

**Análisis del aporte que el personal administrativo de la editorial OCÉANO le
brinda al desarrollo del país por medio de la Responsabilidad Social Individual
durante el primer cuatrimestre del año 2012**

Jose Alberto Aguilar Marín¹

Resumen

El presente trabajo de investigación desarrollado a continuación expone el tema de Responsabilidad Social Individual y su práctica por parte del personal administrativo de la editorial OCÉANO en sus vidas cotidianas, con un enfoque asociado a la protección del medio ambiente, la participación social en sus comunidades y la percepción sobre la seguridad ciudadana del país, buscando determinar así el aporte que el personal le brinda al desarrollo de Costa Rica. Para la realización de este, se usó un planteamiento cuantitativo, con una estrategia metodológica basada en la revisión bibliográfica y la elaboración de un cuestionario compuesto por preguntas tanto abiertas como cerradas.

Palabras clave: responsabilidad, individuo, participación, comunidad, ambiente, seguridad.

¹ Estudiante de Licenciatura en Negocios Internacionales de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología.

Introducción

Actualmente, Costa Rica está viviendo problemas a nivel de Responsabilidad Social Individual, se han deteriorado dramáticamente las condiciones sobre esta, ya que no existe tolerancia, preocupación ni proactividad; aunado a esto, está creciendo la tendencia a reprochar. Esto se ve reflejado en el hecho de que las personas critican la irresponsabilidad de los demás habitantes del país, la corrupción en el gobierno o la falta de cuidado del medio ambiente de algunas empresas, entre otras cosas. Sin embargo, a la hora de actuar para solucionar estos problemas de los cuales manifiestan su malestar, son pocos los que tienen la iniciativa, y todavía menos aquellos que ponen en práctica las acciones que como individuos pueden realizar para mejorar al país.

El presente trabajo tiene como fin identificar como percibe el personal administrativo de la editorial OCÉANO la situación general del país, actualmente, en temas relacionados con el cuidado del medio ambiente y la seguridad ciudadana, entre otros, y cuáles son las decisiones que ellos toman individualmente para eliminar los aspectos negativos y mejorar

los positivos que se deduzcan de la opinión de las personas tomadas en cuenta para este estudio.

A partir de esto, espera crearse conciencia para que además de tener claros los problemas que atentan contra ellos como personas, al país y al mundo, los miembros del personal administrativo de la editorial OCÉANO tengan presente que cada uno tiene una responsabilidad individual que influye directamente con el medio que los rodea diariamente.

Tomando como base lo anteriormente mencionado, surge el objetivo general del trabajo, el cual consiste en determinar el aporte que el personal administrativo de la editorial OCÉANO le brinda al desarrollo del país por medio de la Responsabilidad Social Individual.

Metodología

Según Zorrilla (1993), citado por Tevni Grajales (2000), la investigación se clasifica en cuatro tipos: básica, aplicada, documental, de campo o mixta. La investigación está ubicada dentro de la metodología de investigación de campo o directa, esto porque se realizó

propriadamente en el lugar y tiempo donde se presenta el problema, estableciendo una interacción entre los objetivos del estudio y la realidad.²

Una población, según Tamayo y Tamayo M. (2003), es definida como “La totalidad del fenómeno por estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.³

La población que sirvió como objeto para esta investigación fue de 79 personas que laboran propriadamente en el área administrativa de la editorial OCÉANO. Dentro de esta población pueden visualizarse diferentes puestos como lo son gerentes, contadores y asistentes, entre otros, que se encuentran distribuidos en distintas áreas como lo son: mercadeo, ventas y finanzas, entre otras.

Para la recolección de datos, se utilizará como fuente principal el cuestionario, el cual consta de 11

² Grajales, T. (2000) *Tipos de investigación*.

³ *Marco metodológico*. Recuperado de [http://free-opensoftware.hostei.com/docs/TESIS/CAPITULO%20III%20\(rev0.1\).pdf](http://free-opensoftware.hostei.com/docs/TESIS/CAPITULO%20III%20(rev0.1).pdf)

preguntas cerradas y 6 preguntas abiertas, las cuales están relacionadas con cada uno de los objetivos planteados al principio de la investigación. Según Stehr-Green, P., Stehr-Green, J. & Nelson, A. (s. f.) es uno de los métodos para iniciar la recolección de datos. Este puede estar formado por preguntas abiertas que permiten una respuesta libre, por lo que puede existir gran variabilidad de respuestas entre los entrevistados. Las preguntas cerradas poseen opciones de respuestas que el entrevistado debe elegir, por lo que su contestación es limitada.⁴

Alcances

De acuerdo con Hernández, Fernández, Baptista et al. (1997), citado por Olivares (2008), la importancia de definir los alcances de una investigación radica en el hecho que de ello depende del diseño, los datos que se recolectan, la manera de obtenerlos y el muestreo, entre otros.⁵

Lo que se espera del presente trabajo es crear conciencia en los 79 miembros escogidos del personal administrativo de la editorial OCÉANO,

⁴ Stehr-Green, P., Stehr-Green, J. & Nelson, A. (s.f.) Desarrollo de un cuestionario. *Enfoque en epidemiología de campo*, 2(2), 1-7.

⁵ Olivares, J. (2008). *Alcances de la investigación*.

con sede en La Sabana (San José, Costa Rica), sobre la existencia de la RSI, y que la puesta en práctica de esta puede servir para no solo el desarrollo personal, sino de todo el país y el mundo. Los resultados de esta investigación pueden servir para la toma de decisiones en la vida cotidiana de las personas objetos de estudio.

Limitaciones

Se puede presentar el caso de que alguna persona que sea objeto de esta investigación no esté de acuerdo con lo que se le plantea como concepto de Responsabilidad Social Individual, por lo que sus respuestas en el cuestionario pueden presentar una opinión errónea, distinta de lo que desea obtenerse con esta investigación.

Geográficamente, el tamaño de la muestra no es significativo, ya que apenas se están tomando en cuenta 79 personas del Gran Área Metropolitana de Costa Rica, la cual cuenta con más de 2 millones de habitantes, por lo que es mucho menos significativa a nivel nacional, tomando en cuenta los más de 4 millones de habitantes que se encuentran dentro de todo el territorio.

Por último, porque el tema de la RSI es algo muy reciente, no existe mucha información disponible para elaborar las bases teóricas del trabajo, muy diferente a si el problema de investigación se hubiese tratado sobre la RSE, de la cual se desprende la RSI y para ella existen diversos libros y definiciones, entre otros.

Antecedentes

Dado que el objetivo fundamental de este documento es determinar el aporte del personal administrativo de la editorial OCEÁNO al desarrollo del país, por medio de la Responsabilidad Social Individual, es necesario explicar en qué consiste la RSI, de dónde surgió y cómo está relacionada con la RSE, así como los conceptos de las variables vinculadas a dicho término, y que también serán analizadas en el presente trabajo de investigación.

Responsabilidad Social Empresarial

De acuerdo con el glosario de términos del CEI & Languages (2012), la RSE es la actitud responsable de las empresas con todos los grupos de interés –consumidores, proveedores, accionistas,

gerentes, empleados, estado, comunidad y medio ambiente.

También puede encontrarse otra definición en el glosario de F.O.L. (Formación y Orientación Laboral, 2012), en donde la RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones empresariales y sus relaciones con sus interlocutores.

Grupo Monge⁶, Punto Rojo⁶, BAC Credomatic⁷, Florida Bebidas⁷ y Horizontes Nature Tours⁷ son algunas de las grandes empresas de Costa Rica que en este momento están aplicando la RSE por medio de distintos programas y proyectos visionarios en beneficio no solo del país, sino también del mundo en general.

El venezolano Ítalo Pizzolante, experto en comunicación corporativa, atribuye el auge de la RSE a nivel global a un cuestionamiento generalizado sobre cuáles son los valores que están guiando

el comportamiento de la economía y de las sociedades, cuestionamientos que últimamente han provocado importantes movimientos ciudadanos alrededor del mundo, exigiendo nuevos actores sociales, económicos y políticos en los que pueda confiarse. Y, es aquí donde establece la confianza, junto con la responsabilidad, como uno de esos valores primordiales, puesto que ambos se transforman en motivadores para la toma de decisiones y la determinación del impacto de las propias acciones.⁸

Responsabilidad Social Individual

La responsabilidad, afirma Pizzolante, no es ni más ni menos que un estado de conciencia que se logra mediante el acceso a la información y la libertad de expresión. Por lo tanto, la Responsabilidad Social Individual (RSI) es el estado de conciencia del impacto positivo o negativo de aquello que se hace o se deja de hacer, que afecta el entorno en el que participamos, lo que se traduce en construir ciudadanía.⁸

La Responsabilidad Social Ciudadana o Individual es una manera

⁶Arce, S. (2012, 07 de diciembre) Más empresas autoevalúan sus planes de responsabilidad social. La Nación.

⁷Cuatro empresas de Costa Rica serán reconocidas por su desempeño ejemplar en responsabilidad social (s. f.)

⁸ Romero, L. (2012). Responsabilidad Social Individual y Construcción de Ciudadanía. Escuela de Comunicación Mónica Herrera.

diferente de ver el rol como ciudadanos, fortaleciéndolo. La toma de conciencia, la armonización de intereses y el liderazgo responsable son solo algunas de las características que conforman la RSI, y cuyo fin es construir ciudadanía informada, crítica y activa.⁸

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.⁹

Victor Guédez menciona en su libro *Ser Confiable. Responsabilidad social y reputación empresarial.*(2008)“*Primero somos seres humanos y después somos directivos, gerentes trabajadores, clientes, acreedores, proveedores etc.*”.⁸

Variables

Una vez analizados los principales conceptos, pueden identificarse las variables que serán estudiadas en el trabajo (medio ambiente, participación social y seguridad ciudadana) y sus definiciones correspondientes.

Medio Ambiente

Según la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente, en Estocolmo (1972), el medio ambiente es el conjunto de componentes físicos, químicos, biológicos y sociales capaces de causar efectos directos o indirectos, en un plazo corto o largo, sobre los seres vivos y las actividades humanas.¹⁰

Así como la Responsabilidad Social está ligada a una norma ISO (la 26000), el medio ambiente también va de la mano con una de ellas, la ISO 14001. Esta es una norma aceptada internacionalmente que establece cómo implantar un sistema de gestión medioambiental (SGM) eficaz. La norma se ha concebido para gestionar el delicado

⁹Puterman, P. (2011, 01 de setiembre) RSECHAT. Responsabilidad Social Individual. Diario Responsable.

¹⁰ Definición tomada de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano (1972).

equilibrio entre el mantenimiento de la rentabilidad y la reducción del impacto medioambiental. Con el compromiso de toda la organización, permite lograr ambos objetivos. Sin embargo, esta relación va enfocada meramente a lo empresarial, ya que individualmente no es una obligación seguir las normas de calidad internacional como lo son las ISOs para la vida cotidiana.¹¹

Participación Social

Según el Diccionario de la Federación de Municipios del Istmo Centroamericano Jurídico (2012), la participación social se da cuando la sociedad civil plantea, demanda, denuncia, reclama, exige, cuestiona, propone soluciones y participa en su ejecución para resolver problemas y necesidades de tipo económico y social. Ejemplos de esto serían: la participación en juntas de vecinos, sindicatos, grupos ecológicos, sociedad de padres de familia, colegios profesionales, comités de salud y mesas ciudadana, entre otros.

La participación social es una de las tres subdivisiones de la participación ciudadana, las otras dos son la

participación privada y la participación política. Existen múltiples formulas de participación social como lo son: la confección Reglamentos de participación ciudadana, la creación de Consejos ciudadanos, el Defensor del vecino, el derecho de acceso a la información, la Iniciativa popular, el Referéndum, la Consulta ciudadana de opinión, los Comités de usuarios de servicios, el Presupuesto participativo, y muchas otras más.¹²

En el Proyecto Europeo Guidemaps (2004) se desarrollo el “Manual sobre Toma de Decisiones y participación pública” en el cual se ejemplifica un proceso sobre cómo debe ser la planificación de una participación social eficaz. En dicho proceso, se identifican una serie de pasos que hacen que la participación social sea eficiente y tenga éxito, dichos pasos son: análisis previo, integración con la toma de decisiones, coordinación interna, revisión de la gestión, revisión de los agentes involucrados y documentación y seguimiento.

¹¹ Norma Medio Ambiente ISO 14001

¹² Participación Ciudadana. Mesa Intersectorial para el Desarrollo Local de Cuscatancingo.

Seguridad Ciudadana

Como última variable por definir se encuentra la seguridad ciudadana. De acuerdo con el Diccionario de la Guerra de la Comunidad Astalaweb (2012), la seguridad ciudadana es la acción integrada de las autoridades y la comunidad, para garantizar la certeza del ejercicio de los derechos y libertades de todos los habitantes del territorio nacional.

Por otra parte, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2008), menciona que la seguridad ciudadana es “... *la condición personal, objetiva y subjetiva, de encontrarse libre de violencia o amenaza de violencia o despojo intencional (violento o pícaro) por parte de otros*”.¹³

Luego de observar las definiciones anteriormente expuestas, puede entenderse de una mejor manera, lo que es la RSI y cómo esta relacionada con las tres variables de estudio, por lo que puede procederse a realizar la investigación con una mejor base teórica que respalde los resultados que se obtendrán.

¹³Definición tomada de Álvarez, A., Bertranou, J. & Fernández, D. (2008) Estado, democracia y seguridad ciudadana. Aportes para el debate.

Resultados

El análisis de los resultados obtenidos en esta investigación pretende elaborar un perfil del personal administrativo de la editorial OCEÁNO, para determinar sus características y participación en cuanto a la práctica de la responsabilidad social individual. Las estadísticas que se presentan a continuación intentan resolver la necesidad de datos oportunos, veraces y amplios en relación con el medio ambiente, participación social y seguridad ciudadana; para así contribuir a la formación de un entorno más sostenible y fiable.

Datos Generales

Cuadro 1. Características Sociodemográficas

Variables		Del total de la muestra (79 personas)
Sexo	Hombres	39
	Mujeres	39
	NR	1
Edad	18-30 años	39
	31-45 años	29
	46-60 años	11
	NR	0
Cantón de residencia según provincia ¹⁴	San José	49
	Cartago	15
	Alajuela	8
	Heredia	7
	NR	0

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

¹⁴Todos residen dentro del Gran Área Metropolitana

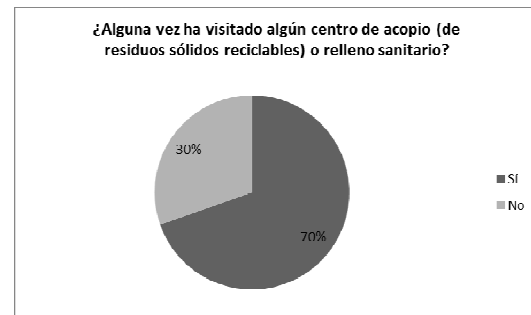
Preguntas del cuestionario

Las preguntas abiertas, según el diccionario de KANON TOWER son preguntas incluidas en formularios o partes de un formulario no estructuradas, por las cuales el respondiente se expresa libremente sobre su contenido. Se obtiene una información rica, que se desprende del encuestado al no ser dirigido o limitado en la respuesta, pero tienen un alto costo de codificación, procesamiento y análisis. La primera pregunta es **¿Qué hace al ver basura tirada en una acera?**

Al tratarse de una pregunta abierta a las respuestas fueron muy variadas; sin embargo, puede resaltarse que más de 25 personas dijeron que no harían nada ante dicha situación, 32 indicaron que la recogerían, pero dependiendo de varias circunstancias como el tamaño y tipo de basura o si la misma se encuentra enfrente o cerca de su casa. Está es una muestra de la falta de interés por parte de las personas para colaborar con el cuidado del medio ambiente por medio de pequeñas acciones que pueden realizar con facilidad. Lamentablemente, en muchas ocasiones, se aplica el hecho de que si yo no la tiré, yo no la junto, o también si no me afecta, no es de mi incumbencia solucionarlo.

De acuerdo con el diccionario de KANON TOWER, las preguntas cerradas son un tipo de pregunta de un formulario de encuesta, que contiene una lista de posibilidades acotada, para que el respondiente pueda contestar. Estas preguntas pueden ser: de opción múltiple, de escalas unipolares, bipolares, hedonistas, de intención, de acuerdo, de jerarquización, ordenamiento, de diferencias semánticas. La pregunta número dos (ver Gráfico 1) corresponde a este tipo de pregunta.

Gráfico 1



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

El relleno sanitario es una técnica de disposición final de residuos sólidos mediante la cual se los confina a un área lo más pequeña posible, donde se distribuye la basura en capas, se la compacta y se la cubre con tierra con una cierta periodicidad. Esta técnica busca minimizar los perjuicios al medioambiente controlando los efectos potenciales de contaminación mediante el

tratamiento de los efluentes líquidos y gaseosos que producirá la basura al descomponerse.¹⁵

Los centros de acopio de residuos sólidos reciclables son espacios físicos comunitarios o particulares prestados por los ciudadanos, donde la población acopia sus residuos que, a la vez, son vendidos a los recicladores. Contribuyen a la educación y concienciación en el cuidado del medio ambiente.¹⁶

Como se observa en el Gráfico 1, en la pregunta 2, 70% de las personas indicaron nunca haber visitado un centro de acopio (de residuos sólidos reciclables) o un relleno sanitario, el restante 30% dijo que sí, algunos lugares destacados por estas personas son el Relleno Sanitario de Río Azul, el Relleno Sanitario Los Mangos, el Centro de Acopio del Tecnológico de Costa Rica y el Centro de Acopio de Grecia, entre otros. Lo que puede deducirse sobre los resultados de esta pregunta es que los costarricenses tienen muy poca interacción con lugares que tengan que

ver con el cuidado del medio ambiente, por lo que no saben realmente la importancia y los procesos que conlleva este, y esto al final puede repercutir, por ejemplo, en el hecho de que muchos no sepan como reciclar o qué reusar.

Otra pregunta abierta del cuestionario es la número 3, **¿Cuáles son los problemas que atentan contra el medio ambiente que ha podido notar en San José centro?**

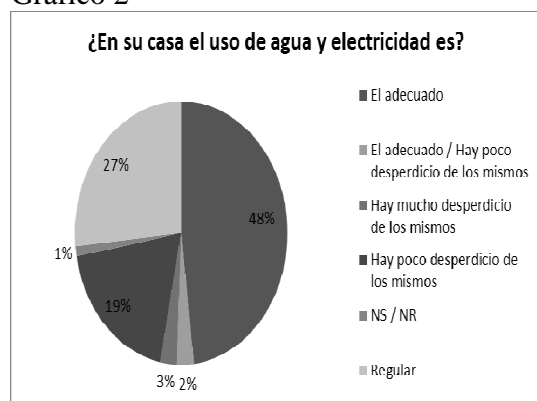
Las respuestas fueron muy diversas, pero, en general, los problemas que la gente distinguió en mayor medida fueron la contaminación auditiva, el humo de los cigarrillos, la basura en las calles y aceras, y el “smog”. De acuerdo con el libro electrónico de las ciencias de la tierra y del medio ambiente, la palabra inglesa “smog” (de smoke: humo y fog: niebla) se usa para designar la contaminación atmosférica que se produce en algunas ciudades como resultado de la combinación de unas determinadas circunstancias climatológicas y unos concretos contaminantes. Por otra parte, la contaminación sonora o auditiva es producto del conjunto de sonidos (conjunto de vibraciones que pueden

¹⁵Definición tomada de <http://munisanvito.blogspot.com/p/disposicion-de-desechos.html>

¹⁶ Centros de acopio (2010). En *Expansión empresarial para el Proyecto de Centro de Acopio de Reciclaje en el Estado de Morelos*.

estimular el órgano del oído) ambientales nocivos que recibe el oído.¹⁷ Puede decirse que en un 90% las personas estuvieron de acuerdo en que los problemas que se notan son los mismos por lo que es preocupante saber que, aunque se perciben fácilmente, no se les solución de la misma forma.

Gráfico 2



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Como lo indica el Gráfico 2, los resultados de la pregunta 4 revelan que un 48% de las personas (38 del total) consumen adecuadamente los servicios de agua y electricidad en sus hogares. Sin embargo, a pesar de que parece una buena cantidad de personas, estas contrastan con el 27% de las casas en donde el uso es regular, en el 19% hay poco desperdicio y en el 3% mucho desperdicio; por lo tanto, un 49% de las personas no usan

adecuadamente los servicios de agua y electricidad en sus casas. Esta situación se ve reflejada en el título de la noticia publicada por la página *crhoy.com*, el 22 de marzo del presente año, “Ticos desperdician la mitad del agua que les llega”, aunado a esto se encuentran las constantes campañas promoviendo el ahorro de energía eléctrica que lanza la Compañía Nacional de Fuerza y Luz.

Aunque esta situación no es la mejor, las personas están conscientes de que depende de ellos mismos controlar de una mejor forma el consumo de estos servicios, para que el uso de estos sea el adecuado.

La pregunta 5 del cuestionario es: **¿Cómo es el cuidado del medio ambiente por parte tanto de las personas como de las instituciones en general? ¿Por qué?**

Algunos de los adjetivos que más se utilizaron para describir el cuidado del medio ambiente por parte tanto de las personas como de las instituciones en general son: mediocre, deficiente, malo y regular, el porqué de dichos adjetivos se debe a la falta de planificación, el desinterés, la falta de apoyo y por la cultura, entre otros.

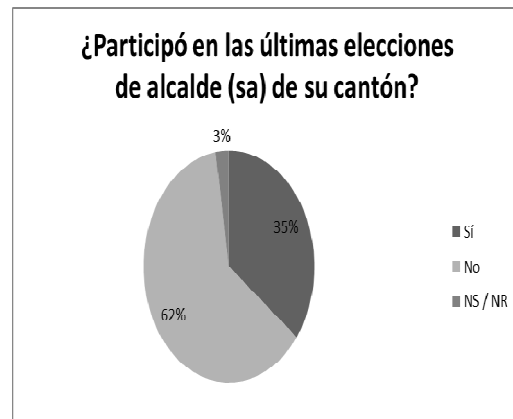
¹⁷Definición de contaminación sonora tomada de <http://www.todoelderecho.com/Apuntes/Ambiental/Apuntes/CONTAMINACION%20SONORA.htm>

Fueron muy pocas las personas (alrededor de 10) que expresaron aspectos positivos sobre la situación planteada en la pregunta. Con estas respuestas se deduce que las personas muestran un malestar hacia las empresas, más que todo porque estas no se preocupan por el medio ambiente y solo piensan en generar dinero.

La pregunta 6 es: **¿Cómo es el cuidado del medio ambiente de su parte? ¿Por qué?**

Al igual que en la pregunta anterior muchas personas manifestaron que el cuidado del medio ambiente de parte de cada una de ellas es regular o malo, fueron muy pocas las personas (alrededor de 10) las que dijeron que era bueno y mencionaron algunas de las acciones que realizaban para justificar su respuesta. Lo interesante de las respuestas a esta pregunta es que más de 30 personas mencionaron la palabra tratar en sus respuestas, esto quiere decir que hay intención de cuidar, pero, en muchas ocasiones, se queda en eso, y no se ejecutan acciones para transformar esas intenciones en una realidad.

Gráfico 3



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Con los resultados de la pregunta 7 (ver Gráfico 3), se demuestra que, en la actualidad, mucha gente está cansada de la política y, por eso, no ejercen su derecho al voto. Algunas de las razones por las cuales las personas no fueron a votar son: el tiempo laboral lo impide, no conocían a los candidatos, ningún candidato los convencía, simplemente no tenían interés en votar o desconocían el día de las elecciones, entre otras.

Es preocupante ver la poca participación de los ciudadanos en las elecciones nacionales; sin embargo, es todavía más preocupante observar que no participan en la elección de la máxima autoridad del lugar donde viven, ya que al ser algo más específico el hecho de poder escoger a alguien que proponga los beneficios que uno espera es un privilegio mayor que debería ser puesto en práctica.

En el artículo “Candidatos cuestionados y abstención” del periódico *La Nación* de Costa Rica, Luis Antonio Sobrado (Presidente del Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica en el 2010), relaciona el cliché de que los costarricenses no votan, porque los aspirantes son corruptos o están siendo cuestionados; argumento usualmente acompañado de reclamos al TSE para que filtre ese tipo de candidaturas, por medio de tres razones, las cuales son: Primero, porque en las elecciones nacionales, con índices de participación que casi triplican los de las municipales, abundan las acusaciones de corrupción. Segundo, porque el abstencionismo se comporta de forma muy diferente en distintos cantones, sin que exista relación entre ese índice y la cantidad de candidatos con causas administrativas y judiciales en su currículum. Tercero, porque la inmensa mayoría de los 16000 candidatos en las pasadas (en aquel entonces) elecciones municipales, ni han sido sancionados administrativa o penalmente, ni tienen cuestionamientos en su contra.

Gráfico 4

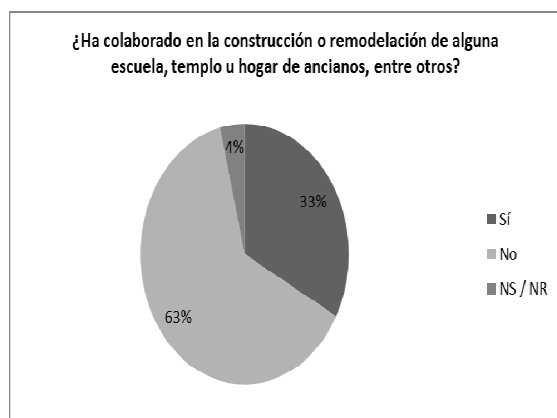


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Según la vigésima segunda edición del Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia Española, un concejo se define como una corporación compuesta de un alcalde y varios concejales para la administración de los intereses de un municipio.

Como lo demuestra el Gráfico 4, en la pregunta 8, tan solo un 4% de las personas indicó formar parte de algún concejo, el 94% de las personas dijo que no por razones como: no les llama la atención, desconocen que exista alguno, no tienen tiempo y porque no hay, entre otras. Esto demuestra que las mismas personas no están involucradas en grupos que velen por la organización de las comunidades, por lo que es difícil que estas mejoren en los aspectos negativos que tienen o suplan las carencias que poseen.

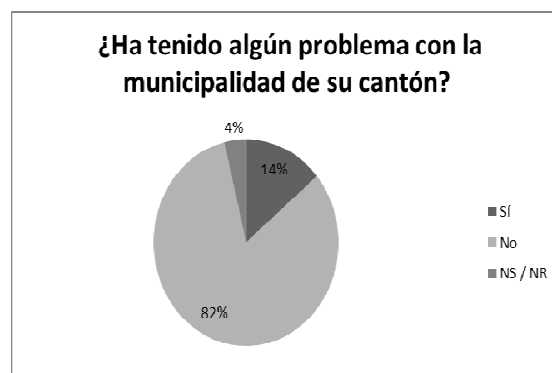
Gráfico 5



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Como lo demuestra el Gráfico 5, el cual está asociado a la pregunta 9, muchas personas no han colaborado en la construcción o remodelación de alguna escuela, templo u hogar de ancianos, entre otros; porque no tienen tiempo, no se les ha presentado la oportunidad, porque nunca les solicitaron ayuda o no tienen ganas, entre otros. Por otra parte, quienes sí lo hicieron expresaron que fueron más que todo a templos religiosos y algunas escuelas, algunos lo hicieron por el compromiso de los trabajos comunales tanto del colegio como de la universidad y otros por colaborar cuando les pidieron ayuda. En esta pregunta, hay que destacar que se nota la falta de interés, y que no hay proactividad por parte de las personas para mejorar la infraestructura de importantes instituciones que pueden elevar el desarrollo de los lugares donde viven.

Gráfico 6



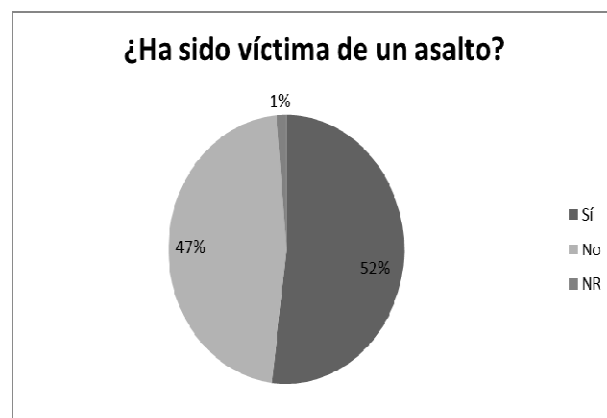
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

A pesar de que un 82% de las personas expresó nunca haber tenido problemas con la municipalidad de sus respectivos cantones en la pregunta número 10 (ver Gráfico 6), esto se debió, en la mayoría de los casos, a que ni siquiera concurren a dichas municipalidades, porque como algunos indicaron, sabían que no iban a resolverles sus quejas o iban a pasar por un proceso largo y engorroso, por lo que prefirieron ni siquiera pelear por sus derechos, porque, en muchos de los casos, que expresaron que sí tuvieron problemas, eran los ciudadanos los que tenían la razón. Y, aunque estos últimos, sí entraron en conflicto con la municipalidad, la resolución de sus casos está en espera o simplemente no ocurrió nada.

La pregunta 11 dice lo siguiente:
¿Cuáles son los problemas que personalmente ha distinguido en su comunidad? ¿Qué ha hecho para combatirlos?

Al ser una pregunta abierta hubo respuestas distintas, en general los problemas que más se distinguieron fueron la delincuencia, las drogas, la basura, calles en mal estado y el servicio de buses, entre otros. Hubo personas que indicaron que no había problemas o no contestaron nada. En cuanto a soluciones muchas personas manifestaron no haber propuesto nada para corregir los problemas que habían indicado, o indicaron que la solución a esos problemas no estaba en sus manos y les correspondía a otros. Entre las soluciones que mencionaron las personas que sí pusieron están: manifestarse, dar sugerencias a la municipalidad, hacer reuniones y organizando a las familias de la comunidad.

Gráfico 7

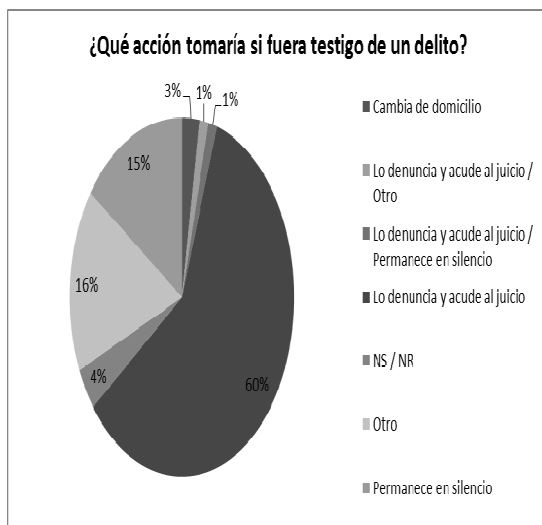


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

De acuerdo con el glosario de términos de SAMMY THOMAS un asalto se refiere a la acción, física o moral, contra una persona con el propósito de obtener sus bienes.

Los resultados en la pregunta 12 son realmente impactantes, el Gráfico 7 señala que un 52% de las personas aseguró haber sido víctima de un asalto e inclusive algunas anotaron como comentarios adicionales que fueron asaltadas en más de una ocasión. Por otro lado, un 47% contestó que no. Esto demuestra la gran inseguridad con la que las personas viven a diario en el país, e inclusive podría decirse que estas respuestas respaldan el hecho de que cada tico, por lo menos, tiene un familiar o conoce a alguien que fue víctima de un asalto.

Gráfico 8



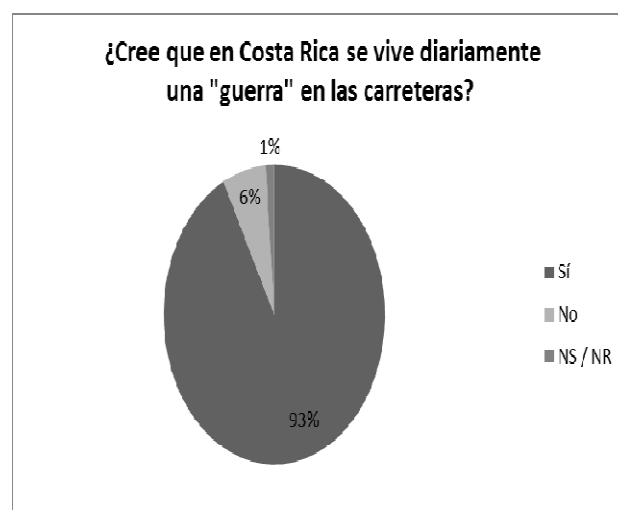
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Según el glosario del Ministerio del Poder Popular del Gobierno Bolivariano de Venezuela, etimológicamente, la palabra "delito" proviene del latín delictum, expresión también de un hecho antijurídico y doloso castigado con pena. En general, culpa, crimen, quebrantamiento de una ley imperativa.

A pesar de que muchos creerían que la mayoría de las personas no se involucrarían en el proceso de un delito luego de presenciarlo, en la pregunta 13, un 60% de las personas indicó que lo denunciarían y acudirían al juicio. Aunque sea un porcentaje muy alto de la muestra, esta respuesta está ligada a que muchas personas indicaron que dependería más que todo del tipo de delito y harían lo que contestaron si no

corre peligro alguno la vida de ellos ni la de sus familiares. Por otro lado, 15% de las personas manifestó que permanecerían en silencio y solo el 3% dijo que cambiarían de domicilio.

Gráfico 9

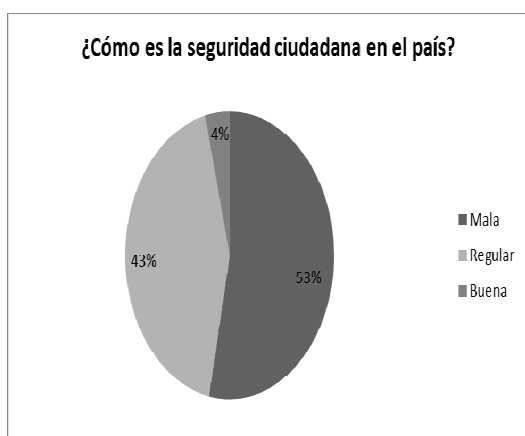


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Lo que se oye, muchas veces en las noticias queda demostrado como cierto en las respuestas la pregunta 14 (ver Gráfico 9), un 93% de las personas afirmó que en nuestro país se vive una "guerra" en las carreteras y tan solo un 6% aseguró que no. Según estadísticas de la Fundación S.O.S. Paz en las Carreteras, en Costa Rica se producen más de 700 muertes por año en carreteras, cifra que podría ser mayor si se considera a los heridos que fallecen en los centros hospitalarios.

Las razones, por las cuales las personas contestaron que sí, son: las drogas, el alcohol, no hay cortesía, falta de educación vial, leyes vulnerables, corrupción, exceso de automóviles y accidentes, entre otras. Es alarmante ver que las personas están conscientes de que es un peligro manejar hoy en día, por diversas razones, y más alarmante, aunque esas razones sean muchas veces producidas por falta de acción de las autoridades que deberían encargarse de erradicarlas.

Gráfico 10



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Es claro de que las respuestas a la pregunta 15 están muy ligadas con lo que las personas contestaron en la pregunta número 12 (¿ha sido víctima de un asalto?). La percepción en general sobre la seguridad ciudadana es entre mala y regular, ya que como se observa en el

gráfico 10, un total de 96% de las personas le adjudican uno de esos dos adjetivos. Según el Informe Nacional sobre Desarrollo Humano Costa Rica (2005), la sociedad costarricense tiene una alta percepción de inseguridad ciudadana.¹⁸

Las razones para dichas respuestas son muy diversas, entre las cuales se encuentran: la falta de capacitación, no existen recursos necesarios, muy pocos policías, leyes obsoletas, mucha delincuencia y la falta de coordinación entre las entidades. Solamente 4% consideró que es buena.

La última abierta del cuestionario es la 16 y dice: **¿Cuál es su opinión sobre la violencia doméstica que se vive en el país?**

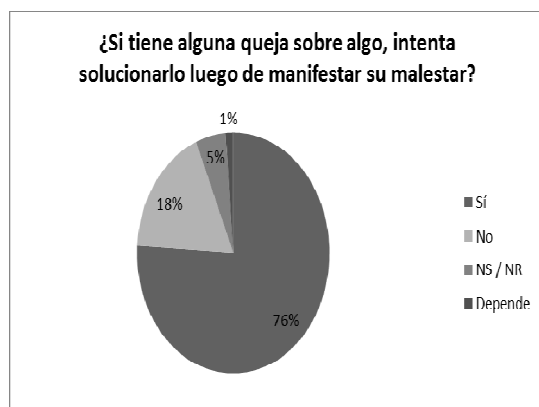
De acuerdo con Medlineplus, la violencia familiar o doméstica es un tipo de abuso. Implica lastimar a alguien, por lo general, un cónyuge o una pareja, pero también puede ser un padre, un hijo u otro familiar. Es una causa común de lesiones. Las víctimas pueden sufrir lesiones físicas, como hematomas o fracturas

¹⁸ Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

óseas. Pueden sufrir, emocionalmente, de depresión, ansiedad o aislamiento social.

Al tratarse de una pregunta abierta las respuestas fueron variadas; sin embargo, en algunas ocasiones hubo opiniones parecidas. Entre algunas de las opiniones pueden destacarse las siguientes que expresan la percepción general que tienen las personas sobre este problema: las mujeres no denuncian por miedo, hay falta de principios, de valores y de cultura, mucho machismo, es una situación que se está saliendo de control y deberían haber leyes más severas, entre otras.

Gráfico 11



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

El fin de realizar la pregunta 17 (ver gráfico 11) era observar la proactividad de los costarricenses en el momento de expresar malestar sobre alguna situación que no les parece. María Pallarés (2006)

menciona que la proactividad no significa sólo tomar la iniciativa, sino asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; decidir, en cada momento, lo que queremos hacer y cómo lo vamos a hacer.¹⁹

En *El hombre en busca de sentido*, Viktor Frankl (1946) citado por María Pallarés (2006), psiquiatra judío, define la proactividad como "... la libertad de elegir nuestra actitud frente a las circunstancias de nuestra propia vida".¹⁹

Al contrario de lo que muchos piensan, los resultados arrojaron que un 76% de las personas sí hacen algo para tratar de solucionar los problemas que se les presentan, es decir, no solo piensan en la disconformidad, sino que también buscan la manera de arreglarla. De igual forma, un 18% de las personas dijo que aunque tuvieran algún problema no buscarían la forma de solucionarlo.

Conclusiones

La importancia del cuidado del medio ambiente, en la actualidad, es un tema de interés del cual los miembros del personal administrativo de la editorial

¹⁹ Pallarés, M. (2006). Proactividad, ¿qué es?

OCÉANO son conscientes; sin embargo, solo muestran preocupación y aunque identifican los problemas que atentan contra el mismo, en muchas ocasiones, tienen en sus manos la posibilidad de realizar pequeñas y fáciles acciones que beneficiarían a la naturaleza y no las hacen por diversas razones que, muchas veces, no son justificables frente a la retribución que significaría realizarlas.

Al igual que el cuidado del medio ambiente, muchas veces, los miembros del personal administrativo de la editorial OCÉANO son conscientes de las dificultades que hay en las comunidades donde viven, no obstante solo piensan en el beneficio propio y no proponen soluciones para erradicar esos problemas. Por falta de tiempo, interés o despreocupación ignoran lo que los rodea, si esa situación se da a nivel nacional es alarmante imaginar que las personas se preocupan más por el lugar donde trabajan que por lo que sucede en el lugar donde viven.

La mayoría de los miembros del personal administrativo de la editorial OCÉANO han vivido directamente las consecuencias negativas de la gran inseguridad ciudadana que atraviesa el

país en este momento. Dada esta situación tienen muy presente que el nivel de calidad de la seguridad se encuentra muy por debajo del deseado por todos los costarricenses. Igualmente, la mayoría estarían dispuestos a combatir la delincuencia que ocurre ante sus ojos de la forma que les quede al alcance y así tratar de disminuirla.

Recomendaciones

Los costarricenses, en general, tienen que darse cuenta de que viven en un país que tiene una gran riqueza natural, y contar con ella en el futuro va a ser muy importante por el deterioro del planeta en los últimos años. Por lo tanto la manera en cómo se conservará esa riqueza tiene que ser un tema de interés de todos, tanto empresas como individuos. La forma en cómo puede llevarse a cabo dicha acción puede empezar por pequeñas labores como la siembra de arboles, el ahorro de agua y electricidad, disminuir el uso de automóviles, reciclar en los hogares, centros educativos y de trabajo, entre otras. Y luego de realizar esas pequeñas tareas, las empresas podrán tomar como ejemplo dichas acciones para poner en marcha proyectos a nivel macro que en un mediano y largo plazo den frutos que,

realmente, van a beneficiar al país y al mundo entero.

Las personas de este país deben empezar a involucrarse más en lo que acontece en los lugares donde residen, no pueden dejar de lado las situaciones que ocurren en dichos sitios, aunque no dispongan de mucho tiempo deben ser conscientes de que si alguna hay alguna mala circunstancia, esta puede llegar a crecer tanto que en el momento en que llegue a su límite, ya no puedan hacer nada, y si esto es general, sería preocupante pensar que de menos a más, los barrios, distritos, cantones, provincias y el mismo país, poco a poco, puede llegar a deteriorarse por no arreglar pequeños detalles que no son tan difíciles de solucionar. La organización es fundamental en este aspecto, cuanto más personas se involucren, más fácil es llegar a una solución que beneficie a todos, por medio de ella pueden lograrse muchas mejorías a los lugares donde las personas viven como la reparación y construcción de infraestructuras como escuelas y templos, protección contra la delincuencia, desarrollo por medio del deporte, entre otras.

Por último, en cuanto a la seguridad ciudadana, el gobierno es el que, en primer lugar, debe empezar a utilizar los recursos con los que cuenta de una mejor forma para que desde ahí, el problema de la inseguridad vaya disminuyendo. Los ciudadanos están conscientes de que la seguridad no es la mejor, pero saben que podría serlo, al igual que con el cuidado del medio ambiente, por medio de pequeñas acciones podría generarse una cadena fuerte que haga que el problema de la delincuencia, por ejemplo, empiece a controlarse.

Referencias Bibliográficas

- Álvarez, A., Bertranou, J. & Fernández, D. (2008) *Estado, democracia y seguridad ciudadana. Aportes para el debate*. Argentina: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Recuperado de http://www.undp.org.ar/docs/Libros_y_Publicaciones/Estado_democracia.pdf (Consultado el 19 de febrero del 2012)
- Arce, S. (2012, 7 de diciembre) Más empresas autoevalúan sus planes de responsabilidad social. *La Nación*. Recuperado de <http://www.nacion.com/2010-12-07/Economia/NotasSecundarias/Economia2614134.aspx> (Consultado el 13 de marzo del 2012)
- Asalto (s. f.). En *Glosario de término de SAMMY THOMAS*. Recuperado de <http://www.sammythomas.com/glosario.php?p=a> (Consultado el 13 de marzo del 2012)
- Centros de acopio (2010). En *Expansión empresarial para el Proyecto de Centro de Acopio de Reciclaje en el Estado de Morelos*. Recuperado de <http://www.slideshare.net/lcontacto/centros-de-reciclaje> (Consultado el 16 de marzo del 2012)
- Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano (1972). Estocolmo, Suecia. Recuperado de <http://www.oarsoaldea.net/agenda21/es/node/6> (Consultado el 19 de febrero del 2012)
- Concejo (s. f.) En *Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia Española*. Recuperado de http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=concejo (Consultado el 15 de marzo del 2012)
- Contaminación sonora (s. f.) Recuperado de <http://www.todoelderecho.com/Apuntes/Ambiental/Apuntes/CONTAMINACION%20SONORA.htm>

- (Consultado el 15 de marzo del 2012)
- Cuatro empresas de Costa Rica serán reconocidas por su desempeño ejemplar en responsabilidad social* (s. f.) Recuperado de <http://www.cacporternovelli.com/blog/index.php/2011/03/29/cuatro-empresas-de-costa-rica-seran-reconocidas-por-su-desempeno-ejemplar-en-responsabilidad-social/> (Consultado el 18 del marzo de 2012)
- Delito (s. f.) En *Glosario del Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores y justicia del Gobierno de Venezuela*. Recuperado de <http://www.cicpc.gov.ve/glosario> (Consultado el 21 de marzo del 2012)
- Diccionario Municipal*. (2012). Federación de Municipios del Istmo Centroamericano Jurídico. Recuperado de <http://www.femica.org/diccionario/index2.php?strSearch=p> (Consultado el 19 del febrero de 2012)
- Fundación S.O.S. Paz en las carreteras. *Estadísticas*. Costa Rica. Recuperado de <http://fundacionsospazenlascarreteras.org/estadisticas.html> (Consultado el 21 de marzo del 2012)
- Glosario de Formación y Orientación Laboral (F.O.L.)*. (2012). Recuperado de http://www.infofol.net/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=88 (Consultado el 19 de febrero del 2012)
- Glosario de Términos: Laborales, Recursos Humanos, Prevención de Riesgos Laborales, Administración Y Gestión de Empresas*. (2012). CEI & Languages. Recuperado de http://www.cei-formacion.es/Glosario/G_Laboral_RRHH_PRL.html (Consultado el 19 de febrero del 2012)
- Grajales, T. (2000) *Tipos de investigación*. Recuperado de <http://tgrajales.net/investipos.pdf> (Consultado el 19 de febrero del 2012)

- Manual sobre Toma de Decisiones y participación pública* (2004). Proyecto Europeo Guidemaps. Recuperado de http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_Publicaciones_FA&cid=142568409215&idConsejeria=1109266187248&idListConsj=1109265444710&idOrganismo=1109266228009&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&sm=1109266101003 (Consultado el 2 de marzo del 2012)
- Marco metodológico*. Recuperado de [http://free-open-software.hostei.com/docs/TESIS/CAPITULO%20III%20\(rev0.1\).pdf](http://free-open-software.hostei.com/docs/TESIS/CAPITULO%20III%20(rev0.1).pdf) (Consultado el 14 de marzo del 2012)
- Norma Medio Ambiente ISO 14001*. Recuperado de <http://www.bsigroup.es/certificacion-y-auditoria/Sistemas-de-gestion/estandares-esquemas/Medio-Ambiente-ISO14001/> (Consultado el 2 de marzo del 2012)
- Olivares, J. (2008). *Alcances de la investigación*. Recuperado de <http://www.slideshare.net/olivaresmtro/alcances-de-la-investigacion> (Consultado el 13 de marzo del 2012)
- Pallarés, M. (2006). Proactividad, ¿qué es? Recuperado de http://www.laflecha.net/articulos/empresas/que_es_proactividad/ (Consultado el 20 de marzo del 2012)
- Participación Ciudadana. Mesa Intersectorial para el Desarrollo Local de Cuscatancingo*. (2011). Recuperado de <http://www.slideshare.net/fumasocial/participacion-ciudadana-8017840> (Consultado el 14 de marzo del 2012)
- Pregunta abierta. (s. f.) En *Diccionario de KANON TOWER*. Recuperado de http://www.kanontower.com/cgi-bin/glossary/guru_glossary.cgi?word=Pregunta_abierta (Consultado el 15 de marzo del 2012)
- Pregunta cerrada (s. f.) En *Diccionario de KANON TOWER*. Recuperado de http://www.kanontower.com/cgi-bin/glossary/guru_glossary.cgi?word=Pregunta_cerrada

- (Consultado el 16 de marzo del 2012)
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. (PNUD). Venciendo el Temor: (In)seguridad Ciudadana y Desarrollo Humano en Costa Rica, 2005. Recuperado de http://www.pnud.or.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=718%3Avenciendo-el-temor-inseguridad-ciudadana-y-desarrollo-humano-en-costa-rica&catid=8%3Aprincipal&Itemid=95 (Consultado el 16 de marzo del 2012)
- Puterman, P. (2011, 1. ° de setiembre) RSECHAT. *Responsabilidad Social Individual. Diario Responsable*. Recuperado de <http://www.diarioresponsable.com/portada/destacados/14334-rsechat-responsabilidad-social-individual.html> (Consultado el 14 de marzo del 2012)
- Relleno sanitario (s. f.) En *Coto Brus*. Recuperado de <http://munisanvito.blogspot.com/p/disposicion-de-desechos.html> (Consultado el 14 de marzo del 2012)
- Romero, L. (2012). *Responsabilidad Social Individual y Construcción de Ciudadanía*. Escuela de Comunicación Mónica Herrera. Recuperado de <http://loestrategico.com/2012/01/responsabilidad-social-individual-construccion-de-ciudadania/> (Consultado el 20 de marzo del 2012)
- Smog (s. f.) En *Ciencias de la Tierra y del Medio Ambiente*. Recuperado de <http://www.tecnun.es/asignaturas/Ecologia/Hipertexto/10CAtm1/330Smog.htm> (Consultado el 15 de marzo del 2012)
- Sobrado, L. (2010, 27 de diciembre). Candidatos cuestionados y abstención. *La Nación*. Recuperado de <http://www.nacion.com/2010-12-27/Opinion/Foro/Opinion2633253.aspx> (Consultado el 19 de marzo del 2012)

Stehr-Green, P., Stehr-Green, J. & Nelson, A. (s. f.) Desarrollo de un cuestionario. *Enfoque en epidemiología de campo*, 2(2), 1-7. Recuperado de http://cphp.sph.unc.edu/focus/vol2/issue2/2-2Questionnaire_espanol.pdf (Consultado el 18 de marzo del 2012)

Ticos desperdician la mitad del agua que les llega. (2012, 22 de marzo) *crhoy.com*. Recuperado de <http://www.crhoy.com/agua-costarica/> (Consultado el 15 de marzo del 2012)

Violencia doméstica. (2011). En *Medline Plus de la Biblioteca Nacional de Medicina de Estados Unidos*. Recuperado de <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/domesticviolence.html> (Consultado el 19 de marzo del 2012)

Anexos

Anexo 1. MAPA CONCEPTUAL

Problema de Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Referente	Variable	Indicadores
¿Cómo el personal administrativo de la editorial OCÉANO pone en práctica la Responsabilidad Social Individual en sus vidas cotidianas para el desarrollo del país?	Determinar el aporte que el personal administrativo de la editorial OCÉANO le brinda al desarrollo del país por medio de la Responsabilidad Social Individual.	Determinar la forma en que el cuidado del medio ambiente es un tema de interés individual para el personal administrativo de la editorial OCÉANO.	Responsabilidad Social Individual	Medio Ambiente	Reciclaje Contaminación Consumo de agua Gasto de energía eléctrica
		Analizar la participación social del personal administrativo de la editorial OCÉANO en sus respectivas comunidades para el avance de estas.	Responsabilidad Social Individual	Participación Social	Concejos cantonales Municipalidades Comité de Deportes Oficina Parroquial
		Determinar la percepción del personal administrativo de la editorial OCÉANO sobre la seguridad ciudadana en nuestro país y las acciones que toman sobre esta.	Responsabilidad Social Individual	Seguridad Ciudadana	Accidentes Violencia Delincuencia

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 2. CUESTIONARIO

El objetivo del presente cuestionario es ser utilizado como base para el trabajo final de investigación del curso **Seminario de Graduación (Negocios Internacionales)** de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT). Este tiene fines académicos, por lo que la información suministrada no será revelada a ninguna persona física o institución.

Sexo: _____.

Edad: _____.

Cantón de residencia: _____.

1. ¿Qué hace al ver basura tirada en una acera?

_____.

2. ¿Alguna vez ha visitado algún centro de acopio (de residuos sólidos reciclables) o relleno sanitario?

Sí ____ ¿Cuál (es)? _____.

No ____.

3. ¿Cuáles son los problemas que atentan contra el medio ambiente que ha podido notar en San José centro?

_____.

4. En su casa, el uso de agua y electricidad es:

() El adecuado.

() Regular.

() Hay poco desperdicio de los mismos.

() Hay mucho desperdicio de los mismos.

5. ¿Cómo es el cuidado del medio ambiente del país por parte tanto de las personas como de las instituciones en general? ¿Por qué?

_____.

6. ¿Cómo es el cuidado del medio ambiente de su parte? ¿Por qué?

_____.

7. ¿Participó en las últimas elecciones de alcalde (sa) de su cantón?

Sí ____.

No ____ . ¿Por qué? _____.

8. ¿Es parte de algún consejo en su comunidad?

Sí ____ ¿Cuál (es)? _____.

No ____ ¿Por qué? _____.

9. ¿Ha colaborado en la construcción o remodelación de alguna escuela, templo u hogar de ancianos, entre otros?

Sí ____ ¿Cuál (es)? _____.

No ____ ¿Por qué? _____.

10. ¿Ha tenido algún problema con la municipalidad de su cantón?

Sí ____ ¿Qué hizo? ¿Cómo finalizó el conflicto?

_____.

No ____.

11. ¿Cuáles son los problemas que personalmente ha distinguido en su comunidad? ¿Qué ha hecho para combatirlos?

Problemas

Soluciones

12. ¿Ha sido víctima de un asalto?

Sí ____.

No ____.

13. ¿Qué acción tomaría si fuera testigo de un delito?

- () Permanece en silencio.
- () Lo denuncia y acude al juicio.
- () Cambia de domicilio.
- () Otro _____.

Alguna observación a la pregunta: _____.

14. ¿Cree que en Costa Rica se vive diariamente una “guerra” en las carreteras? ¿Por qué?

Sí _____.

No _____.

¿Por qué? _____.

15. ¿Cómo es la seguridad ciudadana en el país? ¿Por qué?

- () Excelente.
- () Buena.
- () Regular.
- () Mala.

¿Por qué? _____.

16. ¿Cuál es su opinión sobre la violencia doméstica que se vive en el país?

_____.

17. ¿Si tiene alguna queja sobre algo, intenta solucionarlo luego de manifestar su malestar?

Sí _____.

No _____.

Nombre: _____.

Si gusta, sin ningún compromiso puede indicar su nombre.

No es obligatorio.