

Voluntarios que hacen la diferencia en la Comunidad

Natalia Barahona Aguilar

La responsabilidad Social Individual como bien se sabe tiene muchos significados y dependiendo del punto de vista, de cada individuo y su necesidad, esta será distinta.

En las compañías privadas la responsabilidad social es de suma importancia, es por eso que el desarrollo y creación de un grupo de voluntarios que se preocupen por hacer la diferencia y un impacto positivo en la comunidad es esencial.

El propósito de esta Tesis es el análisis del Grupo de ayuda Social llamado VOE (voice of the people) creado por voluntarios de la Compañía privada, este grupo de personas proponen distintos talleres y actividades para balancear el trabajo con la vida familiar y desarrollo personal y a su vez se cuentan con distintos proyectos específicos de responsabilidad social comunal e individual.

La responsabilidad social Individual se manifiesta al ser parte del grupo de voluntarios y ofrecer tiempo fuera de horas de trabajo para colaborar con las distintas actividades propuestas por el Comité del VOE y que sean a beneficio de la comunidad.

Específicamente se analizarán las actividades de responsabilidad social y su impacto en el VOE poniendo como estandarte la actividad principal de ayuda a la Fundación de Hogar Manos Abiertas.

Luego de analizar las actividades se propondrán distintos cambios que se deberán hacer para lograr un mayor reclutamiento de voluntarios como parte del VOE y obtener un mayor nivel de satisfacción comunal e individual.

Satisfacción: Sentimiento positivo del cliente hacia el Producto o Servicio¹.

Voluntario: Persona que trabaja por una causa sin goce de salario

Trabajo Voluntario: El voluntariado es el trabajo de las personas que sirven a una comunidad o al medio ambiente por decisión propia y libre.

Responsabilidad Social: La responsabilidad Individual Social va de la mano con la satisfacción que siente el ser humano al ayudar a otro en necesidad, no importando el campo en que se haga.

VOE: Voz del Empleado en la empresa privada

The social individual responsibility as we know has a lot of definitions and depending of the point of view of each individual this might change and will have a different necessity.

In the private companies the social responsibility is very important and because of it they need the creation of volunteer groups that care about making a difference and a positive impact in the community.

The purpose of this investigation is the analysis of a Volunteer group called VOE that was created for employees of the private company that want it to make a difference in the community, this group of volunteers have different types of activities to help, such as Foundation Manos Abiertas.

The different activities that the VOE propose to the employee of the Companies try to give the opportunity to give back but also to improve the Morale of the company, because some of the task that exist try to balance work with family life..

¹ Justicia, Libertad y Derechos Humanos, tomo I y II, Ensayo en homenaje a Rodolfo E. Piza Escalante, Editorama S.A, 2003

The Social individual responsibility appears when the volunteers offer their time off outside the office and collaborate with the activities of the VOE to help the community in a positive way.

The analysis of the activities in hand with the Foundation Manos Abiertas will determine if these activities are recognized by the employees of the company.

Also we will analyzed the different opportunities that the VOE has to improve their method and also how can we be more attractive to the employees so the group grows and can make a bigger impact in the community.

Satisfaction: Positive attitude of the client towards the Product or service

Volunteer: Person who dedicate hours of his day to work for a cause without getting paid.

Volunteer Work: Is the work that a person does to help his community and his own call.

Individual Social Responsibility: The individual social responsibility includes the engagement of each person towards the community where he lives, which can be expressed as an interest towards what's happening in the community, as well as in the active participation in the solving of some of the local problems.

VOE: Voice of the People group of volunteers.

Pregunta a desarrollar

¿Cómo percibe la población de Analistas de Negocios de una empresa privada su responsabilidad social-individual?

Hipótesis

Los profesionales analistas de negocios que trabajan en una compañía privada cuentan con un grupo de Voluntarios llamado VOE, que trabaja específicamente en conjunto con la Fundación Hogar Manos abiertas, los mismos están satisfechos con la labor que se cumple de responsabilidad social y a su vez existe el deseo de manifestar la responsabilidad social individual por parte de los de otros miembros de la Compañía.

Objetivo General

Analizar el impacto que tienen las actividades del VOE en conjunto con la Fundación de Hogar Manos Abiertas en la comunidad empresarial y en la fundación y a su vez identificar los cambios necesarios que se deben hacer para lograr un mayor crecimiento de voluntarios en la Compañía.

Objetivos Específicos

1. Identificar qué tipo de voluntarios son parte del Grupo del VOE y su objetivo al ser parte de este grupo.
2. Analizar cómo se puede generar un interés mayor hacia el VOE, para así poder reclutar más voluntarios que deseen ser parte del comité.

Alcances

Presentar recomendaciones que coadyuven a superar las deficiencias encontradas después de que se realice la encuesta y se realice su análisis, para así realizar los cambios necesarios tanto para obtener mayor beneficio hacia la Fundación e implementar los cambios en el Comité VOE, y poder reclutar mayor población que esté interesada en colaborar y así manifestar su responsabilidad social individual.

Limitaciones

Las posibles limitaciones de esta investigación son:

- Información dispersa si no se logra una Encuesta acorde a las necesidades de la Investigación y su objetivo.
- Falta de cooperación por parte de los individuos de la Empresa Privada para ser encuestados.

Finalidad

Por medio de esta investigación, después de analizar la información (mayoritariamente subjetiva recopilada), se tratará de proponer cuáles cambios necesarios se deben hacer para una mayor participación en el VOE de los empleados de la empresa y que estos a su vez sientan la necesidad de ejercer su responsabilidad social individual por medio de distintas actividades voluntarias del VOE, en beneficio de distintas fundaciones, como por ejemplo Fundación Hogar Manos Abiertas.

Metodología

- Realizar una Encuesta a una población variada de la empresa privada, para determinar la satisfacción e interés con las actividades en la Fundación de Hogar Manos abiertas y así poder mejorar las mismas y a su vez analizar la posibilidad de reclutar más voluntarios para las distintas actividades de responsabilidad social propuestas por el VOE.
- Se hará una revisión bibliografía que clarifique y ayude el desarrollo de la investigación, por lo tanto se analizarán artículos de revistas, la pagina de la fundación Manos Abiertas, la pagina del VOE, diccionarios, etc.

Sujetos y Fuentes de Información

Los sujetos que brindan información para el desarrollo de la investigación, son trabajadores de la Empresa Privada, Voluntarios del VOE, No Voluntarios.

Las fuentes utilizadas serán en su mayoría secundarias como lo es la página Web del VOE, pagina Web de Fundación Hogar Manos Abiertas, la encuesta aplicada y distintas páginas de Internet con temas relevantes a la investigación.

Marco Teórico

Responsabilidad Social

La palabra responsabilidad social contempla varias definiciones posibles. De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE) “*se trata del cargo o la obligación moral que resulta para un sujeto del posible error cometido en un asunto determinado. La responsabilidad es, también, la obligación de reparar y satisfacer una culpa.*”²

Otra definición posible mencionada por la RAE “*señala que la responsabilidad es la capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer las consecuencias de un hecho que realizó con libertad*”

En el derecho, se habla de responsabilidad jurídica cuando un sujeto viola un deber de conducta que ha sido señalado previamente por una norma jurídica. A diferencia de una norma moral, la ley procede de un organismo externo al sujeto (el Estado) y es coercitiva.

Por último, podemos referirnos al principio de responsabilidad que ha formulado el filósofo alemán Hans Jonas (1903-1993) en base a la forma del imperativo categórico kantiano. *Para Jonas, “el principio de responsabilidad es un imperativo de derecho ambiental, que establece que las personas deben obrar de modo tal que los efectos de sus acciones sean compatibles con la permanencia de la vida humana auténtica en el planeta Tierra.”*³

² <http://definicion.de/responsabilidad/>

³ <http://definicion.de/responsabilidad/>

Responsabilidad Social Corporativa:

La responsabilidad social corporativa (RSC), también llamada responsabilidad social empresarial (RSE), *“puede definirse como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido. El sistema de evaluación de desempeño conjunto de la organización en estas áreas es conocido como el triple resultado.”*⁴

La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento. La Responsabilidad Social, se da con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería difícilmente comprensible que una empresa alegara actividades de RSE si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad.

Bajo este concepto de administración y de manejo se engloban un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental. Los antecedentes de la RSE se remontan al siglo XIX en el marco del Cooperativismo y el Asociacionismo que buscaban conciliar eficacia empresarial con principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva. Sus máximos exponentes en la actualidad son las empresas de Economía social, por definición Empresas Socialmente Responsables. (Tomas, 2003, red).

Responsabilidad social empresarial es una forma de misión que se define por la relación ética de la empresa con los financieros, y por el establecimiento de metas empresariales factibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades.

⁴ <http://www.gestion-calidad.com/rsc.html>

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la responsabilidad social de la empresa es el conjunto de funciones que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás representantes.

Responsabilidad Social Individual:

“La Responsabilidad Social Individual no es más que la conducta ética del ciudadano para consigo mismo y con su entorno, y va mucho más allá del cumplimiento de las obligaciones legales, está relacionada con nuestra actitud en el hogar, con nosotros mismos, con nuestra familia, con nuestros amigos, con el ambiente, con el trabajo, con nuestros vecinos y con la sociedad.

*La responsabilidad Social Individual va de la mano con la satisfacción que siente el ser humano al ayudar a otro en necesidad, no importando el campo en que se haga. Satisfacción definida como el Sentimiento positivo del cliente hacia el Producto o Servicio”.*⁵

La responsabilidad social individual se caracteriza por ser un acto voluntario sin premio alguno más que la satisfacción como antes se mencionaba, se debe entender por voluntario aquel que está comprometido con el desarrollo humano y social, requiere que el voluntariado actúe en equipo y de forma organizada.

⁵ <http://www.diarioresponsable.com/portada/destacados/14334-rsechat-responsabilidad-social-individual.html>

El Voluntario concepto general

El voluntariado es el trabajo de las personas que sirven a una comunidad o al medio ambiente por decisión propia y libre.

El trabajo voluntario debería cumplir dos condiciones:

- Ser desinteresado: el voluntario no persigue ningún tipo de beneficio ni gratificación por su ayuda.
- Ser intencionado: el voluntario persigue un fin y un objetivo positivo (buscar un cambio a mejor en la situación del otro) y legítimo (el voluntario goza de capacidad suficiente para realizar la ayuda y de cierto consentimiento por parte del otro que le permite que le ayude).

Cultura de trabajo Voluntario dentro de una Empresa Privada

El trabajo voluntario dentro de una empresa privada no es muy común a nivel de población individual, ya que en este tipo de compañías el nivel de trabajo es bastante pesado y la gente opta muchas veces por tomar esto como excusa.

Debido a esto se considera de mucha importancia crear una cultura de voluntario social más arraigada, y así lograr una mayor participación en obras benéficas.

El voluntario necesita de una cultura propia. No basta con la buena voluntad: se debe de tener una guía para poder ayudar e impactar a los que realmente se necesitan, es precisamente donde el VOE entra a formar parte de la ecuación en la empresa privada.

Para una cultura de voluntarios en beneficio de la sociedad es importante seguir el ejemplo de muchas compañías privadas, que poseen un programa de voluntarios sumamente fuerte e interesante. Estos programas están basados en la formación de los voluntarios y su capacitación en distintas áreas por ejemplo existe una compañía privada que capacita a su personal entrenándolo para labores de socorro y ayuda a la Cruz Roja.

Se cree que el ser voluntario es solo donar el tiempo por una vez y ayudar a una fundación o una causa específica, es más que eso, un voluntario es un

miembro activo de la empresa, y su comunidad, es una persona que este anuente a las necesidades de otra persona con menos beneficios.

La creación de la cultura de voluntarios a favor de los más necesitados es vital en todo el mundo y en especial en una compañía que ya de por si cuenta con un grupo pequeño de voluntarios que están tratando de expandir esta cultura de ayuda.

VOE

El VOE como grupo de voluntarios tiene muchas ideas buenas y ganas de hacer las cosas bien pero en orden de poder hacer crecer esa cultura de voluntarios es necesario que comunique sus proyectos abiertamente a toda la población de la empresa para que así se dé el inicio de la culturización y más adelante el impacto positivo a las comunidades beneficiadas.

La misión del VOE es utilizar todos los recursos a su alcance como el envío de mensajes por medio de intranet haciendo públicos los proyectos en los cuales se puede ayudar, se trabaja continuamente en la implementación de actos públicos, conferencias, etc. sobre temas que realcen todos esos valores humanos y éticos que faciliten la responsabilidad social individual. Ya que se procura mantener una comunicación abierta con los voluntarios para un mayor beneficio comunal.

El VOE es la voz del empleado de la empresa, este grupo de Voluntarios existe hace más de 10 años en Estados Unidos y es parte indispensable en todas las sucursales de la misma a nivel mundial.

Está compuesto por empleados de la Compañía que desean brindar su tiempo sin ninguna remuneración para participar de las distintas actividades realizadas por este grupo.

El VOE desarrolla muchas actividades entre las cuales se encuentran las de razón social, y dentro de las mismas esta la ayuda anual que se le brinda a la Fundación Manos Abiertas, y de la cual se analizara en el desarrollo de la investigación.

Por estar compuesto solo por voluntarios, el VOE es el grupo por excelencia donde los empleados de la compañía privada pueden manifestar su interés y ser voluntarios y así invertir su tiempo en actividades individuales de responsabilidad social.

El VOE adopta varias fundaciones a través del año para colaborar ya sea llevando materiales necesarios para la mejora de la fundación, se colabora también dando regalos en Navidad y realizando una fiesta navideña a distintos hogares tanto de niños en adopción como adultos mayores.

Existe un caso específico donde el VOE ha trabajado en conjunto con los voluntarios de la empresa desde hace ya tres años, esta fundación se llama Hogar Manos Abiertas la cual se creó en 1990 y en mayo de 1991 se le otorga la designación de organización de caridad sin fines de lucro.⁶

Se ubica en Costa Rica (provincia de Alajuela), la Fundación brinda un Hogar permanente a cerca de 100 personas de todo Costa Rica.

" Un lugar donde reciben no solo atención de sus necesidades básicas, sino también el cariño y la entrega de aquellos que han decidido convertirse en su familia y procurarles una vida digna y feliz.

Legalmente establecida y con un carisma bien definido, inicia sus funciones albergando personas en indigencia, pero la situación de las personas con discapacidad severa en abandono cambiaría esta historia. Sin posibilidad de comunicar sus dolencias, expuestos a abuso y agresión, con una salud sumamente frágil y la discriminación de quienes miden al ser humano por su productividad, son sin lugar a dudas, los más pobres entre los pobres.

Se realizaron actividades de recaudación y la providencia permitió reunir fondos para la construcción de un nuevo albergue.

En 1992 se construye el primer albergue propio en San Ramón de Alajuela, con capacidad para 20 individuos en atención permanente.

Estos albergues están diseñados específicamente para el manejo y atención

⁶ <http://www.manosabiertas.org/Nosotros/Historia-y-Logros>

de personas con discapacidad severa y enfermedades terminales, accesos amplios, ventilación e iluminación reglamentaria, cuartos de aislamiento, tinas elevadas, salas de terapia, sistemas sanitarios eficientes, área de atención médica, etc.

Durante estos años, han interactuado el conocimiento y la experiencia de la comunidad religiosa con la población discapacitada, con el apoyo de muchos técnicos y profesionales que han enriquecido el servicio.

En los últimos dos años, la Fundación también ha desarrollado un programa de ayuda a familias de escasos recursos, en las comunidades cercanas.

Año a año, muchas actividades enriquecen la labor de la Fundación, la fiesta de Navidad para 400 niños de las comunidades rurales aledañas, el campamento anual orientado a la concientización en el respeto y oportunidades para los discapacitados, la misa anual de acción de gracias que intenta reunir a todos nuestros benefactores y amigos, reunión anual de voluntarios de trabajo directo, visitas a centros recreativos y eventos sociales que involucren a los discapacitados.

Es primordial para la misión, darle un lugar al discapacitado, luchar contra la discriminación en el acceso a los servicios públicos y privados⁷.

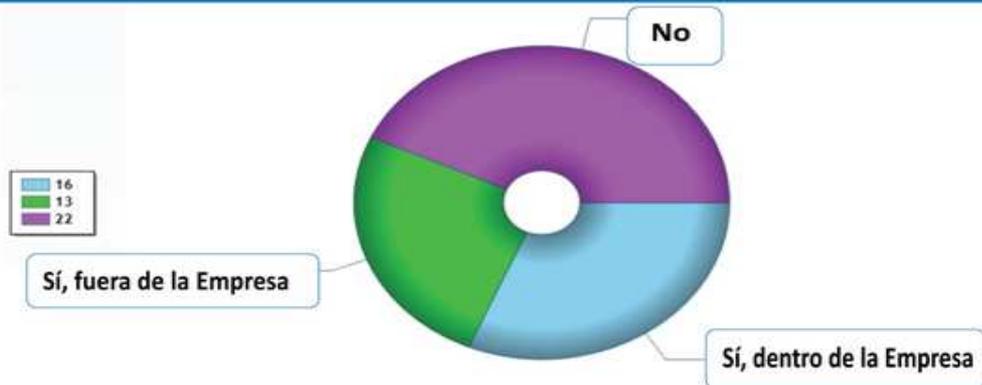
El grupo de Voluntarios del VOE tiene como meta ayudar a todas las fundaciones, casas de ayuda, centros de apoyo al joven, etc. A su vez el grupo de voluntarios de la empresa se mantiene activo en el apoyo de impactos por desastres naturales, cada vez que se da un desastre natural el VOE se encarga de pedir ayuda a los empleados y recolectar todo lo necesario para socorrer a los afectados.

Tener un grupo de personas voluntarias que represente a todos los empleados de la empresa privada en todas estas actividades de soporte humano en crisis, es de suma importancia en la comunidad y sociedad, ya que se está en la presencia de un movimiento cultural de responsabilidad social en crecimiento.

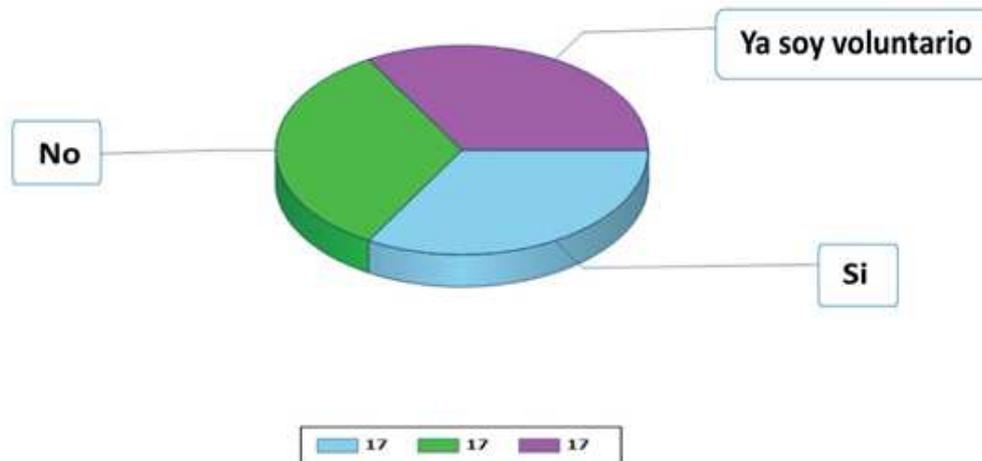
⁷ <http://www.manosabiertas.org/Nosotros/Historia-y-Logros>

Análisis de Resultados

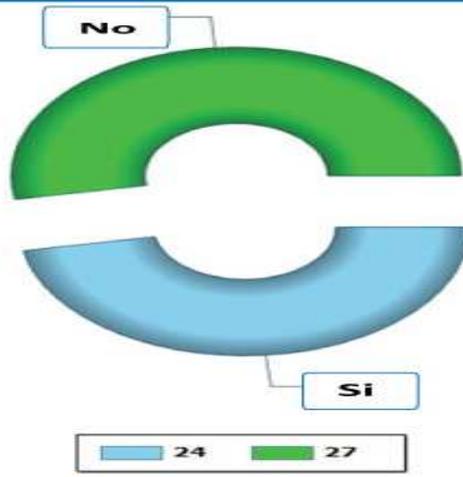
Participa en alguna actividad de responsabilidad social Individual



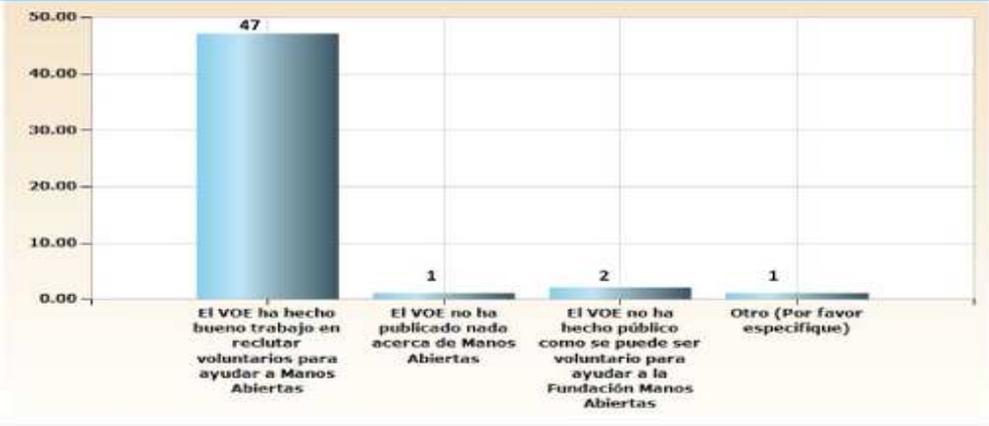
Le gustaría ser Voluntario y ayudar en este caso a la fundacion Manos Abiertas



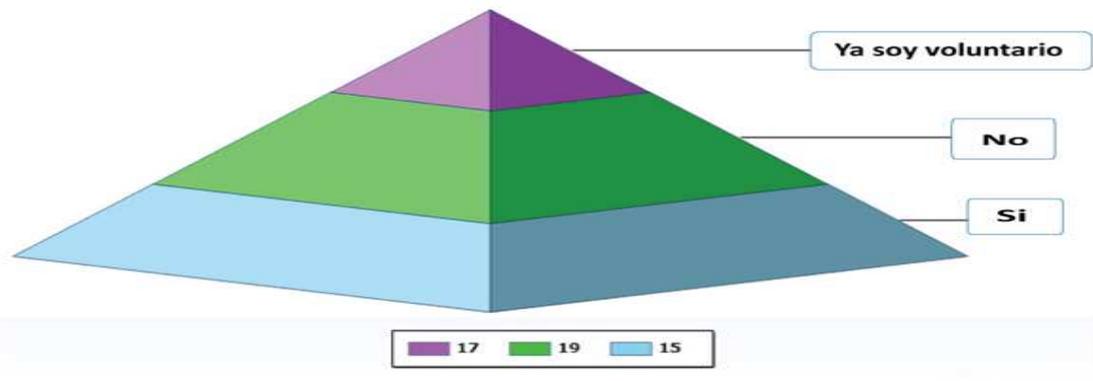
Ha tenido usted la oportunidad de participar acitivamente en las actividades propuestas por el Voe, como Manos Abiertas?



Cual de las siguientes frases describe mejor la propuesta del VOE hacia Manos abiertas?



Le gustaria ser voluntario en otras areas del VOE



Mediante los resultados obtenidos por medio de las encuestas realizadas a cincuenta y una personas dentro de la red de la empresa privada, se encontró lo siguiente.

- Primero, se destacó que la misión del VOE y sus proyectos como es el ayudar anualmente a la Fundación Manos Abiertas es conocida por la mayoría de los empleados encuestados, lo cual valida la hipótesis de que los empleados conocen el trabajo voluntario realizado por este grupo.
- Segundo, se encontró que los empleados que son parte del Voe son minoría y los que no son parte de este grupo no están interesados en serlo.
- Tercero, se logró capturar por medio de la encuesta muchos nuevos proyectos los cuales, si son implementados lograrían que los empleados sean voluntarios en las actividades de estos, como por ejemplo, en varias encuestas se mencionó el hecho de participar y ayudar a Rescate Animal, para no solo impactar positivamente a humanos si no también a los animales.
- Cuarto, en muchas encuestas se enfatizó el hecho de que el VOE le da más importancia a ciertas actividades ya realizadas por años y no implementa nuevas, acá se encuentra una oportunidad para mejora del grupo de voluntarios del VOE.
- Quinto, se encontró otra área de mejora, la cual se manifestó en bastantes encuestas, y es el hecho de que muchos empleados no tienen claro como ser voluntario en el VOE, entienden su misión y sus proyectos pero no saben cómo ser parte de ellos, y esto definitivamente es un área de oportunidad de corrección.
- Finalmente, el reclutamiento de voluntarios sería más sencillo corrigiendo las áreas de mejora anteriores.

Recomendaciones

- Incluir una mayor variedad de fundaciones y lugares de ayuda para lograr un mayor voluntariado, como lo son Rescate Animal, Hogar de Ancianos, etc.
- Crear una mayor publicación de las actividades realizadas por el VOE.
- Realizar actividades de voluntariado entre semana, no solo los fines de semana.

Conclusiones

- La utilización de medios de promoción como por ejemplo los e-mails masivos por medio de Intranet, poseen un gran alcance, ya que el empleado lo ve como un incentivo a participar y ayudar en las diferentes campañas en beneficio a fundaciones y a la comunidad.
- La misión del voluntario se puede decir que es la columna vertebral de todo proyecto de ayuda y beneficio comunal a iniciar, si no se cuenta con objetivos claros, una misión clara, incluyendo a quien se ayudara y porque, es muy factible que la fundación o lugar al que se iba a ayudar no reciba todo lo que se había ofrecido.
- Es importante saber cuáles son las fortalezas y debilidades del grupo de Voluntarios para así poder hacer frente y mejorar cuando sea necesario.
- Se debe escuchar la voz del empleado y acoger sus propuestas en el sentido de lugares nuevos para ayudar, cambios en el grupo del VOE, para así lograr una mayor cantidad de personas que estén dispuestas a ser voluntarios y lograr que la misión de ayuda se prolongue e impacte a muchas personas en la comunidad establecida.
- La satisfacción que genera a los voluntarios participar y ayudar a lugares como lo es la Fundación Manos Abiertas, es de suma importancia ya que genera un crecimiento de la moral en la compañía y a su vez crea un sentimiento de arraigue con la misma.

BIBLIOGRAFIA

Libros:

Justicia, Libertad y Derechos Humanos, tomo I y II, Ensayo en homenaje a Rodolfo E. Piza Escalante, Editorama S.A, 2003.

BERZOSA, G. Conferencia "Voluntariado, iniciativa social e iniciativa pública" en las I Jornadas de Voluntariado organizadas por el Ayuntamiento de Majadahonda. Madrid 1997.

Diccionarios:

Encarta, Microsoft® Estudiante 2007 [DVD]. Microsoft Corporación, 2006.

Cabanellas (Guillermo)

Internet:

Salas, L, (2011) Definición de Ser Responsable

Recuperado de:<http://www.serresponsable.com/2011/07/25/responsabilidad-social-individual/> **el 01 de Febrero del 2012**

Putterman, P, (2011) Responsabilidad Social Individual

Recuperado de:<http://www.diarioresponsable.com/portada/destacados/14334-rsechat-responsabilidad-social-individual.html> **el 01 de Febrero del 2012**

Castillo, A, (2008) Definición Vida Feliz,

Recuperado de:<http://unavidafeliz.com/2008/01/27/responsabilidad-social-individual/> **el 01 de Febrero del 2012**

Expork, M, (2008) Clasificación de Responsabilidad

Recuperado de:<http://www.masr.com.mx/responsabilidad-social-definicion-y-clasificacion/> **el 14 de Febrero del 2012**

Meza, O, (2011) De la Responsabilidad Social a la Responsabilidad Individual,

Recuperado de:<http://www.ecosocial21.com/de-la-responsabilidad-social-a-la-responsabilidad-individual.html> **el 14 de Febrero del 2012**

Devalia, A, (2007) Personal Social Responsibility is Here to Stay

Recuperado de: <http://www.arvinddevalia.com/blog/2007/01/31/personal-social-responsibility-is-here-to-stay/> **el 14 de Febrero del 2012**

Fundación Hogar Manos Abiertas

Recuperado de: <http://www.manosabiertas.org/Nosotros> **el 01 de Febrero del 2012**

García, G (1994) Responsabilidad legal

Recuperado de:

<http://www.juridicas.unam.mx/publica/rev/derpriv/cont/3/dtr/dtr2.htm> **el 28 de Febrero del 2012**

Gallardo, (2011) Responsabilidad,

Recuperado de: [http](http://www.gallardo.com) **el 28 de Febrero del 2012**

Cubillo, J, Voice of the People,

Recuperado de: <http://www.voe.net> **el 01 de Febrero del 2012**

Videos

Recuperado de:

<http://www.youtube.com/watch?v=5es26woXF-s> **el 08 de Febrero del 2012**

Recuperado de:

<http://www.youtube.com/watch?v=rxsKFYeAN40> **el 14 de Febrero del 2012**

Recuperado de:

<http://www.youtube.com/watch?v=xeQoiWPqZfM> **el 16 de Marzo del 2012**