

Resumen

La presente investigación presenta algunas propuestas de proyectos por realizar dentro de las comunidades, en las que la empresa privada puede ayudar a mejorar la seguridad comunitaria, en el encuadre de un portafolio de proyectos de Responsabilidad Social Empresarial.

La importancia del desarrollo de estos proyectos radica en que la seguridad es el mayor problema nacional, según las encuestas de los últimos años Masís, (2009). Mejorar la seguridad en las comunidades ayuda a dar calidad de vida a las personas. La Responsabilidad Social Empresarial tiene por objetivo, que las empresas retribuyan hechos y acciones concretos a la sociedad en donde desarrollan sus actividades Caneda, (2004).

El modelo de seguridad comunitario trata de integrar a los ciudadanos a las estructuras de autoridad, para crear sociedades seguras Chinchilla, (2000). Las tecnologías de información ayudan a que las personas se comuniquen y agrupen de una forma sencilla, lo que la convierte en una herramienta valiosa para combatir la inseguridad.

Abstract

This research presents some proposals for projects to be implemented within the communities in which private enterprise can help improve community safety in the frame of a portfolio of Corporate Social Responsibility projects.

The importance of developing these projects is that security is a major national problem, according to surveys of recent years Masís, (2009). Improving safety in communities helps to give quality of life for people. Corporate Social Responsibility is intended that the companies reciprocate facts and concrete actions to the society in which they operate Caneda, (2004).

The security model is to integrate community citizens to authority structures, to create safer societies Chinchilla, (2000). Information technologies that help people communicate and grouped in a simple way, making it a valuable tool to combat insecurity.

Palabras Clave

TI, Proyectos, RSE, seguridad comunitaria

Introducción

Actualmente, gran cantidad de empresas tratan de tener proyección social; cuentan con programas de responsabilidad social empresarial (RSE), en los que las empresas toman en consideración las repercusiones de sus actividades sobre la sociedad, y en los que afirman los principios y valores por las que se rigen OIT, (2006).

En Costa Rica, afortunadamente, se ha hecho cada vez más visible la participación de empresas en actividades relacionadas con RSE. La mayoría tiene un carácter ecológico: la limpieza de playas y ríos, campañas de reciclaje, realizadas por el Grupo M, Punta Leona; los de fines altruistas, campañas de recolección de alimentos ante desastres naturales y donación de juguetes y útiles escolares para zonas de bajos recursos; también existe participación en salud pública, como la realizada por Phillips Morris para la prevención del fumado y otros de bien social, como la lucha de la violencia contra las mujeres Masis, (2009).

Los anteriores ejemplos son una excelente muestra de la forma en que las empresas ayudan a la sociedad mediante RSE; sin embargo, es poco lo que se ha hecho en materia de seguridad comunitaria en el país, como parte de RSE.

La inseguridad es un problema social grande y en franco crecimiento en el país, tanto así que es de las principales preocupaciones de los ciudadanos. En un estudio de lo empresa UNIMER, realizado en el mes de junio del 2011 Villalobos, (2011), el 49% de los costarricenses así lo manifestaron. La seguridad humana es el núcleo fundamental de los derechos humanos Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, (2006).

Los planes de seguridad, enfocados a las comunidades, son una herramienta importante para el país; el Ministerio de Seguridad Pública presentó, a comienzos de este año, su plan Institucional para el periodo 2010-2014, el cual establece como uno de los ejes fundamentales, realizar propuestas de trabajo conjunto entre la policía y diferentes grupos organizados de la comunidad

Ministerio de Seguridad Pública, (2011). Se establece así la importancia de dichos programas.

Las empresas pueden ubicar sus proyectos de RSE en grupos comunitarios y adecuarlos a planes locales de gobierno; la sinergia de estos tres actores maximiza el impacto de estos programas en la sociedad, cumpliendo los objetivos planteados por las empresas.

Los departamentos de Tecnología de Información (TI), entre sus funciones, tienen a cargo de la administración y aseguramiento del conocimiento. Esta experiencia debería ser aprovechada para beneficiar a las comunidades; con el debido enfoque y coordinación, éstos pueden tener un gran impacto social para enfrentar la inseguridad que se sufre en el país. El reto es encontrar los mejores procedimientos para realizar esta ayuda.

En los últimos años se han hecho algunos estudios sobre la seguridad comunitaria, que constituyen el patrón seguido en nuestro país desde el año 1997, pero no se han encontrado estudios que relacionen la RSE y seguridad comunitaria.

Partiendo de lo expuesto, el objetivo principal de esta investigación es identificar proyectos que se pueden desarrollar con la ayuda de TI, para mejorar la seguridad comunitaria, como parte de un programa de responsabilidad social empresarial.

Son objetivos específicos los siguientes:

- Identificar los problemas más comunes de inseguridad en las comunidades.
- Determinar cómo puede ayudar TI en los problemas de inseguridad.
- Definir los proyectos que pueden crearse como RSE para mejorar la seguridad comunitaria.

En el desarrollo, se tratará de plasmar la forma en que se realizó esta investigación y los resultados. Para efectos formales, se ha dividido en cinco acápite; Introducción; Marco Teórico, donde se examinará los principales conceptos teóricos que apoyan esta investigación. Marco Metodológico, que se refiere al método utilizado para la investigación; Análisis de la Información, donde se muestran los datos obtenidos, y por último, Conclusión y Recomendaciones.

Marco Teórico

Previo a entrar en materia, es necesario establecer una base conceptual sobre aspectos como la responsabilidad social empresarial, tecnologías de información, proyectos, metodología de investigación y seguridad comunitaria.

Responsabilidad social empresarial (RSE), o también llamada responsabilidad social corporativa, es una forma en que las empresas buscan retribuir a la sociedad sus acciones. Para la Oficina Internacional del Trabajo (OIT), "... es el reflejo de la manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad, y en la 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 actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario y que sólo depende de la empresa, y se refiere a actividades que se considera rebasan el mero cumplimiento de la legislación" (OIT, 2006), es decir, la participación de las empresas es completamente voluntaria, no se puede obligar a una empresa a participar en ello, y esta iniciativa debe provenir de la propia empresa. Tanto ha calado el concepto de RSE que existe una calificación de las empresas basada en el llamado triple resultado, evaluando a las empresas a partir de tres áreas: social, ambiental y económica.

La empresa estadounidense Johnson & Jonson, que en 1943 definió, por iniciativa propia, una filosofía industrial de la empresa hacia los clientes, empleados y comunidad, se toma como un hito de RSE.

Bestratén & Pujol, (2004), clasifican RSE en las siguientes categorías:

Primarias. Actividades inherentes a las actividades de la empresa: respeto al individuo, ofrecer productos de calidad, reducir al mínimo la contaminación que producen sus actividades, ofrecer salarios justos y competitivos a sus colaboradores, etc.

Segundarias. Las actividades que van más allá de obligado por la ley y la sociedad: reconocer el esfuerzo y logro de sus colaboradores, contratar a personas con deficiencias físicas, etc.

Terciarias. No se incluyen en las actividades normales de la empresa: ayudar a instituciones sin fines de lucro, abrir albergues, realizar campañas de limpieza, etc.

La RSE nace de adentro hacia afuera, es decir, las empresas no pueden realizar actividades de RSE si incumplen con derechos laborales; deben de estar en regla para crear una imagen de respeto. En segundo lugar, tienen que velar por sus trabajadores, crear un ambiente de respeto e igualdad, para poder llegar al tercer nivel, el cual se trabaja fuera de la empresa y se enfoca en las comunidades.

Dado que las soluciones propuestas tienen un carácter tecnológico, se debe definir TI e INTERNET.

Tecnologías de Información (TI o TIC referente a tecnologías de información y la comunicación), se define como las técnicas o métodos utilizados para conseguir, procesar, guardar y distribuir información de cualquier tipo, mediante dispositivos electrónicos. Se puede decir que TI comenzó desde la creación del telégrafo y crece a pasos acelerados, sobre todo a partir de las últimas décadas del siglo XX, cuando inicio la carrera por disminuir el tamaño de los componentes electrónicos y los costos de de fabricación. Muchas han sido las tecnologías que han cambiado a la humanidad, entre ellas, el teléfono, las computadoras, video juegos, fax, Internet, GPS, el teléfono celular, etc. Estos aparatos han facilitado la forma en que las personas se comunican, aprenden, se divierten, relacionan con otros individuos, compran, venden, pelean, etc. Todas estas tecnologías actualmente convergen en INTERNET.

La INTERNET, también llamada red de redes, es un conjunto de redes que se comunican por medio del protocolo TCP/IP, que funciona como una sola red; tiene alcance mundial y permite a las personas comunicarse instantáneamente, con cualquier otra alrededor del mundo. INTERNET ha cambiado al mundo, ya que las personas pueden realizar casi cualquier actividad desde cualquier lugar, con ayuda de una computadora, teléfono inteligente o tableta electrónica.

Definidos los conceptos de TI e INTERNET, a continuación se examinara la definición de proyectos y administración de proyectos.

Project Management Institute, (PMI) define un proyecto como "...un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado

único...” PMI, (2008). Todo proyecto tiene un inicio y un final; el final de un proyecto se alcanza cuando se hayan cumplido todos los objetivos del proyecto, o cuando se cierra el proyecto, porque sus objetivos no podrán ser cumplidos o ya no son necesarios. Los proyectos tiene un producto final, y su resultado es único e irrepetible.

Los proyectos pueden clasificarse en muchos tipos: por contenido, organización participante, complejidad, etc. Aquí, interesa la finalidad. Por su finalidad, pueden existir dos tipos proyectos: los productivos, cuyo fin es obtener ganancias monetarias para distintos fines y los proyectos públicos o sociales, que pretenden tener un impacto social en la calidad de vida de la población Cohen & Franco, (2000).

La dirección o gestión de proyectos es la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades del proyecto, para cumplir con los requisitos PMI, (2008). El PMI propone 42 procesos, para la administración de proyectos; estos procesos están agrupados en cinco grupos de procesos: iniciación, planificación, ejecución, seguimiento y control y cierre.

Existen dos tipos de investigación: la cualitativa y cuantitativa. Cada una de ellas tiene diferencias marcadas y son ampliamente utilizadas en el campo de la investigación, sin poder determinar cuál es mejor que otra. Se puede decir que, dependiendo del objeto por investigar, se define la metodología que mejor se adapte a la investigación.

La investigación cuantitativa permite examinar datos de manera numérica, utilizando fórmulas del campo estadístico; para poder realizar una investigación de este tipo, es necesario que se pueda establecer una relación en forma numérica. Este enfoque necesita de recolección de datos para demostrar hipótesis, con base en el análisis estadísticos, para establecer patrones de comportamientos y probar teorías, según Hernández, Fernández, & Batista, (2006). La principal característica de la investigación cuantitativa es que mide fenómenos; además, utiliza estadísticas, emplea experimentación y realiza un análisis causa-efecto.

Este modelo tiene varias ventajas: Resultados generalizables, control sobre los fenómenos; precisión, replica, predicción Hernández, Fernández, & Batista, (2006).

La investigación cualitativa es muy utilizada en investigaciones de las ciencias sociales. Trata de describir la realidad; para este tipo de investigaciones se requiere del estudio del comportamiento humano. Las principales características, según Hernández, Fernández, & Batista, (2006), son: no busca réplica, se conduce básicamente en ambientes naturales, los significados se extraen de los datos y no se fundamenta en la estadística. La investigación cualitativa busca el porqué y cómo de las cosas, trata de entender lo que se investiga.

La recolección de datos, en ambas metodologías, difiere: la cualitativa lo hace de una forma natural sin control y la cuantitativa, de forma organizada y por medio de herramientas de medición.

En esta investigación se ha utilizado el método cualitativo, dado que se desea investigar un tema a profundidad y para esto se necesita la opinión de expertos.

Según el método utilizado en la investigación, cambian las herramientas. Patton (2002), considera que las más importantes son la entrevista, observación y los documentos.

La entrevista es un grupo de preguntas, con el fin de conocer ciertos aspectos de un entrevistado como los sentimientos, opiniones y conocimiento. Las ventajas de esta herramienta es que permite conocer a profundidad un tema, de una fuente directa y dentro del contexto en el que se desarrolla. La entrevista ha sido la herramienta primaria en esta investigación.

Existen modelos modernos para combatir la inseguridad ciudadana; el modelo comunitario ha sido parte de este estudio.

La seguridad ciudadana se define como “la condición personal, objetiva y subjetiva, de encontrarse libre de violencia o amenaza de violencia o despojo intencional por parte de otros” Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, (2006).

La inseguridad, como problema social, no es un problema de Costa Rica, es un problema regional. Las estadísticas criminales de la región se disparan en la década de los ochentas, resaltando los delitos violentos contra la vida y la integridad física de las personas Chinchilla, (2000). Existen varios modelos que se

han probado a lo largo de la historia en diferentes países, entre los más importantes podemos citar los siguientes:

- Modelo Social. Apunta a la prevención de la criminalidad, mediante el mejoramiento de la calidad de vida de la población, sobre todo de la población en riesgo social.
- Modelo Penal. Se enfoca en reprimir la criminalidad mediante la represión y sanción a los infractores de las leyes.
- Modelo Tecnológico. Trata de dotar con la mayor cantidad de tecnológica posible a la fuerza pública, como sistemas modernos de comunicación y patrullaje.

El modelo comunitario trata de integrar el modelo Penal y el Tecnológico, atrayendo a las comunidades para que estas participen activamente en la prevención y colaboración con las autoridades, en la prevención y solución de actividades delictivas. Este modelo ha sido aplicado con éxito en Japón y Gran Bretaña; busca que la policía tenga un contacto más estrecho con las comunidades y trabaja en tres aspectos importantes: la criminalidad, la sensación de seguridad y la calidad de vida de la población.

Laura Chinchilla (2000), en su investigación La Seguridad Comunitaria: proyecto alternativo a la seguridad y la participación ciudadana, afirma que existen cinco objetivos en la seguridad comunitaria:

1. Identificar problemas en la comunidad y propiciar soluciones sostenibles.
2. Mejorar la sensación de inseguridad en la comunidad.
3. Incrementar el nivel de satisfacción de la comunidad con la intervención policial.
4. Incorporar a la comunidad activamente en la producción de seguridad, sin sustituir a la policía, sino movilizarla en una serie de programas que permitan prevenir más efectivamente la comisión de delitos.
5. Mejorar el control social sobre la actuación policial.

Una estructura organizacional centralizada, personal poco capacitado y deficiente administración de la información, son obstáculos de este modelo. A pesar de todo, el modelo comunitario es una alternativa prometedora para resolver los problemas de inseguridad de nuestro país, mediante la participación ciudadana, no dejando la tarea al Estado.

Marco Metodológico

Para esta investigación se decidió realizar una aproximación de investigación cualitativa, dado lo especializado del tema.

Se escogieron tres poblaciones representativas, tratando de abarcar a los principales actores: Municipalidad, Oficina de Tecnología de Información y Oficina de Responsabilidad Social o similar.

La municipalidad seleccionada fue la del cantón de Santa Ana, y específicamente el distrito de Pozos, por poseer ventajas logísticas por su ubicación; este municipio se encuentra entre los primeros lugares de desarrollo humano en Costa Rica Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, (2011) y posee, desde hace dos años, una oficina de promoción social, la cual planifica y desarrolla los proyectos sociales del cantón.

Entre varias empresas, se escogió Wal-Mart México y Centroamérica. Esta empresa posee cualidades que la hacen idónea: es una multinacional de gran prestigio y tamaño Fortune 500, (2011), tiene una oficina regional de asuntos corporativos que realiza campañas de voluntariados varias veces al año, además posee una oficina de tecnología de información establecida y que cumple con muchos certificados en el campo de la tecnología; además, su oficina en Costa Rica se encuentra en Pozos de Santa Ana.

En la empresa Wal-Mart, se entrevistó a un funcionario de asuntos corporativos y a un gerente de TI, señor Luis Barrantes y Licda. Ana Teresa Sanabria, respectivamente. Se entrevistó al encargado de asuntos sociales, en la municipalidad de Santa Ana, Lic. Andrés Acuña Mora, promotor Social.

Por medio de la entrevista se obtuvo información de primera mano sobre los problemas de inseguridad que afectan al cantón, lo que se hace para solucionar dichos problemas, el papel que juegan las empresas privadas en esas soluciones, políticas actuales de RSE con respecto a la seguridad comunitaria, proyectos que se pueden desarrollar en conjunto TI- Empresas y Municipio y lo que hace falta para que comiencen a andar dichos proyectos.

Resultados

La municipalidad de Santa Ana se encuentra entre las primeras del listado de municipalidades de Costa Rica. Esto no se debe a su buena puntuación, sino, comparativamente, al mal estado en que se encuentran el resto de municipios. Aunque se cree que tiene grandes ingresos por el gran desarrollo inmobiliario y la gran cantidad de comercios y empresas de primer nivel que se ubican en el cantón, no escapa a los retos sociales que enfrenta el país: desastres naturales, desempleo, enfermedades contagiosas, zonas conflictivas, entre los principales.

La creación del departamento de promoción social de la Municipalidad de Santa Ana, es un esfuerzo más para solucionar estos problemas. Está compuesto por profesionales de diversos ramos, como educación, psicología, planificación urbana, nutrición, politología y antropología. Entre sus objetivos se encuentra el crear proyectos que solucionen problemas puntuales, con la ayuda de la empresa privada y otros órganos gubernamentales; estos proyectos deben de estar ligados a los planes estratégicos de la municipalidad.

Los resultados de estos proyectos son mixtos. En algunos casos, la ayuda de la empresa privada ha sido valiosa y constante; en otros, la ayuda fue puntual, sin ningún seguimiento. Hace falta más participación de la empresa privada, para impulsar los proyectos, y se detecta una falta de comunicación entre la empresa privada y la Municipalidad.

La Municipalidad de Santa Ana cuenta con proyectos de seguridad comunitaria, como la policía municipal, cámaras de vigilancia, capacitación y certificación de comunidades contra el hampa, pero no cuentan con ayuda de la empresa privada para desarrollar estos proyectos, aunque se tiene claro que la ayuda sería muy valiosa.

Desde la perspectiva de la empresa privada, se ha estado trabajando para que la responsabilidad social empresarial sea parte de la política de la empresa. Este año han ejecutado varias campañas de limpieza de playas, restauración de escuelas, entre otros. Los entrevistados manifestaron que tienen como política realizar una obra social en las comunidades donde realizan una nueva apertura de tienda; dichas obras han sido coordinadas directamente con las organizaciones beneficiadas, es decir, entre la empresa y escuelas, orfanatos, comunidades, etc.

Hasta la fecha no han trabajado en coordinación con las municipalidades, pero prevén hacerlo en un futuro cercano.

A pesar de haber realizado un gran número de actividades en todo el país y la región en general, aun no han hecho trabajo relacionado con seguridad comunitaria, ya que no está dentro de los planes de la oficina de asuntos corporativos.

La gerencia de TI, afirma que la responsabilidad social empresarial es de suma importancia y que se fomenta este concepto entre los empleados, para que participen en las actividades que organiza la empresa. El departamento planea sus propias obras de bien social, como por ejemplo, una restauración a las zonas verdes de la escuela de Pozos de Santa Ana el pasado septiembre y consideran seguir realizando actividades de este tipo, por lo menos cada seis meses. Los proyectos son iniciativa de los empleados, lo que provoca que se involucren con más facilidad. Considera que la inseguridad en las comunidades es un problema serio y que ISD debería de ayudar; manifiesta que podrían colocar cámaras de vigilancia o mejorar la comunicación entre las comunidades y la policía, así como la capacitación de las comunidades en materia de seguridad.

Conclusiones y Recomendaciones

La seguridad comunitaria no es un problema de una municipalidad, una comunidad o la empresa privada; sus raíces son numerosas y complejas, no es un problema nuevo, existe la necesidad desde que el hombre es hombre. La solución es todavía más compleja, ninguna sociedad escapa de este mal, pero se pueden realizar acciones para mejorar el estado de inseguridad.

El gobierno local, la empresa privada y la sociedad civil deben de actuar de manera conjunta, para hacer las comunidades más seguras. Se deben realizar acciones coordinadas, enfocadas a educar y prevenir el crimen. Es necesaria la voluntad, cooperación y comunicación entre todas las partes.

Identificados los problemas más comunes de inseguridad, se cumplió con el principal objetivo y se ofrecen las siguientes recomendaciones, en cumplimiento de los objetivos específicos:

- Coordinación entre las comunidades y las fuerzas policiales, ya sea municipal, judicial y civil. Mejorar la coordinación entre estos actores ayudaría a prevenir los hechos delictivos y mejoraría el nivel de sensación de protección de las comunidades.
- Capacitación a las comunidades. Falta capacitación a personas que son parte de la comunidad, para prevenir el crimen, conocer sus derechos y procedimientos en caso de detectar un acto delictivo. Se carece de una guía para organizar grupos comunitarios.
- Los TI pueden coadyuvar a la solución de la inseguridad publicando información para capacitar a las personas en general, sobre cómo protegerse. Esta información se puede dar a través de redes sociales, ampliamente usadas en Costa Rica; también pueden ayudar a las personas a crear “blogs” donde se publiquen consejos. La mejor manera para realizarlo y concentrar la información en un solo lugar, es que cada municipio, en su página oficial, aloje un espacio para seguridad comunitaria, donde se publiquen consejos y guías, TI puede ayudar creando estos sitios en conjunto con los municipios.
- Además, a los sectores de bajos recursos, se les puede proveer de sistemas de alarma comunales. Estas alarmas serian de bajo costo: podrían consistir en un interruptor y unas sirenas, bajo el cuidado del líder comunal. La alarma alertaría a las autoridades cercanas y a la comunidad en general para ayudar a defenderse de los delincuentes. Obviamente el sistema de alarma convencional sería lo idóneo y podría ser donado e instalado por la empresa privada.

El último proyecto consiste en instalar una red de cámaras con tecnología IP en las zonas más conflictivas; éstas serian monitoreadas por agentes de la policía municipal y vecinos en general, ya que podrían ser accedidas por medio de INTERNET. Vecinos, empresas y municipio podrían coordinar el financiamiento.

A continuación se detallan los tres proyectos, con su respectiva ficha de proyecto.

Nombre del proyecto		Aprendamos a protegernos
Propósito	y/o	Capacitar a la ciudadanía en general en materia de seguridad comunitaria, de una manera fácil para que
Justificación		

	el usuario tenga acceso confiable y actualizado, con el fin de aumentar la cantidad de grupos organizados y hacer un frente común contra el crimen en una forma organizada y respaldada por la policía.
Descripción	Crear un sitio WEB sobre seguridad comunitaria, donde se brinden consejos y guías para la ciudadanía, con el fin de organizar sus barrios contra el hampa.
Objetivos General del Proyecto	Brindar a las comunidades un sitio WEB donde puedan aprender sobre seguridad personal y comunitaria.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuir la incidencia de hechos delictivos en las comunidades. • Organizar a las comunidades. • Capacitar a las comunidades en materia de seguridad ciudadana. • Formar ciudadanos conscientes de los riesgos y de cómo protegerse en forma legal y segura contra el hampa.
Productos	<ul style="list-style-type: none"> • Pagina WEB de divulgación de guías para protegerse del crimen. • Foro administrado por profesionales en seguridad. • Módulo de inscripción de grupos comunitarios organizados. • Notificación de eventos organizados por la fuerza pública, policía comunitaria y grupos inscritos.
Métricas	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de grupos comunitarios inscritos en la policía municipal y fuerza pública. • Cantidad de eventos organizados • Cantidad de participantes en los foros.
Exclusiones	
Supuestos	<p>Los gastos de alojamiento serán donados por la empresa privada.</p> <p>El desarrollado y el mantenimiento del sitio por programadores WEB de empresas privadas como parte de la política de RSE.</p>
Restricciones limitaciones	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cambios posteriores estarán sujetos a la disponibilidad de la empresa y los colaboradores que

	participan en el proyecto.
Riesgos Iniciales	Disponibilidad de empresas de participar en el proyecto. Por ser parte de un RSE, la empresa puede abandonar el proyecto en cualquier momento.

Tabla 1. Ficha de proyecto: Aprendamos a protegernos.

Nombre del proyecto		Vigilancia electrónica comunitaria.
Propósito y/o Justificación		Detectar actos criminales de manera rápida, para que la policía pueda actuar de manera efectiva y eventualmente, bajar la criminalidad en las zonas que cuentan con dicho sistema.
Descripción		Crear un sistema de vigilancia por medio de cámaras en las comunidades organizadas, financiadas entre la empresa privada, comunidades y municipalidades, dichas cámaras serán monitoreadas por la policía municipal y vecinos administradores, mediante acceso controlado vía WEB.
Objetivos General del Proyecto		Proveer un sistema de cámaras de vigilancia para disminuir el crimen en las comunidades.
Objetivos Específicos		<ul style="list-style-type: none"> • Disminuir la incidencia de hechos delictivos en las comunidades. • Organizar a las comunidades. • Contar con pruebas ante hechos delictivos.
Productos		<ul style="list-style-type: none"> • Red de cámaras de vigilancia. • Sistema de monitoreo remoto vía WEB. • Sistema de almacenamiento de videos.
Métricas		<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de crímenes cometidos en las comunidades antes y después de la instalación del sistema. • Cantidad de comunidades que cuentan con el sistema de vigilancia electrónico.
Exclusiones		<ul style="list-style-type: none"> • Los costos de transmisión de la señal de las cámaras no viene incluido en el proyecto.
Supuestos		<ul style="list-style-type: none"> • El costo de las cámaras será en convenio entre la empresa privada, municipio y comunidades. • La instalación del equipo y mantenimiento, será sufragada por la empresa privada. • La instalación estará a cargo de personal de

	TI de las empresas involucradas en el proyecto.
Restricciones limitaciones	o
Riesgos Iniciales	Por ser parte de un RSE, la empresa puede abandonar el proyecto en cualquier momento.

Tabla 2. Ficha de Proyecto: Vigilancia electrónica comunitaria.

Nombre del proyecto		Alarma comunitaria de bajo costo
Propósito y/o Justificación		Dar un sistema de alarmas de bajo costo a las comunidades de bajos recursos.
Descripción		Dotar de un sistema de alarma comunitaria de bajo costo en zonas de bajos recursos, donde no puedan adquirir un sistema de alarma convencional. Las alarmas serán controladas por los líderes comunales, cuando algún vecino notifique de un problema, dicha alarma activara un altavoz y realizará una llamada automática a las autoridades. Estos sistemas serán donados por la empresa privada y serán instalados por profesionales de TI.
Objetivos General del Proyecto		Brindar a las comunidades de bajos recursos un sistema de alarma comunitario.
Objetivos Específicos		<ul style="list-style-type: none"> • Alertar a los vecinos de un acto delictivo. • Alertar a las autoridades que un hecho delictivo está en proceso. • Disminuir la incidencia de hechos delictivos en las comunidades. • Brindar a los vecinos una sensación de seguridad.
Productos		<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de alarma.
Métricas		<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de crímenes cometidos en las comunidades antes y después de la instalación del sistema. • Cantidad de comunidades que cuentan con el sistema de alarma.
Exclusiones		
Supuestos		<ul style="list-style-type: none"> • El proyecto será costado por la empresa privada. • La instalación del equipo y mantenimiento, será sufragada por la empresa privada. • La instalación estará a cargo de personal de TI de las empresas involucradas en el

proyecto.	
Restricciones limitaciones	o
Riesgos Iniciales	

Tabla 3. Ficha de Proyecto: Alarma comunitaria de bajo costo.

Referencias

- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2006). *Informe sobre Desarrollo Humano para Costa Rica 2005. Venciendo el Temor: (In)seguridad Humana y Desarrollo Humano para Costa Rica*. San José: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Bestratén, M., & Pujol, L. (2004). *Responsabilidad social de las empresas (I y II)*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España Centro Nacional de Condiciones de Trabajo.
- Caneda, M. C. (2004). *La Responsabilidad Social Corporativa Interna: la nueva frontera de los recursos humanos*. Madrid: Esic Editorial.
- Chinchilla, L. (2000). *La Seguridad Comunitaria: proyecto alternativo a la seguridad y participación ciudadana*. San José: Instituto Interamericano de Derechos Humanos.
- Cohen, E., & Franco, R. (2000). *El lenguaje de los proyectos*. México: México Siglo XXI.
- Echavarría, R. B. (2008). *Investigación: Un camino al conocimiento*. San Jose: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Fortune 500. (2011). *Our annual ranking of America's largest corporations*. Fortune 500.
- Hernández, Fernández, & Batista. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Masis, G. (2009). *La Responsabilidad Social Empresarial en Costa Rica, ¿para quedarse!* San José: Actualidad Económica.
- Ministerio de Seguridad Pública. (2011). *Plan Estratégico Institucional Periodo 2010-2014*. San José: Ministerio de Seguridad Pública.

OIT. (2006). *Iniciativa Infocus sobre responsabilidad social de la empresa*. Ginebra: Subcomisión de Empresas Multinacionales.

Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. California: SAGE Publications.

PMI. (2008). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (GUÍA DEL PMBOK®) Cuarta edición*. Pennsylvania: Project Management Institute, Inc.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2011). *Atlas de desarrollo humano cantonal de Costa Rica*. San Jose: Naciones Unidas.

Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1984). *Introduction to Qualitative Research Methods*. Nueva York: John Wiley and Sons.

Villalobos, C. (4 de Julio de 2011). *Inseguridad se dispara como principal problema en el país*. La Nación , pág. 4.

Anexo 1. Guía de Entrevista

Guía de entrevista

Fecha:

Hora:

Lugar:

Entrevistado:

Estoy de acuerdo en la entrevista sea grabada.

Estoy de acuerdo en que mi nombre sea utilizado en la investigación.

Preguntas:

1. ¿Cuáles cree son los problemas de seguridad del cantón de Santa Ana?
2. ¿Conoce algunas propuestas de proyectos de la municipalidad para solucionar estos problemas, cuáles son?
3. ¿Conoce de planes comunitarios para resolver estos problemas
4. ¿Existen planes de responsabilidad social empresarial entre el cantón de Santa

Ana, cual ha sido su experiencia al respecto?
5. ¿Existen planes de responsabilidad social empresarial enfocados a seguridad comunitaria?
6. ¿Existen algún plan de responsabilidad social empresarial orientada a la tecnología y específicamente a la seguridad comunitaria?
7. ¿Cual ha sido la experiencia?
8. ¿En caso de no existir, porque no se han dado?
9. ¿Comente sobre algún proyecto que necesite la municipalidad o que pueda colaborar la empresa privada con respecto a RSE y tecnología.
10. ¿Que necesita para dar marcha a dichos proyectos?
11. ¿Cuáles cree son los problemas de seguridad del cantón de Santa Ana?

Nombre:

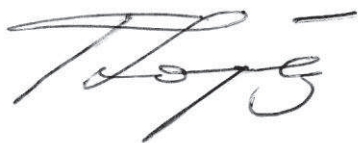
Firma

Anexo 2. Carta de revisión filológica.

A QUIEN CORRESPONDA

Flor de María López Guido, cédula seis – cero uno uno tres – cero nueve cero uno, Magister Litterarum, carné colegiada cuatro siete cero cero, hago constar que he revisado redacción y estilo, y hecho las observaciones y recomendaciones pertinentes, de la investigación TI-RSE AYUDANDO A LA SEGURIDAD CIUDADANA, para optar por el grado de maestría en Tecnologías de Información, con énfasis en Administración de Proyectos, de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, del señor DAVID VARGAS SOTO, cédula uno – cero nueve nueve siete – cero ocho dos cinco.

Curridabat, dieciséis de diciembre del dos mil once.



Anexo 3. Poster


TI-RSE: AYUDANDO A LA SEGURIDAD COMUNITARIA

INTRODUCCIÓN

En la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), las empresas toman en consideración las repercusiones de sus actividades sobre la sociedad.

La mayoría de RSE es de carácter ecológico de fines altruistas, de salud pública y otros de bien social sin embargo, es poco lo que se ha hecho en materia de seguridad comunitaria en el país. La inseguridad es un problema social que más preocupa a los ciudadanos, así lo manifestaron 49% de los encuestados en un estudio de la empresa Unimer realizado en el mes de junio del 2011.

Las empresas pueden alinear sus RSE a grupos comunitarios y los planes locales de gobierno, la sinergia de estos tres actores maximizan el impacto.



¿Qué proyectos se pueden desarrollar con la ayuda de TI para mejorar la seguridad comunitaria como parte de un programa de responsabilidad social empresarial?

Definir qué iniciativas de proyectos pueden realizarse para mejorar la seguridad de las comunidades con ayuda de TI, como parte de la política de RSE.

- Identificar los problemas más comunes de inseguridad en las comunidades.
- Determinar cómo puede ayudar TI en los problemas de inseguridad.
- Definir los proyectos que pueden crearse como RSE para mejorar la seguridad comunitaria.

MARCO TEÓRICO

IC

In-vestigación cualitativa. Utilizada en las investigaciones de campos sociales, trata de describir la realidad.

RSE

RSE constituye un compromiso continuo de la empresa al mejoramiento a la sociedad en general.

TI

Técnicas para administrar información a través de la computación y las telecomunicaciones.

MC

Modelo Comunitario: Integrar a las comunidades para que estas participen activamente en la prevención y colaboración con las autoridades en la resolución de actividades delictivas.

PROYECTOS

Esfuerzo temporal el cual crea un producto/ servicio con resultado único.

MÉTODO

Método utilizado:	Investigación CUALITATIVA
Herramienta utilizada:	ENTREVISTA
Municipalidad Santa Ana:	Lic. Andrés Acuña Mora, promotor Social de la municipalidad de Santa Ana
Asuntos Corporativos:	Luis Barrientes, Asuntos corporativos de Wal-Mart México y Centroamérica.
Gerencia TI:	Lic. Ana Teresa Sanabria, gerente de ISD de Desarrollo Agro-industrial de Wal-Mart México C.A.


CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

PROYECTOS RECOMENDADOS:

- **Aprendamos a protegernos:** Crear un sitio Web sobre seguridad comunitaria, donde se brinden consejos y guías para guiar a la ciudadanía a organizar sus barrios contra el hampa, este sitio será creado por personal de TI de las empresas.
- **Vigilancia electrónica comunitaria:** Crear un sistema de vigilancia por medio de cámaras de en las comunidades organizadas, financiadas entre la empresa privada, comunidades y municipalidades.
- **Alarma comunitaria de bajo costo:** Dotar de un sistema de alarma comunitaria de bajo costo en zonas de bajos recursos, estos sistemas serán donados por la empresa privada y serán instalados por profesionales de TI.

RECOMENDACIONES GENERALES:

- Mejorar coordinación entre empresa privada y municipalidades.
- Pensar a mediano y largo plazo.
- Aprovechar habilidades de los colaboradores.



Ing. David Vargas Soto / Sauldav@gmail.com

REFERENCIAS:
 Chinchito, L. (2000). La Seguridad Comunitaria: proyecto alternativo a la seguridad y participación ciudadana. San José: Instituto Interamericano de Derechos Humanos.
 PMI. (2008). Guía de los fundamentos para la atención de proyectos (GUÍA DEL PMBOK®). Cuarta edición. Pennsylvania: Project Management Institute, Inc.
 Patton, M. Q. (2002). Qualitative Research & Evaluation Methods. California: SAGE Publications.