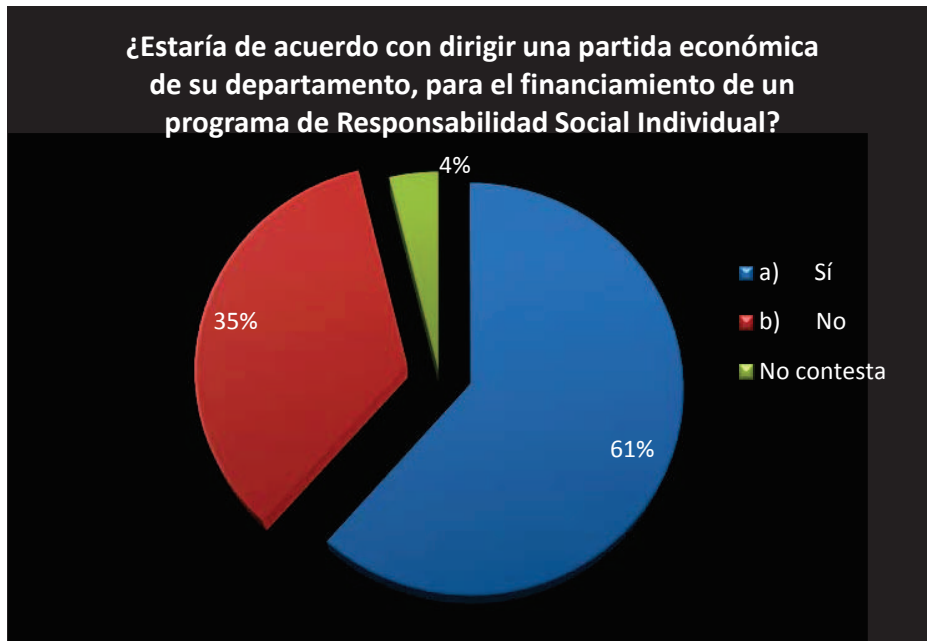
El aspecto al cual se le da más importancia en la conceptualización de la Responsabilidad Social Individual es la conciencia individual, por lo que acontece en la sociedad y principalmente; por tomar parte activa para la mejora de las condiciones de la sociedad. Es ese 33% que requiere ser tomado en cuenta para la implementación de proyectos de Responsabilidad Social Individual en la empresa investigada.

Otros aspectos que sobresalen en esta conceptualización, es el aporte individual de cada empleado para con la compañía con un 17% y el mejoramiento social, enfocado sobre todo, en el aporte meramente económico representado por un 9% en la gráfica. El cambio de mentalidad o de punto de vista sobre este concepto, se detallará en las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

La pregunta número siete se planteó con el fin de ayudar a responder el objetivo específico número 3 que se centra en conocer el compromiso de los Supervisores y Managers, reflejado en el ámbito económico, con la posibilidad de dirigir una partida económica del departamento correspondiente, para el financiamiento de un programa de Responsabilidad Social Individual.

Dicha pregunta presentó varias observaciones por parte de algunos encuestados, quienes recalcaron que en el área económica, dependen principalmente de otro nivel administrativo, por lo que esta decisión no depende directamente de ellos. Por otra parte, un 61% de los encuestados afirman que sí estarían de acuerdo con apoyar económicamente, un proyecto de esta índole. Finalmente, un 4% prefirió no referirse a este punto; ello se puede ver en la siguiente gráfica;

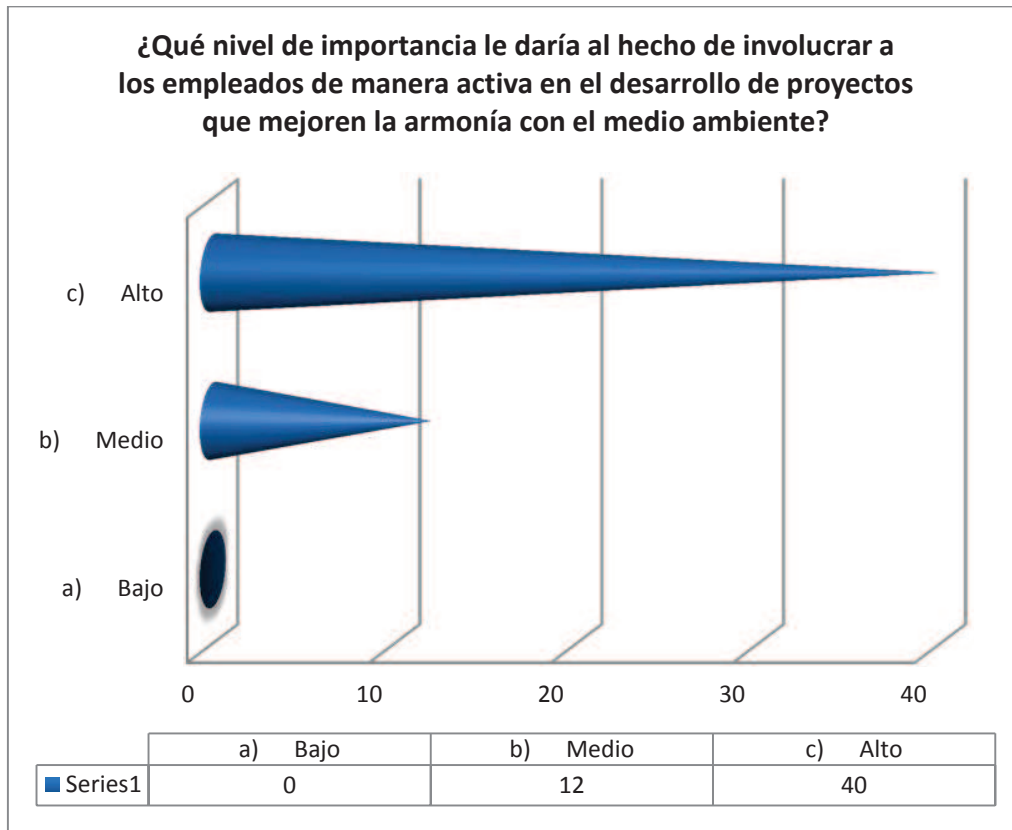
Gráfica #7



Fuente: Elaboración propia, con base en la encuesta aplicada a los 52 Supervisores y Managers de Western Union Costa Rica. Marzo-Abril 2012

Unido al aspecto económico, se encuentra el apoyo que puedan dar los Supervisores y Managers a sus empleados, para que estos sean parte de un proyecto de Responsabilidad Social, enfocado por ejemplo, al medio ambiente. Esto fue completamente positivo; ya que 12 de los encuestados consideraron que esta participación activa de los empleados representa un nivel medio y 40 de los encuestados están concientes de su alto nivel de importancia, lo que reafirma su compromiso con la empresa y sobre todo con programas enfocados a la práctica de una Responsabilidad Social Individual significativa. Véase gráficamente;

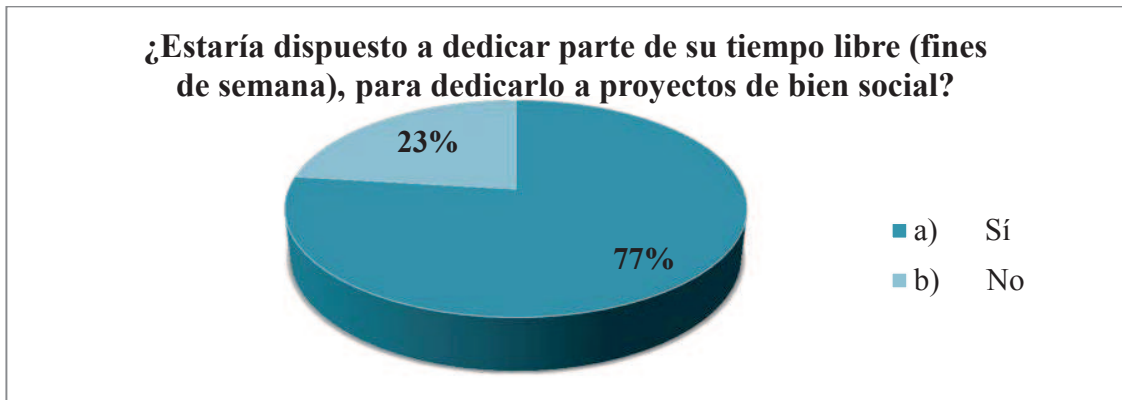
Gráfica #8



Fuente: Elaboración propia, con base en la encuesta aplicada a los 52 Supervisores y Managers de Western Union Costa Rica. Marzo-Abril 2012

Siguiendo la misma línea de apoyo, se consultó en la pregunta número nueve, si ellos (supervisores y managers) estarían dispuestos a dedicar parte de su tiempo libre, específicamente los fines de semana, para trabajar en proyectos de bien social, un 77% de los encuestados respondió afirmativamente, lo que brinda una respuesta positiva para el cuarto y último objetivo específico planteado. Véase esta respuesta gráficamente.

Gráfica #9



Fuente: Elaboración propia, con base en la encuesta aplicada a los 52 Supervisores y Managers de Western Union Costa Rica. Marzo-Abril 2012

De la misma manera, y teniendo en cuenta que un 73% de los encuestados tiene más de 3 años laborando para Western Union Costa Rica; por lo que tienen un conocimiento bastante importante de sus empleados, se les consultó que si el equipo de trabajo que tienen a cargo estarían dispuestos a dedicar, igualmente parte de su tiempo libre a proyectos de bien social, nos arroja un resultado similar al anterior; teniendo así un 71% que confía en que su equipo si se sumará a apoyar este tipo de programas y solo un 27% que responde negativamente a esta interrogante. Lo anterior se puede ver gráficamente así;

Gráfica #10



Fuente: Elaboración propia, con base en la encuesta aplicada a los 52 Supervisores y Managers de Western Union Costa Rica. Marzo-Abril 2012

Conclusiones Finales

Por medio de esta investigación, se comprueba que la Responsabilidad Social Empresarial, es un tema que día a día toma más relevancia en el nivel internacional; ya que con los desplazamientos de las empresas transnacionales, se van moviendo diferentes ideologías o valores empresariales, los cuales se quedan en los países que los acogen.

El desarrollo de los Negocios Internacionales ratifica cada vez más ese interés por resguardar los recursos naturales, procurar el bien social y retribuir a las sociedades que rodean las diferentes empresas ya los países que las reciben en su territorio.

Como bien se señaló durante la investigación, el concepto de Responsabilidad Social Individual es relativamente nuevo, pero va tomando fuerza y despertando el interés en la comunidad internacional; gracias a la urgencia que existe de hacer algo para fortalecer el medio ambiente y la educación (eje principal de toda sociedad).

Se comprueba entonces que la Responsabilidad Social Individual, viene a ser una respuesta a las diferentes problemáticas sociales y ambientales que se presentan; pues estas se refieren al actuar individual, comprometidos completamente a restaurar la sociedad.

El capítulo primero incluye los aspectos que se querían alcanzar por medio de dicha investigación, por lo que se constituyeron en su columna vertebral.

Por medio del segundo capítulo, se desarrolló el Marco Teórico, en donde se lograron desmenuzar los conceptos principales que conforman los orígenes de la Responsabilidad Social Individual; o lo que es lo mismo, la transformación de la

Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logró a través de una investigación teórica y su ejemplificación por medio de la empresa seleccionada.

Es importante resaltar el momento histórico que da pie a la preocupación internacional por el Desarrollo Sostenible, con la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente. Gracias a lo pactado en dicha conferencia, es que se han venido realizando iniciativas y proyectos planteados por las empresas, tanto nacionales como transnacionales que permiten el arraigo de esa conciencia por la sociedad.

A la luz de lo expuesto, mediante el segundo capítulo, se concluye que la creación del Programa 21, fue de vital importancia en la evolución del Desarrollo Sostenible a Responsabilidad Social Empresarial y de este a la Responsabilidad Social Individual.

De la misma forma, se concluye que la cultura de los Negocios Internacionales juega un papel importante en el desarrollo de programas enfocados a la Responsabilidad Social Empresarial y la Responsabilidad Social Individual. Por lo que la debida formación de los profesionales en estas áreas, permitirá alcanzar niveles de aceptación y adaptación completamente óptimos.

En el tercer capítulo, se detallan los aspectos metodológicos de la investigación que permiten responder tanto al objetivo general como los específicos, los cuales se ven reflejados en el cuarto capítulo con el análisis de las interrogantes planteadas en la encuesta aplicada.

En el capítulo cuarto, se desarrollan gráficamente, los objetivos específicos planteados y se logra determinar que el apoyo a un programa de Responsabilidad Social

Individual en Western Union Costa Rica, contaría con una amplia participación activa por parte de los Supervisores y Managers de dicha empresa.

Mediante esta investigación, se logró determinar la importancia de la implementación de un programa de Responsabilidad Social Individual en Costa Rica, que permita posicionar la sede de Western Union Costa Rica, como un ejemplo por seguir.

Como resultado de la presente investigación, se puede concluir que el grado de importancia que le dan los Supervisores y Managers de Western Union Costa Rica a la implementación de un programa de Responsabilidad Social Individual, es alto, lo que va de la mano con su compromiso con la filosofía de la empresa y su involucramiento con ella.

Como se mencionó en el marco teórico, Western Union es una empresa multinacional, por lo que la toma de decisiones en el nivel económico, no depende en un 100% de los Supervisores ni los Managers de la sede en Costa Rica. Es por lo que a pesar de que ellos muestran un gran apoyo y anuencia a dirigir una parte de su fondo económico a la implementación de un programa de Responsabilidad Social Individual, este debe ser aprobado por el reglamento interno de dicha empresa.

Es importante resaltar el nivel de confianza que depositan los Supervisores y Managers de Western Union Costa Rica, a los empleados que tienen a cargo, y mediante ese mismo nivel de confianza, se logra comprobar el compromiso en el aspecto social, para la implementación de un programa de Responsabilidad Social Individual, en el cual los empleados puedan participar activamente sin ningún problema.

Recomendaciones Finales

- ✓ Se recomienda captar la atención de ese 16% de los encuestados, los cuales opinan que no es necesario actuar o participar activamente, cuando se habla de Responsabilidad Social Empresarial e Individual. Esta parte encuestada opinó que solo basta con saber que existe una problemática en la sociedad, pero no creen que ellos puedan hacer algo al respecto.
- ✓ De la misma forma, se recomienda tomar en cuenta la disponibilidad del 9% y 8% de los encuestados, quienes opinan que el voluntariado es importante; y además, las acciones de este tipo, enfocadas a la comunidad, favorecen la imagen de la empresa.
- ✓ Se recomienda la creación de un espacio, que permita a los empleados proponer proyectos de interés social.
- ✓ Promover el proyecto que se encuentra en desarrollo, “LAROC Go Green”, con campañas más agresivas, que permitan el involucramiento de los empleados en dicho programa.
- ✓ Es importante involucrar más a los empleados en los proyectos futuros, que se planteen dentro del “grupo verde”, para que esto no se maneje como funciones o labores de un grupo en específico, sino que se dé una participación activa de los empleados que sí tienen un gran interés en formar parte de proyectos de bien social.
- ✓ Como plan directo de Responsabilidad Social Empresarial, enfocado principalmente en la Responsabilidad social Individual, se recomienda tomar en cuenta el 9% de los encuestados que proponen un trabajo activo en áreas marginales y con personas menos favorecidas; lo que además de proyectar una verdadera Responsabilidad Social Individual, demostraría realmente el compromiso que los empleados de Western Union Costa Rica, tienen para con la sociedad y los valores mismos de la empresa.

- ✓ Como recomendación urgente, está la creación de un programa de Responsabilidad Social Empresarial, explícito para la sede de Western Union Costa Rica.

- ✓ Finalmente y no menos importante, se recomienda a la compañía, promover más el concepto de Responsabilidad Social individual, pero sobre todo, aclarar a los empleados que parte de ese compromiso individual va de la mano con la educación, por lo que es fundamental el involucrar a la familia en este tipo de proyectos, en donde se trabaje directamente con la comunidad.

Bibliografía

Libro:

Luesma, T. R. (2007). La Responsabilidad Social Empresarial. *Dyna SL* , 82 (8), 445-449.

Revistas:

Borjas, C. (2007). Responsabilidad Social Empresarial y Desempeño Financiero: un Enfoque Estratégico. *Revista de Ciencias Empresariales y Economía* , 137-146.

Briceño, S., Mejías, I., & Moreno, F. (s.f.). La Comunicación Corporativa y la Responsabilidad Social Empresarial. *International Journal of Good Conscience* , 37-46.

Rodriguez, J., & Abreu, J. L. (2009). Legislación de la responsabilidad social empresarial. *Daena: International Journal of Good Conscience* , 188-228.

Internet:

Alcoberro, R. (s.f.). *Filosofía i pensament*. Recuperado el 25 de 02 de 2012, de <http://www.alcoberro.info/>

Arellano, M. C. (s.f.). Fundación Prohumana. Recuperado el 18 de 02 de 2012, de <http://www.prohumana.cl/>

CINDE. (s.f.). www.cinde.org. Recuperado el 04 de Marzo de 2012, de <http://www.cinde.org/index.php/es/historias-de-exito>

D'Angelo, L. C. (s.f.). foundation.westernunion.com. Recuperado el 25 de Marzo de 2012, de

http://foundation.westernunion.com/about_the_western_union_foundation.html

ONU. (s.f.). www.un.org. Recuperado el 03 de Marzo de 2012, de

<http://www.un.org/depts/dhl/spanish/resguids/specenvsp.htm>

Western Union. (s.f.). foundation.westernunion.com. Recuperado el 10 de Febrero de 2012, de

http://foundation.westernunion.com/about_the_western_union_foundation.html

www.definicion.de. (2008-2012). Recuperado el 25 de febrero de 2012, de

<http://definicion.de/social/>

Otros:

Supervisores y Managers, W. U. (Marzo de 2012). Encuesta sobre Responsabilidad Social Individual. (T. T. Ortega, Recopilador) Lindora - Santa Ana, San José.

Anexos

08/04/12

Western Union dona \$50.000 para atender emergencia por terremoto - EL PAÍS - nacion.com

Costa Rica, Viernes 16 de enero de 2009

NACION.COM /el pais

LN EL PAÍS

Buscar Búsqueda avanzada

PORTADA | EL PAÍS | DEPORTES | SUCESOS | ECONOMÍA | ALDEA GLOBAL | MUNDO | OPINIÓN | ENTRETENIMIENTO | VIDEOS | BLOGS | CLASIFICADOS

Sociedad | Política | Su cantón | Juicio CCSS - Fitchel | Terremoto País

Western Union dona \$50.000 para atender emergencia por terremoto

ESTEBANA MATA | 12:09 PM | emata@nacion.com

San José (Redacción). La Fundación Western Union donó hoy \$50.000 para enfrentar la emergencia producida por el terremoto del 8 de enero, informaron fuentes de la Cruz Roja.

La donación forma parte del programa mundial "Our World, Our FamilySM", (Nuestro Mundo, Nuestra Familia por sus siglas en inglés).

Además, la empresa facilita un servicio de transferencias para hacer donaciones.

Esto mediante el servicio Quick Collect® y que beneficiará directamente a la Cruz Roja

Costarricense.

Western Union proveerá a los usuarios en Estados Unidos dicho servicio sin costo de transferencia cuyo monto máximo sean de \$1.000, que se realicen al código EARTHQUAKERELIEF CR y en Costa Rica a través de AYUDATERREMOTO CR. En ambos casos la cuenta será EARTHQUAKERELIEF CR, señala el informe de la Cruz Roja

ADemás EN EL PAÍS
CNE inicia pide a familias afectadas por terremoto volver a sus casas
CCSS inició vacunación para evitar meningitis
IMAS busca casas de alquiler para damnificados
Helicóptero colombiano deja mañana el país
Mal tiempo impide reanudar labores de rescate en zona de desastre

SERVICIOS

En tu Celular

En tu PDA

Noticias por email

RSS

Fax

Horóscopo

Cartel

Anexo #2

Encuesta

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Para optar por el grado de Licenciatura en Negocios Internacionales

Responsabilidad Social Individual

Cuestionario:

El presente cuestionario forma parte del proyecto de seminario de graduación para optar por el Licenciatura en Negocios Internacionales. El fin del mismo es medir el grado de conocimiento que tiene la población gerencial de Western Union, sobre la Responsabilidad Social Individual. El cuestionario es fácil y rápido de completar: estimamos que usted deberá disponer de unos 10 minutos para responderlo. Su participación en este estudio es voluntaria y la información aquí brindada es de carácter confidencial. Usted no tiene que proporcionarnos su nombre. Si tiene alguna pregunta sobre la naturaleza y los objetivos de la encuesta, o sobre el cuestionario propiamente dicho siéntase libre en consultarme o al profesor Saúl Nuñez Cortez; el cual puede ser contactado al correo electrónico snunezc206@ulacit.ed.cr o por medio de la plataforma de la universidad. O bien en la Facultad de Administración al 2523-4000.

1. ¿Cuántos años tiene para laborar en la empresa?

- a) Menos de un años
- b) De 1-3años
- c) Más de 3años

2. ¿Qué entiende usted por Responsabilidad Social Empresarial?

3. ¿Considera importante el poner en práctica un programa de Responsabilidad Social Empresarial solo para la sede en Costa Rica?

- a) Sí
- b) No (Pase a la pregunta número 5)

¿Por qué?

4. ¿Qué áreas de la responsabilidad Social Individual se podrían abarcar, en la sede de Western Union Costa Rica?

5. ¿Le gustaría ser parte activa de un programa de Responsabilidad Social Empresarial?

- a) Sí
- b) No

6. ¿Para usted cuál es el concepto de Responsabilidad Social Individual?

7. ¿Estaría de acuerdo con dirigir una partida económica de su departamento, para el financiamiento de un programa de Responsabilidad Social Individual?
- a) Sí
 - b) No
8. ¿Qué nivel de importancia le daría al hecho de involucrar a los empleados de manera activa en el desarrollo de proyectos que mejoren la armonía con el medio ambiente?
- a) Bajo
 - b) Medio
 - c) Alto
9. ¿Estaría dispuesto a dedicar parte de su tiempo libre (fines de semana), para dedicarlo a proyectos de bien social?
- a) Sí
 - b) No
10. ¿Cree usted que su equipo de trabajo estaría dispuesto a dedicar parte de su tiempo libre (fines de semana), para dedicarlo a proyectos de bien social?
- a) Sí
 - b) No