

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

REPERCUSIÓN DEL VOLUNTARIADO EMPRESARIAL EN LOS
TRABAJADORES Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL DEL GRUPO MUTUAL
ALAJUELA LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO.

MEMORIA DE SEMINARIO DE GRADUACIÓN

LE MAITRE ALVAREZ ERICKA RACHELL, 604580509
TORRES DE LA O WILBERTH ANTONIO, 402410943
VARGAS MORALES MELISSA, 702450664

“Campus Omar Dengo”
Heredia, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

REPERCUSIÓN DEL VOLUNTARIADO ORGANIZACIONAL EN LOS
TRABAJADORES Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL DEL GRUPO MUTUAL
ALAJUELA LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO.

Memoria de Seminario de Graduación

Sometido a consideración del tribunal examinador, como requisito parcial para optar al Grado
de Licenciatura en Administración con énfasis en Recursos Humanos

Le Maitre Álvarez Erika Rachell, 604580509
Torres De la O Wilberth Antonio, 402410943
Vargas Morales Melissa, 702450664

Responsable Académica

MAE. Kattia Lizzett Vasconcelos Vásquez

“Campus Omar Dengo” Heredia, 2024

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi mamá, mi papá y mi novio que siempre me estuvieron en todo momento apoyando en este proceso.

-Ericka Le Maitre

Este trabajo es el fruto de todo el esfuerzo, perseverancia y compromiso conmigo mismo y con mis compañeras. Lo dedico a ellas, a mí y a quienes nos apoyaron en todo este proceso.

-Wilberth Torres

Dedico este trabajo a un gran amigo que ya no se encuentra en este plano terrenal con nosotros. Gracias Rafael por brindarme tu hermosa amistad y apoyo mientras estuviste con nosotros.

-Melissa Vargas

Agradecimientos

A mi familia, lectores y a todas las personas que de alguna forma me ayudaron para concluir con éxito este trabajo. Para mi gran amigo Darío y mi tía Wendy por su enorme disposición y guía. Y por supuesto, al grupo del proyecto, Meli y Will.

-Ericka Le Maitre

Agradezco sinceramente a cada persona que ha contribuido con la realización de este trabajo. Principalmente, gracias a mi equipo, Ericka y Melissa, por todo este tiempo juntos, gracias por su ánimo, comprensión y trabajo.

Gracias a nuestra tutora por su constante orientación, apoyo y paciencia para nosotros como equipo. Al personal de Grupo Mutual que nos apoyó con este trabajo de investigación, de igual forma, a mis amigos y familiares.

-Wilberth Torres

Agradezco a la profesora tutora Kattia por orientarnos y motivarnos a terminar este trabajo, agradezco a los profesores lectores por su valioso tiempo donado, brindando sus mejores retroalimentaciones y consejos, agradezco a mí pareja Gabriel por siempre estar ahí para mí y sobre todo gracias a mis compañeros de trabajo Ericka y Wilberth por el enorme esfuerzo que han hecho para poder lograr este trabajo consolidando una bonita amistad.

-Melissa Vargas

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	iii
Tabla de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	viii
Índice de gráficos.....	viii
Índice de anexos.....	viii
Resumen ejecutivo.....	ix
CAPÍTULO 1 ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	1
1.1 Planteamiento del problema y descripción del problema.....	1
1.1.2 Interrogante de la investigación.....	2
1.1.3 Justificación de la investigación.....	3
1.1.4 Delimitación temporal, espacial (provincia, cantón, distrito, calles y avenidas), institucional y/o empresarial (enfoque, ámbito, área, moneda).	4
1.2 Objetivos de la investigación.....	4
1.2.1 Objetivo general:.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos:.....	4
1.3 Modelo de Análisis.....	5
1.3.1 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables (tabla)	5
1.3.2 Relaciones e interrelaciones (gráfico o figura del modelo).....	10
1.4 Estrategia de investigación aplicada.....	11
1.4.1 Tipo de investigación.....	11
1.4.2 Fuentes de investigación.....	11
1.4.3 Población.....	12
1.4.4 Recopilación de los datos, métodos, técnicas e instrumentos utilizados procedimientos aplicados.....	13
CAPÍTULO 2 MARCO DE REFERENCIA.....	20
2.1 Generalidad del Grupo Mutual.....	21
2.1.1 Misión y visión.....	21
Visión.....	21

2.1.3 Valores empresariales	21
2.1.4 Estructura Organizacional	22
2.1.5 Área de investigación; Sección de Relaciones Públicas Corporativas Sostenibilidad y Departamento de Bienestar y Cultura perteneciente a la Dirección de Desarrollo Humano.	25
2.2 Aspectos legales/ legislación que afecta la investigación en forma directa y/o al Grupo Mutual	26
CAPÍTULO 3 MARCO TEÓRICO	33
3.1 Cultura organizacional	33
3.1.1 Misión y visión.....	34
3.1.3 Creencias empresariales	35
3.1.4 Responsabilidad Social Empresarial	36
3.2 Voluntariado	37
3.2.1 Voluntariado y Cultura Organizacional	40
3.2.2 Voluntariado y responsabilidad social empresarial.....	41
3.3 Desempeño laboral	43
3.3.1 Gestión del talento y desempeño laboral.....	45
3.4 Trabajo en equipo	46
3.4.1 Voluntariado y trabajo en equipo	47
3.4.2 Adaptabilidad grupal	49
CAPÍTULO 4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	52
4.1 Cultura organizacional	52
4.1.1 Misión y Visión.....	52
4.1.2 Creencias empresariales	52
Gráfico 1. Identificación con las creencias del Grupo Mutual.....	53
4.1.3 Responsabilidad Social Empresarial	55
Gráfico 2. Participación de los trabajadores durante el año 2023	55
4.2. Voluntariado	56
4.2.1 Voluntariado y cultura organizacional	56
4.2.2 Voluntariado y responsabilidad social empresarial.....	59
4.3. Desempeño laboral	60
4.3.1 Gestión del talento humano.....	60
4.3.2 Desempeño Laboral	61
4.4. Trabajo en equipo	62

4.4.1 Voluntariado y trabajo en equipo	62
4.4.2 Adaptabilidad grupal	63
CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y/O PROPUESTA.	65
5.1 Conclusiones	65
5.1.1 Señalar el voluntariado desde la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Grupo Mutua para el establecimiento de los criterios de voluntariado en la cultura organizacional, durante el periodo que comprende enero-diciembre de 2023.....	65
5.1.1.1 Misión y visión.....	65
5.1.1.2 Creencias empresariales	65
5.1.1.3 Responsabilidad social empresarial	65
5.1.2 Demostrar la relación que existe entre la experiencia del voluntariado organizacional y la orientación a equipos de trabajo que tienen las personas que participaron en las jornadas de voluntariado durante enero-diciembre 2023, para la integración del trabajo en equipo en las labores de Grupo Mutua.	66
5.1.2.1 Voluntariado y cultura organizacional	66
5.1.2.2 Voluntariado y responsabilidad social empresarial.....	66
5.1.3 Distinguir la forma en la que influye el voluntariado organizacional en el desempeño laboral para la determinación de su relación con los resultados de la evaluación del desempeño 2023.....	66
5.1.3.2 Desempeño laboral	67
5.1.4 Establecer la repercusión e importancia que tiene el Voluntariado Empresarial en la cultura organizacional del Grupo Mutua desde el desempeño laboral y el trabajo en equipo, para la elaboración de una propuesta de mejora al programa de voluntariado.	67
5.1.4.1 Trabajo en equipo.....	67
5.1.4.2 Adaptabilidad grupal	67
5.1.5 Objetivo general: Analizar la relación del voluntariado empresarial en Grupo Mutua con el desempeño laboral y la dinámica de trabajo en equipo durante el periodo ene-dic 2023, para la valoración de la importancia del voluntariado y su repercusión en la cultura organizacional.	67
5.2 Recomendaciones	68
5.2.1 Señalar el voluntariado desde la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Grupo Mutua para el establecimiento de los criterios de voluntariado en la cultura organizacional, durante el periodo que comprende enero-diciembre de 2023.....	68
5.2.2 Demostrar la relación que existe entre la experiencia del voluntariado empresarial y la orientación a equipos de trabajo que tienen las personas que participaron en las jornadas de voluntariado durante enero-diciembre 2023, para la integración del trabajo en equipo en las labores de Grupo Mutua.	68

5.2.3 Distinguir la forma en la que influye el voluntariado organizacional en el desempeño laboral para la determinación de su relación con los resultados de la evaluación del desempeño 2023.	68
5.2.4 Analizar la repercusión e importancia que tiene el Voluntariado Empresarial en la cultura organizacional del Grupo Mutual desde el desempeño laboral y el trabajo en equipo, para la elaboración de una propuesta de mejora al programa de voluntariado.	69
5.2.5 Establecer la relación del voluntariado empresarial en Grupo Mutual con el desempeño laboral y la dinámica de trabajo en equipo durante el periodo ene-dic 2023, para la valoración de la importancia del voluntariado y su repercusión en la cultura organizacional.	69
5.3 Propuesta.....	70
5.3.1 Justificación.....	70
5.3.2 Objetivos	70
Sección 1. Redactar un cuestionario aplicable a los voluntarios del programa de voluntariado empresarial de Grupo Mutual para recopilar su percepción inmediata de cómo estas actividades influyen en distintas áreas laborales.	71
Sección 2. Dar un paso a paso de la creación de este formulario en la plataforma Microsoft Forms para su implementación y aplicación por parte del Grupo Mutual.	72
Sección 3. Diseñar un formato de presentación de resultados para identificar las tendencias sobre la información recolectada y aprovechar opiniones que sirvan como oportunidades de mejora sobre las jornadas de voluntariado.....	75
REFERENCIAS	76
Anexos.....	81

Índice de tablas

Tabla 1. Variables: conceptualización, operacionalización e instrumentalización	6
Tabla 2. Análisis e interpretación de la información.....	16
Tabla 3. Alcances y limitaciones.....	19
Tabla 4. Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y Creación del BANHVI (Banco Hipotecario de la Vivienda)	26
Tabla 5. Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social	28
Tabla 6. Código de Trabajo de Costa Rica.....	30
Tabla 7. Jornadas de voluntariado realizadas en el 2023	58
Tabla 8. Percepción de la gestión de sostenibilidad.....	59

Índice de figuras

Figura 1. Relaciones e interrelaciones de las variables del proyecto	x
Figura 3. Estructura organizacional de Grupo Mutual	23
Figura 4. Estructura organizacional de Grupo Mutual	24
Figura 5. Creación de redes	38
Figura 4. Tipología de beneficios del voluntariado Corporativo (VC) para las empresas	39

Índice de gráficos

Gráfico 1. Identificación con las creencias del Grupo Mutual	53
Gráfico 2. Participación de los trabajadores durante el año 2023	55

Índice de anexos

Anexo 1 Entrevista a la persona encargada del Área de Sostenibilidad del Grupo Mutual, Hazel Mora	81
Anexo 2 Entrevista dirigida a la Sección de Bienestar y Cultura Empresarial del Grupo Mutual, sede central, Alejandra Bonilla	83
Anexo 3. Entrevista dirigida a la Sección de Bienestar y Cultura Empresarial del Grupo Mutual, sede central, Alejandra Bonilla.....	85
Anexo 4. En cuesta al personal de Grupo Mutual sobre el voluntariado empresarial.....	86

Resumen ejecutivo

Tema

“REPERCUSIÓN DEL VOLUNTARIADO EMPRESARIAL EN LOS TRABAJADORES Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL DEL GRUPO MUTUAL ALAJUELA LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO”.

Investigadores

Le Maitre Álvarez Erika Rachell, 604580509

Torres De la O Wilberth Antonio, 402410943

Vargas Morales Melissa, 702450664

Interrogante

¿Qué repercusión tiene el voluntariado empresarial en la cultura organizacional de grupo mutual en relación el desempeño laboral y el trabajo en equipo?

Problema

Es la repercusión del voluntariado organizacional en relación con la cultura organizacional en la empresa, considerando que, este puede ser un factor directamente influyente en el desempeño laboral y el trabajo en equipo.

Objetivos

Objetivo general:

Analizar la relación del voluntariado empresarial en Grupo Mutual con el desempeño laboral y la dinámica de trabajo en equipo durante el periodo ene-dic 2023, para la valoración de la importancia del voluntariado y su repercusión en la cultura organizacional.

Objetivos Específicos:

- Señalar el voluntariado desde la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Grupo Mutual para el establecimiento de los criterios de voluntariado en la cultura organizacional, durante el periodo que comprende enero-diciembre de 2023.

- Demostrar la relación que existe entre la experiencia del voluntariado empresarial y la orientación a equipos de trabajo que tienen las personas que participaron en las jornadas de voluntariado durante enero-diciembre 2023, para la integración del trabajo en equipo en las labores de Grupo Mutual.
- Distinguir la forma en la que influye el voluntariado organizacional en el desempeño laboral para la determinación de su relación con los resultados de la evaluación del desempeño 2023.
- Establecer la repercusión e importancia que tiene el Voluntariado Empresarial en la cultura organizacional del Grupo Mutual desde el desempeño laboral y el trabajo en equipo, para la elaboración de una propuesta de mejora al programa de voluntariado actual.

Modelo de análisis.

Figura 1. Relaciones e interrelaciones de las variables del proyecto



Nota: información recopilada de los objetivos de la investigación.

Fuente: Elaboración propia.

Síntesis del capítulo análisis de resultados

En el capítulo 1 de la investigación, se establecen objetivos relacionados con la medición de la cultura organizacional, el voluntariado, el desempeño laboral y el trabajo en equipo. Para alcanzar estos objetivos, se utilizan diversos instrumentos de recolección de datos que se enfocan en obtener información específica en estas áreas. Estos instrumentos permiten obtener datos cuantitativos y cualitativos para evaluar la cultura organizacional, la participación en actividades de voluntariado, el rendimiento laboral y la dinámica de trabajo en equipo dentro de la organización.

Síntesis del capítulo conclusiones, recomendaciones y propuesta.

Para que la empresa pueda mejorar continuamente y se pueda tener un conocimiento mayor de la repercusión del voluntariado empresarial en cuanto a su cultura, desempeño laboral y trabajo en equipo debe de aplicar ciertas herramientas que median estos aspectos. Sin embargo, los trabajadores valoran estas iniciativas y resaltan como las mismas fortalecen sus habilidades a nivel personal y profesional.

El presente trabajo final de graduación se realiza en base a la inducción recibida el 06 de septiembre del 2023 sobre la séptima edición de las Normas APA, la cual, impartió un trabajador de la Sección de Referencia y Educación de Usuarios de la Biblioteca Joaquín García Monge de la Universidad Nacional mediante una capacitación virtual.

CAPÍTULO 1 ASPECTOS METODOLÓGICOS

En las organizaciones se trabaja fuertemente en herramientas que ayuden al mejoramiento de la cultura empresarial, en grupo Mutual realizan campañas de voluntariado que como una herramienta fundamental para fortalecer la cultura se destacan como una oportunidad para que trabajadores y organizaciones contribuyan al bienestar social, impactando directamente en la cultura organizacional. Elementos clave como la influencia del voluntariado en valores y comportamientos laborales no son medidos, limitando la comprensión de los beneficios y desafíos del programa. Para abordar esta pregunta de investigación, se analizarán variables clave como la cultura organizacional, el voluntariado empresarial, el desempeño laboral y el trabajo en equipo.

1.1 Planteamiento del problema y descripción del problema

Las empresas en general implementan una serie de herramientas para mejorar su cultura organizacional, este proceso se realiza con la finalidad de evaluar los valores, las creencias de una empresa y cómo estas influyen en el comportamiento de los colaboradores a nivel laboral. Los programas de voluntariado brindan oportunidades para que los colaboradores y la organización aporten a la comunidad y al bienestar social, además los mismos tienen un impacto directo en la cultura organizacional.

El Grupo Mutual Alajuela La Vivienda de Ahorro y Préstamo (en adelante Grupo Mutual) es un ente financiero que ofrece soluciones de ahorros y crédito; esta compañía como parte de su estrategia organizacional implementa jornadas de voluntariado, no obstante, por medio de la investigación que se desarrolla, se trata de evidenciar si existe o no una brecha entre este programa y el objeto de estudio, la cual, puede corresponder a la falta de medición del impacto en la cultura empresarial, debido a que actualmente no se miden elementos importantes como la influencia de la participación en el programa de voluntariado en los valores, los comportamientos de los trabajadores en su entorno laboral entre otros aspectos. Por otro lado, la falta de mecanismos de evaluación limita la capacidad de este ente de comprender los beneficios y desafíos que tiene este programa.

Las organizaciones en aras de promover un accionar social y ambiental más responsable, se encuentran implementando diversas estrategias en pro al voluntariado desde un enfoque empresarial o corporativo en el que mediante este se involucre a la organización en un

ejercicio que ayude al desarrollo de estrategias internas y externas que contribuyan a una mejora social determinada.

El Grupo Mutual es una de estas organizaciones que en Costa Rica se unen al voluntariado empresarial mediante la implementación de jornadas de voluntariado en las que junto a sus trabajadores posicionan su marca como una empresa que logra impactos positivos en ámbitos sociales y ambientales lo que les genera un valor agregado independiente de su enfoque empresarial.

Esto se ve reflejado en los diferentes reportajes que periódicos y blogs virtuales han publicado donde resaltan las acciones que Grupo Mutual ha hecho, un ejemplo de esto se encuentra en la nota del Periódico Digital Centroamericano y del Caribe, titulada, “Grupo Mutual dedica más de 2 200 horas de voluntariado para conservar y mejorar áreas protegidas”

Periódico Digital Centroamericano y del Caribe (2023):

La conservación y protección de los recursos naturales son compromisos fundamentales para el Conglomerado Financiero de Grupo Mutual que desde hace diez años se involucra de manera directa en iniciativas para cuidar el medio ambiente. Esto lo lleva a cabo por medio de su estrategia Mutual Sostenible, y su programa de voluntariado como una de sus acciones, la cual se nutre con el apoyo del personal, clientes e inversionistas de la entidad. Gracias a esto es que en el último año se dedicaron más de 2 200 horas de voluntariado a causas ambientales. (párr.1)

Sin embargo, como parte primordial de esta investigación se determina cómo estas jornadas se perciben entre los trabajadores de Grupo Mutual y también cómo estas repercuten en la cultura organizacional en aspectos como el rendimiento individual y colectivo de los trabajadores voluntarios en base a sus resultados en las evaluaciones de desempeño empresarial y la orientación a los equipos en la organización.

1.1.2 Interrogante de la investigación

A partir del estudio y conocimiento previo del éxito de las distintas jornadas de voluntariado empresarial del Grupo Mutual de las cuales se expone su éxito en el Programa de

Sostenibilidad 2022, es que surge la siguiente interrogante con respecto a la percepción que tienen sus trabajadores en base a la organización y su voluntariado empresarial.

¿Qué repercusión tiene el voluntariado empresarial en la cultura organizacional de grupo Mutual Alajuela la vivienda de ahorro y préstamo en relación el desempeño laboral y el trabajo en equipo?

1.1.3 Justificación de la investigación

La investigación sobre la repercusión del voluntariado empresarial en la cultura organizacional de Grupo Mutual se lleva a cabo debido a que en la actualidad el voluntariado empresarial se ha convertido en un instrumento generador de valor agregado en las empresas, en el entorno y especialmente en los trabajadores. Por esta razón, numerosas organizaciones en el país están incorporando estas prácticas en su estrategia organizacional como parte de su responsabilidad social empresarial. En Costa Rica, se trata este asunto con seriedad. Según Ulloa, representante de OSMIRA, “el voluntariado virtual se ha consolidado en las empresas, ya que en el 2020 representó el 72% de total de horas de voluntariado, mientras que el 35.1% fue presencial y el 3.9% combinó ambas modalidades” (Revista Summa, 2021, parr.2)

Se selecciona a Grupo Mutual como objeto de estudio para analizar el impacto de su labor voluntaria en la cultura organizacional. Algunas de estas iniciativas incluyen mantenimiento en parques nacionales o áreas de conservación, limpieza de playas, charlas de educación financiera en escuelas y colegios, entre otros:

Algunos autores tienen una noción positiva sobre el impacto que tiene el voluntariado en las organizaciones, entre ellos, Licandro (2021) realiza una investigación en la que deduce tres tipos de beneficios en los que se engloba el impacto, dichos beneficios se citan a continuación:

a) beneficios relacionados con el desarrollo de competencias en los empleados (para la comunicación, el trabajo en equipo, el liderazgo, etc.); b) beneficios relacionados con el fortalecimiento del vínculo de los empleados con la empresa (mayor compromiso y fidelidad hacia la empresa, mayor satisfacción en el trabajo, etc.) y c) beneficios relacionados con la creación de condiciones que mejoran el desempeño de los empleados (mejora en el clima laboral, mayor integración entre los empleados, mejora en la retención y captación de talentos) (p.231).

1.1.4 Delimitación temporal, espacial (provincia, cantón, distrito, calles y avenidas), institucional y/o empresarial (enfoque, ámbito, área, moneda).

Delimitación temporal: Esta investigación se desarrolla iniciándose en el II ciclo lectivo del 2023 y terminando al finalizar el I ciclo lectivo del 2024.

Delimitación espacial: Esta investigación toma lugar en las oficinas centrales del Grupo Mutual cuya sede de investigación se encuentra en la provincia de Alajuela, en el cantón de Alajuela, y en el distrito de Alajuela, Avenida Central, Calle 18.

Delimitación empresarial: Grupo Mutual.

Enfoque: Esta investigación es de Recursos Humanos.

Ámbito: El ámbito de esta investigación es de Recursos Humanos.

Área: Departamentos de Talento Humano y Sostenibilidad

Moneda: colones costarricenses su signo es ₡

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general:

Analizar la relación del voluntariado empresarial en Grupo Mutual con el desempeño laboral y la dinámica de trabajo en equipo durante el periodo enero-diciembre 2023, para la valoración de la importancia del voluntariado y su repercusión en la cultura organizacional.

1.2.2 Objetivos Específicos:

- Señalar el voluntariado desde la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Grupo Mutual para el establecimiento de los criterios de voluntariado en la cultura organizacional, durante el periodo que comprende enero-diciembre de 2023.
- Demostrar la relación que existe entre la experiencia del voluntariado empresarial y la orientación a equipos de trabajo que tienen las personas que participaron activamente en las jornadas de voluntariado durante enero-diciembre 2023, para la integración del trabajo en equipo en las labores de GM.

- Distinguir la forma en la que influye el voluntariado organizacional en el desempeño laboral para la determinación de su relación con los resultados de la evaluación del desempeño 2023.
- Establecer la repercusión e importancia que tiene el Voluntariado Empresarial en la cultura organizacional del grupo Mutual desde el desempeño laboral y el trabajo en equipo, para la elaboración de una propuesta de mejora al programa de voluntariado actual.

1.3 Modelo de Análisis

1.3.1 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables (tabla)

Tabla 1.

Variables: conceptualización, operacionalización e instrumentalización

Variabes	Conceptualización	Operacionalización	Instrumentalización
Cultura Organizacional	<p>La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización. (Fajardo et al, 2020, párr. 10)</p> <p>Se puede entender, que la cultura organizacional está conformada por elementos fundamentales como la misión, visión y valores.</p>	<p>Conjunto de variables de estudio para determinar la repercusión del voluntariado empresarial en algunos aspectos propios de la cultura organizacional. Los indicadores son:</p> <p>Misión, visión y valores empresariales.</p> <p>Responsabilidad Social Empresarial del Grupo Mutual.</p>	<p>Encuesta a trabajadores del Grupo Mutual sobre las jornadas de voluntariado realizadas en el 2023.</p> <p>Entrevista a la encargada de la Dirección de Desarrollo Humano del Grupo Mutual.</p>

<p>Voluntariado Organizacional</p>	<p>Es una de las modalidades que puede asumir el tipo de acciones destinadas a poner en práctica la responsabilidad social empresaria. (Gzain, 2020, párr,1).</p>	<p>Conjunto de jornadas de voluntariado implementadas por Grupo Mutual que se utiliza para identificar su importancia. Los indicadores son:</p> <p>Cantidad de Jornadas de voluntariado de Grupo Mutual.</p> <p>Cantidad de horas dedicadas al voluntariado en las diferentes jornadas.</p> <p>Porcentaje de personas trabajadoras participantes por jornada de voluntariado.</p> <p>Nivel de participación de trabajadores en voluntariados del Grupo Mutual.</p> <p>Consolidación de procedimientos de la Gestión de sostenibilidad del Grupo Mutual</p>	<p>Análisis documental del contenido recopilado de información general referente a las jornadas de voluntariado.</p> <p>Entrevista al encargado del área de Sostenibilidad del Grupo Mutual</p>
------------------------------------	---	--	---

Desempeño Laboral	<p>El desempeño laboral es el grupo de acciones observables que permite la obtención de resultados satisfactorios con relación a metas de cada organización, a través de estrategias particulares por parte del colaborador. (Salazar, 2019, p. 52)</p>	<p>La conexión que existe entre el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Mutual voluntarios con respecto a su participación en las jornadas de voluntariado. Los indicadores son:</p> <p>Nivel de participación voluntaria y compromiso.</p> <p>Nivel de relación entre las evaluaciones de desempeño y la participación de trabajadores. Torres et al. (2023)</p>	<p>Entrevista al encargado del área de Talento Humano del Grupo Mutual.</p> <p>Encuesta a trabajadores del Grupo Mutual sobre las jornadas de voluntariado realizadas en el 2023.</p>
-------------------	---	--	---

Trabajo en Equipo	El trabajo en equipo es un proceso dinámico y adaptativo, en el cual un grupo de personas comparten una meta y se complementan con sus conocimientos, habilidades y actitudes, a través de la coordinación y el liderazgo para contribuir al desempeño eficaz del equipo. (Mendoza et al, 2019, p. 6)	El estudio de los factores presentes en el voluntariado que concluyen en el mejoramiento del trabajo en equipo. Los indicadores son: Nivel de participación en equipo en las jornadas. Nivel de adaptabilidad grupal a diversas situaciones.	Encuesta a trabajadores del Grupo Mutual sobre las jornadas de voluntariado realizadas en el 2023.
-------------------	---	--	--

Nota: tabla explicativa que detalla las variables desde su conceptualización, operacionalización y entre otros.

Elaboración Propia

1.3.2 Relaciones e interrelaciones (gráfico o figura del modelo)

Figura 1. Relaciones e interrelaciones de las variables del proyecto



Nota: información recopilada de los objetivos de la investigación.

Fuente: Elaboración propia.

Como se ve expuesto en la figura 1, la variable central de esta investigación corresponde a la Cultura Organizacional, de esta se analiza el voluntariado empresarial del Grupo Mutual para determinar su relación con el desempeño laboral y el trabajo en equipos. Primeramente, se determina qué tan importante es el voluntariado empresarial en el grupo Mutual y que tanto repercute este en la cultura organizacional del Grupo Mutual.

Seguidamente se estudia la Responsabilidad Social Empresarial de Grupo Mutual para establecer sus criterios internos y cómo estos se acoplan a criterios internacionales de

voluntariado. Con esto establecido, se relacionan los resultados del desempeño laboral de los trabajadores con su participación en las jornadas de voluntariado y así distinguir el nivel de participación voluntaria y compromiso de ellos.

Para culminar con las variables, se demuestra el resultado del voluntariado en el trabajo en equipo, observando el nivel de participación en equipo en las jornadas y el nivel de adaptabilidad grupal a diversas situaciones.

1.4 Estrategia de investigación aplicada

Para realizar esta investigación se consideran algunos aspectos de los que se alimenta este proyecto, aspectos como el tipo de investigación, de donde se obtiene la información necesaria y cómo se cataloga esto entre fuentes primarias o secundarias de información, así como toda la demás estrategia que se utiliza para recopilar información entre otros.

1.4.1 Tipo de investigación

Esta investigación debido a su enfoque es de tipo correlacional en la que según Valle (2022), con este tipo de investigación “se propone identificar las relaciones entre variables para explicar la influencia de una sobre otra”. De igual forma en esta investigación se pretende medir la relación que existe entre las variables que se investigan. Para su cumplimiento se recopila toda la información necesaria mediante los distintos instrumentos empleados para lograr conocer las repercusiones del Voluntariado Empresarial en la cultura organizacional de la organización investigada.

1.4.2 Fuentes de investigación

Las fuentes de investigación de este proyecto se dividen en dos, primeramente, las fuentes primarias que “son aquellas que contienen información nueva u original; esta se obtiene directamente, sin necesidad de recurrir a otras fuentes.” (Jaén García, 2019, p.10) para el fin de esta investigación estas fuentes primarias corresponden a las encuestas, entrevistas y demás instrumentos que se aplican para obtener información directa sobre la población y el tema investigado.

Por otro caso, las fuentes secundarias “surgen de la transformación (mediante el análisis, resumen e indicación) de las fuentes primarias” (Jaén García, 2019, p.10) para efectos de esta investigación, se toma como fuentes secundarias toda la bibliografía consultada de páginas web, libros y artículos referentes al tema investigado.

1.4.3 Población

La población se refiere a los elementos accesibles o unidad de análisis que pertenecen al ámbito especial donde se desarrolla el estudio (Condori-Ojeda, 2020). En esta investigación la población se encuentra conformada por los trabajadores del Grupo Mutual, específicamente como unidad de análisis se determina a dichos trabajadores que cumplan con el requisito de haber participado en alguna de las jornadas de voluntariado que se realizaron durante el periodo correspondiente de enero a diciembre de 2022.

En esta población se investigan aspectos como la vinculación del voluntariado al desempeño laboral de los trabajadores y el trabajo en equipos ocasionada por la labor voluntaria de esta entidad financiera y se basa en la participación que han tenido los trabajadores en las distintas jornadas de voluntariado que realiza el departamento de sostenibilidad del Grupo Mutual.

1.4.3.1 Muestra

El procedimiento y los datos utilizados para el cálculo son:

- Población: N=580 personas
- Nivel de confianza: 95%
- Error: $d = 5\%$
- Valor de la normal estándar: $Zt \approx 1,96$
- Proporción desconocida, por tanto, se tomará $p= 0,5$ y por tanto $q=0,5$

La fórmula utilizada para el cálculo de la muestra fue la de proporción:

$$n = \frac{\left(\frac{Z_{t+\sqrt{p \cdot q}}}{1 - d} \right)^2}{1 + N \left(\frac{d}{1 - d} \right)} = 231,09 \approx 232 \text{ personas}$$

1.4.4 Recopilación de los datos, métodos, técnicas e instrumentos utilizados procedimientos aplicados

Método

De acuerdo con Mar et al. (2020) “se entiende por método, al conjunto de pasos ordenados y secuencias los cuales se siguen para obtener un resultado” (p.26). Para esta investigación se utiliza el método cualitativo y correlacional.

Bajo un enfoque cualitativo se pretende estudiar profundamente cómo afectan las diferentes variables expuestas de la cultura organizacional de Grupo Mutual a esta metodología, la definen como: “una mirada enfocada al análisis de los fenómenos, examinando a partir de la posición de los elementos presentes en el ambiente y vinculados a su contexto.” (Guzmán, V. 2021, p. 21)

En la investigación se ve reflejado el método cualitativo en identificar la importancia del voluntariado empresarial del Grupo Mutual y señalar el voluntariado desde la Responsabilidad Social Empresarial del Grupo Mutual.

Aprovechando un enfoque correlacional es que se pretende vincular cada objetivo de esta investigación, en esta metodología “se propone identificar las relaciones entre variables para explicar la influencia de una sobre otra.” (Valle, A. et al. 2022, p. 14)

En método Correlacional se ve reflejado en distinguir la forma en la que influye el voluntariado organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Mutual y en demostrar la relación que existe entre el voluntariado empresarial y la orientación de equipos, participantes de las jornadas de voluntariado. Para ello se aplican tres instrumentos a Desarrollo Humano, sostenibilidad y a los trabajadores que participan activamente de las jornadas de voluntariado.

Técnica

Según Marc. et. al. (2020) “La técnica hace referencia a la manera en que se aplica el método y por tal motivo y por tal motivo se considera un procedimiento más específico” Con lo que respecta a esta investigación se utiliza como técnica el cuestionario e investigación bibliográfica.

Para aplicar la técnica se utilizan diversos instrumentos como el Cuestionario a trabajadores del Grupo Mutual quienes fueron voluntarios durante el año 2023, que permite recopilar datos sobre la participación de los trabajadores en el programa de voluntariado

empresarial de Grupo Mutual, la finalidad de este instrumento es obtener información necesaria para analizar el valor e importancia del voluntariado en las personas. Además del cuestionario se realizan entrevistas a diferentes partes del proceso para verificar las relaciones que se encuentran entre variables.

El primer instrumento de esta investigación es la entrevista hecha a la persona encargada del área de Sostenibilidad del Grupo Mutual para conocer directamente los motivos detrás del voluntariado organizacional de Grupo Mutual. Una segunda entrevista es realizada a la encargada de la Dirección de Desarrollo Humano del Grupo Mutual, esta tiene la finalidad de exponer la percepción que ella tiene sobre cómo repercute el voluntariado en la cultura organizacional del Grupo Mutual, por último, una entrevista.

También se realiza un análisis de contenido a recursos bibliográficos encontrados en internet y los suministrados por la organización de estudio, relacionadas al voluntariado empresarial en Grupo Mutual. Esto permite contextualizar los resultados propios en relación con los hallazgos basándose en las interpretaciones basadas en la teoría existente.

El primer instrumento que se aplica es una entrevista al encargado del área de Talento Humano del Grupo Mutual, seguidamente siguiendo con la estructura hecha en la primera entrevista, se aplica un segundo instrumento al departamento de Talento Humano del Grupo Mutual. Al terminar las dos entrevistas se procede a realizar el análisis del contenido generado por los dos primeros instrumentos en los que se mediante un conjunto de variables de estudio se determina la repercusión del voluntariado empresarial en algunos aspectos propios de la cultura organizacional.

Seguidamente se realiza la Encuesta a trabajadores del Grupo Mutual para establecer la conexión que existe entre el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Mutual voluntarios con respecto a su participación en las jornadas de voluntariado.

Los instrumentos que se implementan constan de preguntas abiertas sobre el voluntariado y la repercusión percibida de este sobre la cultura organizacional de Grupo Mutual. Específicamente la entrevista al departamento de Talento humano en la Sección de Bienestar y Cultura Empresarial del Grupo Mutual, sede central se basa en 10 preguntas abiertas que principalmente resaltan la percepción del voluntariado desde un enfoque de recursos humanos

y la relación entre estas dos variables con los valores empresariales y los indicadores utilizados por el Grupo Mutual.

Por otro lado, la entrevista hecha al Departamento de Sostenibilidad del Grupo Mutual consta también de 10 preguntas abiertas enfocadas en las estrategias de Responsabilidad Social de Grupo Mutual y los indicadores que existen o no para evaluar la eficacia del Programa de Voluntariado.

La Encuesta a trabajadores del Grupo Mutual sobre las jornadas de voluntariado realizadas en el 2023 es un Formulario de Google en donde la muestra se segrega en dos principales grupos para obtener información valiosa sobre las dos perspectivas presentes en la muestra, esta segregación se hace por medio de la primera pregunta del formulario en la que se cuestiona si la persona fue participe en alguna de las jornadas de voluntariado del Grupo Mutual durante el 2023.

Depende de la respuesta a esta primera pregunta el formulario los dirige a la sección que corresponda, la primera de ellas: los trabajadores del Grupo Mutual en su sede central que en el 2024 no participaron en ninguna jornada de voluntariado; esta sección consta de las siguientes tres preguntas:

- ¿Por qué no ha participado en las jornadas de voluntariado de Grupo Mutual?
- ¿Le gustaría participar en jornadas de voluntariado de Grupo Mutual?
- En caso de responder "Sí" a la pregunta anterior, ¿En cuáles de las dimensiones de voluntariado le gustaría participar?

La segunda y última sección del formulario corresponde al cuestionario para los trabajadores del Grupo Mutual que sí participaron en alguna jornada de voluntariado en el 2023, esta sección consta de catorce preguntas, las cuales, buscan determinar la relación del voluntariado con la identidad personal de cada trabajador con respecto a los valores empresariales, la visión y misión del Grupo Mutual y en general de su nivel de participación en las jornadas de voluntariado.

La investigación se centra en analizar cómo el voluntariado empresarial en Grupo Mutual afecta la cultura organizacional, el desempeño laboral y el trabajo en equipo. Asimismo, se menciona la importancia del voluntariado empresarial, buscando la relación de este y su

repercusión en la cultura empresarial. También, los instrumentos de investigación, que incluye métodos cualitativos y correlacionales, permiten comprender las relaciones entre las variables estudiadas. Esta investigación subraya la importancia de comprender a fondo cómo el voluntariado empresarial influye en la cultura organizacional y el desempeño laboral.

1.4.5 Análisis e interpretación de la información

Tabla 2. Análisis e interpretación de la información

Objetivos específicos	Variable	Indicador	Instrumento	Fuente
Señalar el voluntariado desde la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Grupo Mutual para el establecimiento de los criterios de voluntariado en la cultura organizacional, durante el periodo que comprende enero-diciembre de 2023.	Cultura Organizacional	Misión y visión. Creencias empresariales. Responsabilidad Social Empresarial.	Entrevista a la encargada de la sección Bienestar y cultura empresarial. Grupo Mutual. Cuestionario al personal que participo en las jornadas de voluntariado de la organización Grupo Mutual.	Personal gerencial de la Entrevista sección Bienestar y cultura empresarial Grupo Mutual. Comunicados y publicaciones de la empresa Grupo Mutual.
Demostrar la relación que existe entre la experiencia del voluntariado empresarial y la orientación a equipos de trabajo que tienen las personas que participaron activamente en las jornadas de voluntariado durante enero-diciembre 2023, para la integración del trabajo en equipo en las labores de GM.	Voluntariado	Voluntariado y Cultura Organizacional. Voluntariado y responsabilidad social empresarial.	Entrevista a la encargada de la sección Sostenibilidad del Grupo Mutual. Cuestionario al personal que participo en las jornadas de voluntariado de la organización Grupo Mutual.	Personal gerencial de la Entrevista sección Bienestar y cultura empresarial Grupo Mutual. Comunicados y publicaciones de la empresa Grupo Mutual.

Distinguir la forma en la que influye el voluntariado organizacional en el desempeño laboral para la determinación de su relación con los resultados de la evaluación del desempeño 2023.	Desempeño laboral	Gestión del talento. Desempeño laboral.	Entrevista a la encargada de la sección Bienestar y cultura empresarial. Grupo Mutual. Cuestionario al personal que participo en las jornadas de voluntariado de la organización Grupo Mutual.	Personal gerencial de la Entrevista sección Bienestar y cultura empresarial Grupo Mutual. Comunicados y publicaciones de la empresa Grupo Mutual.
Establecer la repercusión e importancia que tiene el Voluntariado Empresarial en la cultura organizacional del grupo Mutual desde el desempeño laboral y el trabajo en equipo, para la elaboración de una propuesta de mejora al programa de voluntariado actual.	Trabajo en equipo	Voluntariado y trabajo en equipo. Adaptabilidad grupal.	Entrevista a la encargada de la sección Bienestar y cultura empresarial. Grupo Mutual. Cuestionario al personal que participo en las jornadas de voluntariado de la organización Grupo Mutual.	Personal gerencial de la Entrevista sección Bienestar y cultura empresarial Grupo Mutual. Comunicados y publicaciones de la empresa Grupo Mutual.

Nota: Tabla elaborada con información detallada de las variables de la investigación.

Tabla .3 Alcances y limitaciones.

Variable	Indicadores	Alcance	Limitaciones
Cultura organizacional	Misión y visión. Creencias empresariales. Responsabilidad Social Empresarial.	Establecer el nivel de identificación de los trabajadores del Grupo Mutual con su cultura organizacional.	Nivel de respuestas objetivas por parte de los trabajadores del Grupo Mutual que fueron voluntarios en el 2023.
Voluntariado organizacional	Voluntariado y cultura organizacional. Voluntariado y Responsabilidad Social Empresarial.	Análisis de la relación entre el voluntariado organizacional realizado en el periodo de enero a diciembre del 2023, con la cultura organizacional del Grupo Mutual.	Existencia de estudios que comprueben la relación entre el voluntariado y la cultura organizacionales del Grupo Mutual.
Desempeño laboral	Gestión del talento. Desempeño laboral.	Determinar cómo influye en las evaluaciones de desempeño la participación en jornadas de voluntariado.	Poca información obtenida por parte del Grupo Mutual sobre la rúbrica del voluntariado organizacional en las evaluaciones de desempeño.
Trabajo en equipo	Trabajo en Equipo. Adaptabilidad grupal.	Determinar la importancia del voluntariado organizacional en los equipos de trabajo y la adaptabilidad laboral.	Existencia de indicadores con los que se podría demostrar la influencia real del voluntariado en los equipos de trabajo.

Fuente: Tabla de Variables

Elaboración Propia

CAPÍTULO 2 MARCO DE REFERENCIA

En este segundo capítulo se encuentra toda la información referente al Grupo Mutual, en este se abarcan sus generalidades, visión, misión, las creencias empresariales que cumplen la función de valores, así como su estructura organizacional y la legislación que lo rige. Para esta investigación existe un acuerdo de confidencialidad entre los investigadores y el Grupo Mutual en el que toda información suministrada por Grupo Mutual no puede ser divulgada para otros fines que no sean académicos. El segundo capítulo de este estudio profundiza en la esencia del Grupo Mutual, una entidad financiera sin fines de lucro que ha dejado una huella significativa en el mercado costarricense durante sus 50 años de existencia.

Según Molina y Romero (s.f) en la segunda mitad del siglo XIX aparecen en Costa Rica formas organizativas de carácter mutualista que aglutinaban principalmente artesanos urbanos (sastres, zapateros). La característica fundamental de las Sociedades Mutualistas en su definición filantrópica y de ayuda mutua en casos de accidentes, muertes, despedidos, etc.

El 21 de setiembre de 1970, nació la primera asociación mutualista de ahorro y préstamo en Costa Rica con el nombre de Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo (MUCAP) como entidad financiera de derecho privado, sin fines de lucro con el fin de brindarle a las familias de escasos recursos la posibilidad de obtener vivienda digna (Cruz, 2010).

Según El Grupo Mutual (2024) el mismo fue fundado en el año 1973 por el entonces gobernador de la ciudad de Alajuela, el señor Antonio Pacheco Pérez, un grupo de representantes de la comunidad y clubes de servicio. En esa ocasión se estableció que esta entidad tuviera carácter social para aportar en las soluciones habitacionales del cantón. La apertura se llevó a cabo el 22 de octubre de ese mismo año e inicialmente fue llamado Mutual Alajuela.

El modelo mutualista desde sus inicios fue creado con el fin de brindar un apoyo a las personas con más necesidad, promoviendo el desarrollo económico y social en Costa Rica, como su nombre lo dice “Mutual” pretende crear un sistema de solidaridad y ayuda mutua entre los costarricenses, ofreciéndoles soluciones de ahorro, préstamo y vivienda. Tres años después de haberse creado la primera Mutual (MUCAP), nace El Grupo Mutual Alajuela La vivienda

de Ahorro y préstamo siendo también parte del desarrollo económico de las familias costarricenses.

2.1 Generalidad del Grupo Mutual

Grupo Mutual es una entidad Financiera sin fines de lucro con autonomía administrativa; con 50 años en el mercado costarricense, es un conglomerado financiero conocido por muchos principalmente por su producto en proyectos habitacionales que le brinda hogar a cientos de personas; actualmente ofrece una gran variedad de productos financieros que se adaptan a las necesidades de sus clientes como: cuentas de ahorro, créditos, inversiones y son líder en colocación de bonos de vivienda en el país. Es de agrado mencionar que este conglomerado financiero fue la cuarta mutual en desarrollarse en el mercado costarricense, y debido a la fusión con otras mutuales y hoy es la más grande del país con 45 sucursales distribuidas en todo el territorio nacional. (Grupo Mutual, 2024)

2.1.1 Misión y visión

Misión

“La misión de Grupo Mutual se basa en el compromiso, en mejorar el bienestar financiero de las personas y sus negocios, manteniendo un portafolio de productos de ahorro, inversión, créditos y servicios complementarios” (Grupo Mutual, 2024)

Visión

“La visión de Grupo Mutual se enfoca en el comprometerse en la transformación de su grupo para crear valor percibido real a sus clientes, sobre la base de desarrollar y mantener actualizadas las capacidades operativas y tecnológicas en relación con referentes” (Grupo Mutual, 2024)

2.1.3 Valores empresariales

Los valores empresariales se destacan en Grupo Mutual como creencias empresariales, las cuales comparte el personal y se rigen mediante estos, los cuales son:

- Enfoque y trato personalizado
- Capital humano
- Compromiso del personal
- Compromiso sostenible

- Ética
(Grupo Mutual,2024)

2.1.4 Estructura Organizacional

La estructura organizacional de Grupo Mutual se encuentra bien establecida y en constante innovación. Su estructura se divide en gerencia, auditoría, dirección, jefatura de departamentos y gerentes de centros de negocio que en total son 45 sucursales en Costa Rica, las mismas se encuentran divididas en cuatro grandes grupos según las diferentes regiones del país.

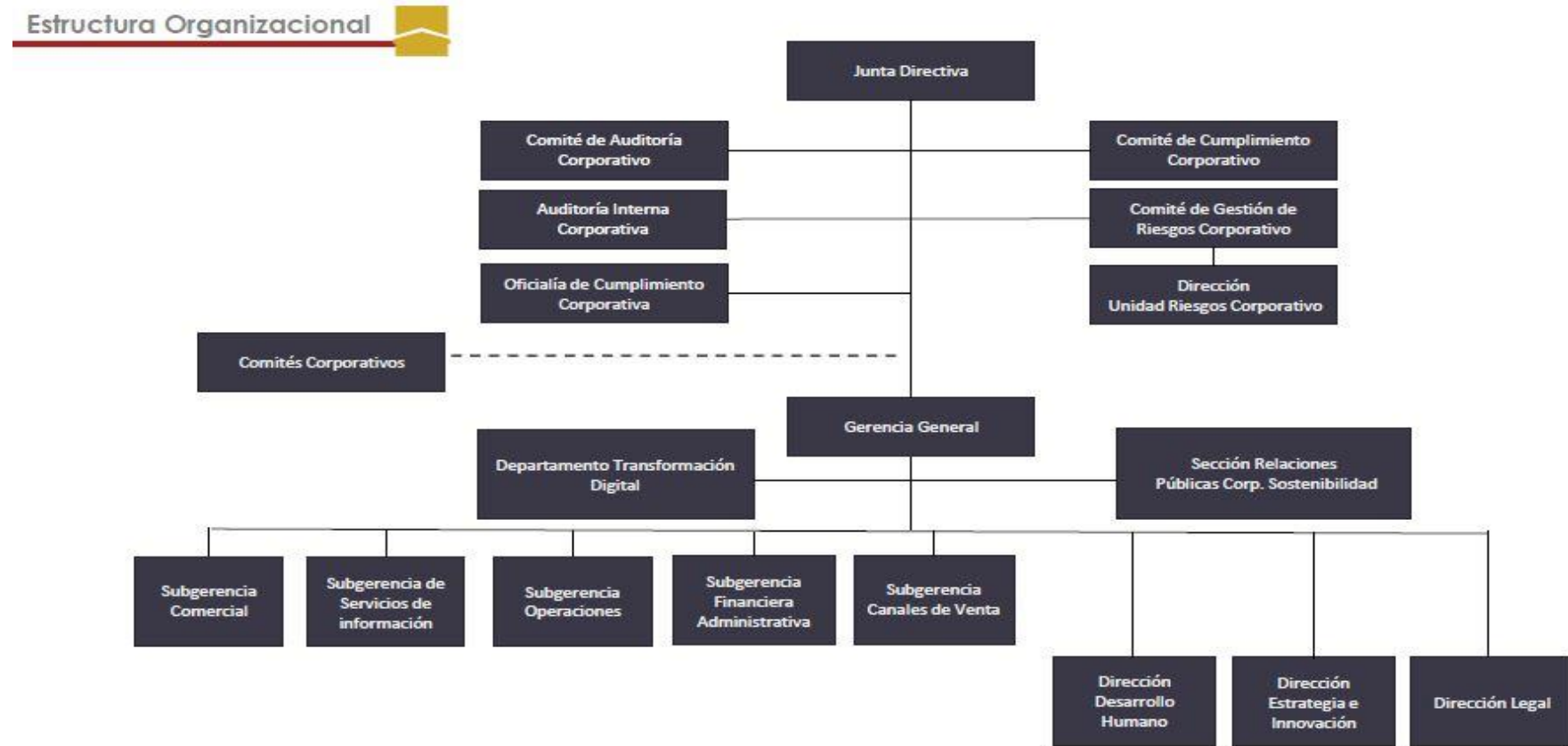
Para brindar un buen servicio a los clientes externos como internos en sus diferentes productos, Grupo Mutual conforma el conglomerado financiero en: Mutual Valores, Mutual Seguros y Mutual Fondos.

Según indica Grupo Mutual (2024) “Producto de la gestión, Grupo Mutual Genera Trabajo a 893 que conforman la planilla que ha logrado la Paridad de género y hoy se distribuyen en un 53% mujeres y 47% hombres”.

A continuación, se presenta el organigrama de Grupo Mutual:

Figura 3.

Estructura organizacional de Grupo Mutual

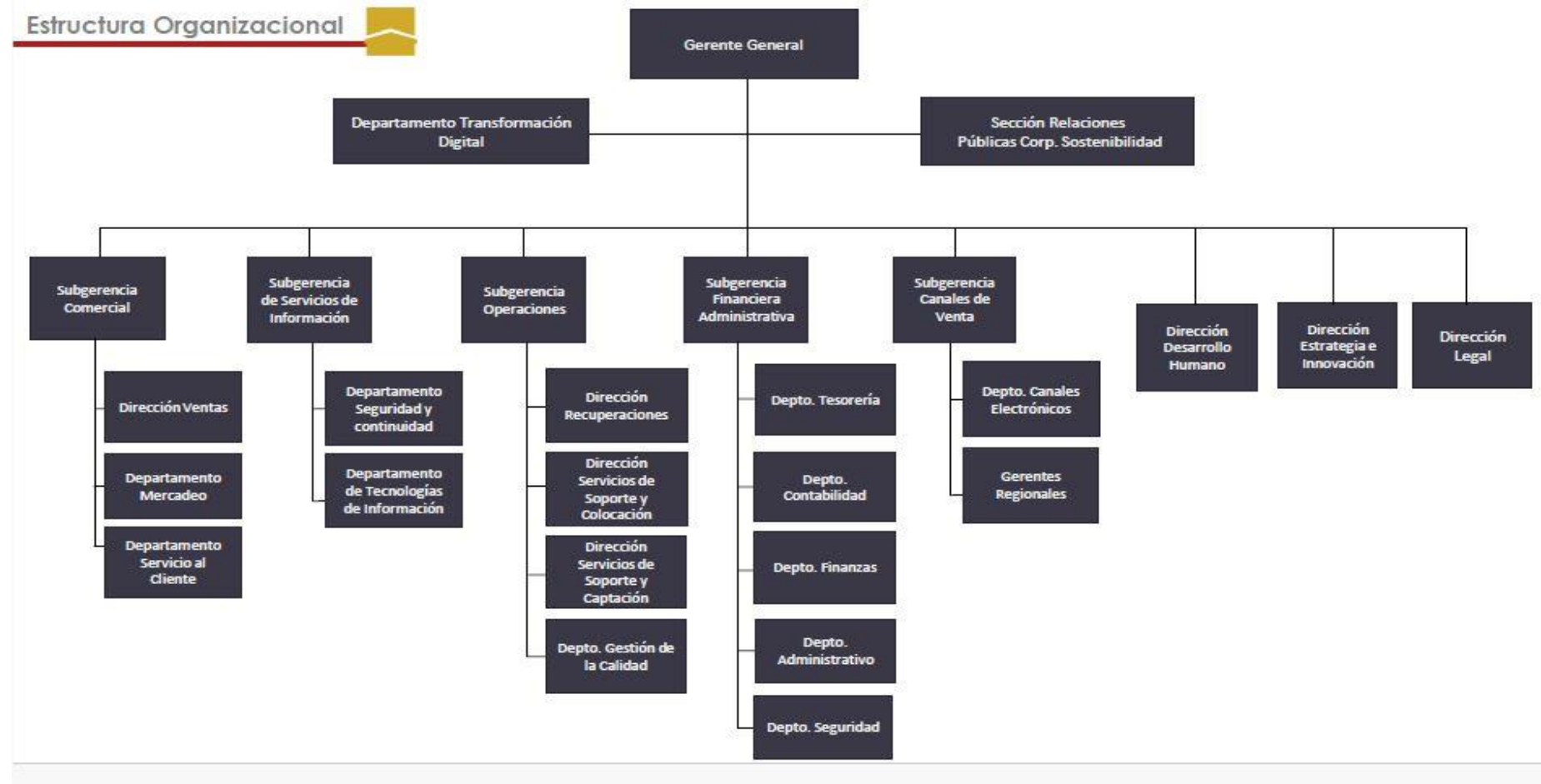


Nota. Esta figura muestra cómo está conformado el organigrama de Grupo Mutual aprobada por Junta Directiva 09 05 2022

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.

Estructura organizacional de Grupo Mutual



Nota. Esta figura muestra cómo está conformado el organigrama de Grupo Mutual aprobada por Junta Directiva 09 05 2022

Fuente: Estructura organizacional del Grupo Mutual.

2.1.5 Área de investigación; Sección de Relaciones Públicas Corporativas Sostenibilidad y Departamento de Bienestar y Cultura perteneciente a la Dirección de Desarrollo Humano.

El área de estudio en esta investigación se centra en la Sección de Relaciones Públicas Corporativas Sostenibilidad y el departamento de Bienestar y cultura, aunque el área de estudio no está enfocada directamente con la Dirección de Desarrollo Humano, Sostenibilidad trabaja de la mano con el Departamento de Bienestar y Cultura que pertenece esta última a la Dirección de Desarrollo Humano, además se trabaja con las siguientes variables de cultura organizacional, desempeño, trabajo en equipo que están relacionadas en la especialidad de Recursos Humanos, a estas variables se une el principal enfoque que es el voluntariado empresarial.

En un mercado cada vez más consciente de los desafíos ambientales, sociales y económicos, Grupo Mutual se ha unido al incorporar la sostenibilidad en su estrategia empresarial. Su compromiso es una transformación profunda en la manera que la empresa opera y se relaciona con el entorno, para este conglomerado la sostenibilidad se ha convertido en un pilar fundamental en su razón de ser.

Grupo Mutual ha adoptado la “triple utilidad”, estrategia que busca una repercusión positiva en tres dimensiones clave: ambiental, social y financiera, esto quiere decir que no están solamente interesados en generar un beneficio financiero, sino también contribuir al bienestar de la sociedad y reducir su huella ambiental.

El conglomerado financiero ha establecido un enfoque claro con respecto al la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) En su organigrama organizacional cuentan con la sección de Relaciones Públicas Corporativas y Sostenibilidad, que trabaja en estrecha colaboración con el departamento de Bienestar y Cultura Empresarial de la Dirección de Desarrollo Humano. Juntos trabajan en Sinergia asegurando que las acciones de RPS sean integradas orgánicamente en la cultura organizacional y el funcionamiento del conglomerado.

Un factor importante en la estrategia de sostenibilidad de Grupo Mutual es el compromiso de sus trabajadores. El Conglomerado valora la participación voluntaria de su personal en actividades de RSE, a su vez reconoce el papel fundamental que desempeñan los empleados en alcanzar los objetivos de sostenibilidad ya que, no solo son parte de la visión

empresarial, si no también agentes de cambio activos en realización de proyectos y acciones responsables no solo para la empresa, sino para el bien común de nuestro entorno.

Esta postura por la sostenibilidad no solo significa buenas acciones, si no resultados tangibles. Grupo Mutual ha efectuado proyectos y programas que han repercutido de manera directa en la sociedad y el medio ambiente. Estos esfuerzos fulguran en indicadores medibles que exponen el compromiso con la sostenibilidad, implantando un ejemplo para otras organizaciones que buscan una transformación empresarial similar.

2.2 Aspectos legales/ legislación que afecta la investigación en forma directa y/o al Grupo Mutual

Leyes conexas

Ley de Asociaciones Cooperativas N° 4179: Esta ley regula el funcionamiento de las cooperativas en Costa Rica, incluyendo las mutuales de ahorro y préstamo.

Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional N° 1644: Esta ley regula todo el sistema financiero costarricense, incluye las mutuales de ahorro y préstamo.

Regulación de Intermediación Financiera de Organizaciones Cooperativas N°7391: Esta Ley complementa la Ley N° 4179 y regula toda actividad financiera que realizan las cooperativas y mutuales.

Tabla 4.

La Asamblea Legislativa (2024) en la N° 7052 *Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y Creación del BANHVI (Banco Hipotecario de la Vivienda)* establece en los siguientes artículos:

LEY	ARTÍCULO
Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y	Artículo 69. Las mutuales deberán organizarse y funcionar de acuerdo con lo establecido en esta ley y en la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica. Para la mejor realización de sus fines, las mutuales gozarán de exención de tributos de toda clase, presentes y futuros.

<p>Creación del BANHVI (Banco Hipotecario de la Vivienda)</p>	<p>Artículo 70. Las mutuales deberán cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Contar con un fondo inicial no menor de diez millones de colones (b) ¢10.000.000,00), constituido en ahorros en efectivo. c) Para la constitución de futuras mutuales, el fondo inicial de diez millones d) de colones deberá aumentarse en la misma proporción en que aumente e) el índice de precios aprobado por el Ministerio de Economía y Comercio. f) Tener un mínimo de quinientas cuentas de ahorro debidamente g) constituidas. h) Las demás condiciones que se señalen en los reglamentos del Banco.
	<p>Artículo 74. Las mutuales tendrán personalidad jurídica propia, que deberá inscribirse en la Sección de Personas del Registro Público, sobre la base de la escritura de su constitución. En consecuencia, serán legalmente capaces para adquirir derechos, contraer obligaciones e intervenir en juicios y diligencias de cualquier índole, judicial y administrativa.</p> <p>Gozarán de la exención de rendir fianzas de costas y de hacer depósitos para garantizar embargos preventivos, así como del pago de todo tipo de impuestos presentes y futuros. Para acogerse a esta última exención, la entidad, en cada caso, deberá contar con la aprobación previa del Banco.</p>
	<p>Artículo 88. Las mutuales no podrán otorgar préstamos a sus directores.</p>
	<p>Artículo 91.- (*NOTA: El presente artículo ha sido derogado mediante Ley No. 7558 de 3 de noviembre de 1995. Alcance a LG# 225 de 27 de noviembre de 1995. Las mutuales deberán presentar al Banco, dentro de los primeros quince días de cada mes, los balances e informes de sus operaciones correspondientes al mes anterior. Asimismo, estarán obligadas a proporcionar cualesquiera otros datos, periódicos u ocasionales, que les sean requeridos por el Banco.</p>
	<p>Artículo 96.- Las mutuales podrán constituirse en una federación con personalidad jurídica propia de Derecho privado, que se inscribirá en la Sección de 55 personas del Registro Público, con base en la respectiva escritura pública de constitución.</p>
	<p>Artículo 97.- La asamblea general de la federación se constituirá con los</p>

	directores de las mutuales incorporadas a ella. El directorio de la federación estará integrado por un representante de cada una de las mutuales, elegidos por la asamblea general.
--	---

Nota: Artículos seleccionados de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y Creación del BANHVI (Banco Hipotecario de la Vivienda)

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.

La Asamblea Legislativa (2024) N° 17 *Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social* establece los siguientes artículos:

LEY	ARTÍCULO
Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social	<p>Artículo 30.- Los patronos, al pagar el salario o sueldo a sus trabajadores, les deducirán las cuotas que estos deban satisfacer y entregarán a la Caja el monto de las mismas, en el tiempo y forma que determine la Junta Directiva.</p> <p>El patrono que no cumpla con la obligación que establece el párrafo anterior, responderá personalmente por el pago de dichas cuotas. Cuando el patrono fuere el Estado o sus instituciones, y el culpable de que no se haga la retención fuere un trabajador al servicio de ellos, la responsabilidad por el incumplimiento será suya y se le sancionará con suspensión del respectivo cargo, durante quince días, sin goce de sueldo.</p> <p>En caso del traspaso o arrendamiento de una empresa de cualquier índole, el adquirente o</p>

	<p>arrendatario responderá solidariamente con el transmitente o arrendante, por el pago de las cuotas obreras o patronales que estos últimos fueren en deber a la Caja en el momento del traspaso o arrendamiento. Para que la Caja recupere las cuotas que se adeuden, se procederá de acuerdo con lo dispuesto en el penúltimo párrafo del artículo 53 de esta ley.</p>
	<p>Artículo 31.- Los patronos y los asegurados facultativos pagarán sus cuotas directamente en el tiempo y forma que establezca la Junta Directiva.</p>
	<p>Artículo 37.- Iniciado el funcionamiento del seguro social, los patronos deberán empadronar en la Caja a sus trabajadores dentro del plazo y condiciones que establezca la Junta Directiva.</p>
	<p>Artículo 47.- Será sancionado con multa de cinco salarios base el encargado de pagar los recursos ordenados por esta ley, que se niegue a proporcionar los datos y antecedentes considerados necesarios para comprobar la corrección de las operaciones, oponga obstáculos infundados o incurra en retardo injustificado para suministrarlos.</p>
	<p>Artículo 60.- Ni los patronos ni los asegurados podrán en ningún caso alegar derechos adquiridos con motivo de las modificaciones, alteraciones o cambios que se introduzcan por disposiciones legales, reglamentarias o de la Junta Directiva en relación, únicamente, con la modalidad y extensión de los beneficios y el monto de las cuotas asignadas para cubrirlos.</p>
	<p>Artículo 64.- Los Bancos y las empresas particulares cuyo capital sea mayor de un millón de colones y que al 14 de noviembre de 1941 hubieran establecido en favor de sus trabajadores un servicio social que comprenda beneficios iguales o mayores, en conjunto, a los acordados por esta ley, podrán mantenerlo con autorización de la Junta Directiva de la Caja; y en tal caso, los patronos y trabajadores respectivos quedarán exceptuados de las obligaciones del seguro social mientras los beneficios no fueran disminuidos en perjuicio de estos.</p>

Fuente: Artículos seleccionados de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.

Fuentes: Elaboración propia

Tabla 6.

La Asamblea Legislativa (2024) *N° 2. Código de Trabajo de Costa Rica* establece los siguientes artículos:

	ARTÍCULO
Código de Trabajo de Costa Rica	ARTÍCULO 162.- Salario o sueldo es la retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del contrato de trabajo
	ARTÍCULO 163.- El salario se estipula libremente, pero no podrá ser inferior al que se fije como mínimo, de acuerdo con las prescripciones de esta ley.
	ARTÍCULO 164.- El salario puede pagarse por unidad de tiempo (mes, quincena, semana, día u hora); por pieza, por tarea o a destajo; en dinero; en dinero y en especie; y por participación en las utilidades, ventas o cobros que haga el patrono.
	ARTÍCULO 165.- El salario deberá pagarse en moneda de curso legal siempre que se estipule en dinero. Queda absolutamente prohibido hacerlo en mercaderías, vales, fichas, cupones o cualquier otro signo representativo con que se pretenda sustituir la moneda.
	ARTÍCULO 167.- Para fijar el importe del salario en cada clase de trabajo se tendrá en cuenta la cantidad y calidad del mismo.
	ARTÍCULO 168.- Las partes fijarán el plazo para el pago del salario, pero dicho plazo nunca podrá ser mayor de una quincena para los trabajadores manuales, ni de un mes para los trabajadores intelectuales y los servidores domésticos.
	ARTÍCULO 171.- El salario se pagará directamente al trabajador o a la persona de su familia que él indique por escrito, una vez hechas las deducciones y retenciones autorizadas por el presente Código y sus leyes conexas.
	ARTÍCULO 172.- Son inembargables los salarios que no excedan del que resultare ser el menor salario mensual establecido en el decreto de salarios mínimos, vigente al decretarse el embargo. Si el salario menor dicho fuere indicado por jornada ordinaria, se multiplicará su monto por veintiséis para obtener el salario mensual.
ARTÍCULO 173.- El anticipo que haga el Patrono al trabajador para inducirlo a aceptar el empleo se limitará, respecto a su cuantía, a una cuarta parte del salario	

	<p>mensual convenido; cuando exceda del límite fijado será legalmente incobrable y no podrá ser recuperado posteriormente compensando con las cantidades que se adeuden al trabajador.</p>
	<p>ARTÍCULO 174.- Los salarios sólo podrán cederse, venderse o gravarse a favor de terceras personas, en la proporción en que sean embargables. Quedan a salvo las operaciones legales que se hagan con las cooperativas o con las instituciones de crédito legalmente constituidas, que se rijan por los mismos principios de aquéllas.</p>
	<p>ARTÍCULO 175.- En los casos a que se refiere el concepto segundo del artículo 33, se hará extensivo el privilegio que ahí se establece a los créditos por salarios devengados, sin limitación de suma ni de tiempo trabajado, ya sea que el trabajador continúe o no prestando sus servicios.</p>
	<p>ARTÍCULO 176.- Todo patrono que ocupe permanentemente a diez o más trabajadores deberá llevar un Libro de Salarios autorizado y sellado por la Oficina de Salarios del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, que se encargará de suministrar modelos y normas para su debida impresión.</p>

Nota: Artículos seleccionados del Código de trabajo de Costa Rica.

Fuente: Elaboración propia

Grupo Mutual se destaca como un pilar fundamental en el desarrollo financiero y social de Costa Rica a lo largo de sus 50 años de trayectoria. Su enfoque en mejorar el bienestar financiero tanto de personas como de negocios, junto con su visión de crear valor real para sus clientes mediante la innovación y la tecnología, demuestran su compromiso con la excelencia y la satisfacción del cliente. Sus valores de enfoque personalizado, capital humano, compromiso sostenible y ética son los pilares de su éxito y contribución a la comunidad. En resumen, Grupo Mutual se encuentra posicionado como un líder en el sector financiero costarricense, destacando su compromiso con la comunidad, la innovación y la sostenibilidad como principios rectores de su actuación.

CAPÍTULO 3 MARCO TEÓRICO

Esta investigación se fundamenta en el conocimiento adquirido de diversas fuentes bibliográficas y el conocimiento previo de los investigadores. En este tercer capítulo, se presenta la teoría obtenida de artículos, páginas web, libros, revistas y otras fuentes que abordan los elementos que componen las variables clave de este estudio. Se destaca la creciente importancia de esta en el logro de resultados empresariales, al establecer objetivos que consideran el bienestar de los trabajadores en todos los niveles organizacionales. El desarrollo sostenible dentro de las empresas incide en las condiciones laborales, socioeconómicas y ambientales, así como en aspectos sociopsicológicos como la comunicación, el liderazgo y las relaciones interpersonales.

3.1 Cultura organizacional

En ámbitos empresariales cada vez más se denota la importancia de la cultura organizacional en el alcance de resultados organizacionales, por lo que esta puede proveer a la organización con el establecimiento del conjunto de objetivos por cumplir, dichos objetivos se desarrollan tomando en cuenta el bienestar de los trabajadores a todos los niveles organizacionales concluyendo en el estudio de los factores que benefician a la cultura organizacional.

La cultura organizacional se incluye como un pilar para un desarrollo sostenible favorable dentro de cada empresa, resultando de vital importancia para el mejoramiento de las condiciones laborales, socioeconómicas y ambientales de la misma, así como el fortalecimiento de fenómenos sociopsicológicos tales como: la comunicación, el liderazgo, el clima laboral, las relaciones interpersonales, entre otros. Esto conduce a un fortalecimiento en la gestión de las prácticas de recursos humanos, al reforzarse una identidad que logra establecer una armonía entre los intereses individuales y los organizacionales. (Reyes, 2021, p. 812-813).

Como se indica en la cita anterior, la cultura organizacional ayuda grandemente en el fortalecimiento de la gestión de recursos humanos ya que esta la componen los trabajadores por

lo que buscar su bienestar es clave para lograr integración organizacional, en donde ellos se sientan identificados con las variables que componen su empresa.

3.1.1 Misión y visión

La misión se trata del qué cosas haces. Una buena misión debe de describir que es lo que hace la empresa y lo que no. Tanto el presente como en el futuro, debe de proveer un enfoque a la dirección y sus colaboradores. (Barraza, 2019, p. 3).

Para Gargate “ lo que la empresa busca cumplir con respecto a su entorno social y cultural, lo que pretende hacer y para quién lo va a hacer, y es influenciada por elementos tales como preferencias, factores externos, recursos disponibles y capacidades distintivas” (Gargate, .2022, p.57).

No obstante, en relación con la cita anterior se entiende; para una misión efectiva es necesario que la misma este definida esta será la guía para concretar metas teniendo un impacto, también es importa mencionar que la misma es parte de la estrategia empresarial.

La visión de una empresa describe sus planes, el mundo, sus clientes y sí misma. Es decir, indica cómo le gustaría que el mundo fuese en algunos años. Esto incluye una idea de que cambios quieren ver en el mundo. También cómo se imaginan que la vida de sus clientes mejora. Y por último describir qué tipo de organización les gustaría ser, aunque esto es lo menos importante de la visión. (Barraza, 2019, p. 4).

Tomando como referencia la cita anterior la visión corresponde a cómo se ve la empresa a largo plazo, cómo quiere que su público meta perciba a la organización y lo que la empresa quiere representar a través del tiempo; Grupo Mutual en su visión se compromete en la creación de un valor real para los clientes, así como desarrollar las capacidades operativas y tecnológicas en relación con referentes del mercado.

3.1.3 Creencias empresariales

Valores fundamentales establecen los "deberes" y "no deben" de su empresa, los principios vitales que deben guiar a los líderes y empleados en su toma de decisiones cotidiana y de largo alcance, por lo que la empresa debe tener bien definido esos valores y hacerlo conocer a sus colaboradores. (Mintzberg y Lampe citados por Flores,2020, p.17).

Así que, los valores o creencias empresariales son los principios o pautas fundamentales que establece toda organización, estos suponen ser compartidos por todos los trabajadores de la organización, los mismo son parte fundamental de la cultura empresarial los mismos por lo general incluyen aspectos tales como, el trato entre los miembros de la organización, objetivos entre otros.

En un contexto general, Morales (2019) sugiere que los valores “se encuentran encaminados a infundir cambios de comportamiento para mejorar el actuar y visión general del ser humano; además de fortalecer la salud y manejo emocional” (pp. 356-357)

Al hablar de valores empresariales, estos hacen referencia a los ideales cívicos y éticos que las empresas establecen para que por medio de estos sus trabajadores tomen influencia de ellos tanto en el ámbito profesional como personal.

Grupo Mutual implementa los siguientes valores empresariales en forma de “creencias”

- Enfoque y trato personalizado
- Capital humano
- Compromiso del personal
- Compromiso sostenible
- Ética

Morales (2019) resalta la importancia de los valores en contextos empresariales con respecto a los trabajadores.

Los valores establecidos tendrán gran influencia en la manera de actuar e integrarse de los empleados con la institución. Por ello, la importancia de establecer una conducción

ética en la empresa, la cual llevará a reforzar los valores organizacionales, así como también lograr una mejor imagen. (p. 350)

3.1.4 Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial o RSE es una estrategia en la que las empresas por medio de políticas y acciones sostenibles buscan mitigar o sustentar el deterioro que se hace a la sociedad y al medio ambiente, procurando un desarrollo sostenible en el que se deje una huella mínima de daño ambiental/social y que este se contrarreste con las acciones que se toman.

La responsabilidad social empresarial es la idea de que una empresa debe tomar un rol positivo en la comunidad, tomando en consideración el impacto que tienen sus decisiones en materias sociales, económicas y medioambientales.

A través de una serie de medidas y acciones concretas tomadas de forma autónoma por las empresas, es decir, sin obligación por parte de algún ente regulador, estas buscan reflejar un compromiso y contribuir con la sociedad que les rodea. (World Vision, 2022)

Al establecer una relación entre la Responsabilidad Social Empresarial con la cultura organizacional se desarrolla un sentido de innovación y progreso empresarial con el ambiente, la sociedad en general, sus trabajadores y sus interacciones, tal como lo expone Bernal (2021):

La responsabilidad social empresarial es una estrategia factible para la creación de ventajas competitivas sostenibles, es un activo intangible que puede ser capaz de utilizarse como factor de desarrollo del personal, al hacerlo parte de la cultura organizacional se fomenta la innovación hacia procesos y actividades sustentables, mediante una visión sistémica se logra involucrar a empleados, empresas, gobierno y sociedad para que se realicen cambios a favor de la igualdad social, el desarrollo económico y la preservación del medio ambiente. (p. 201)

3.2 Voluntariado

López et al. (2020) señala que el voluntariado es un ejercicio de responsabilidad solidaria con la comunidad. “A través del voluntariado, las organizaciones sociales son capaces de contribuir al desarrollo humano y social”. (p.93). En otras palabras, el voluntariado es aquel acto en el cual las personas sin esperar ningún tipo de incentivo económico dedican parte de su tiempo a colaborar para realizar un bien social, es una práctica que se encuentra en la estructura social y que los años ha tomado fuerza. Licandro (2019) señala varios aspectos importantes relacionados con el voluntariado:

1) el rol general de la empresa; 2) el actor que toma la iniciativa decide y gestiona; 3) el grado de formalidad (organización, planificación, etc.) de las actividades de VC; 4) el carácter de las mismas como grupales o individuales; 5) en qué momento se realizan (dentro o fuera del horario de trabajo); 6) aspectos relacionados con la gestión de recursos humanos (obligatoriedad o libertad de participar, remuneración o gratuidad; estímulos y reconocimientos a los voluntarios, etc.) y 7) los públicos que pueden ser voluntarios además de los empleados (jubilados, amigos, familiares, clientes) (p.26).

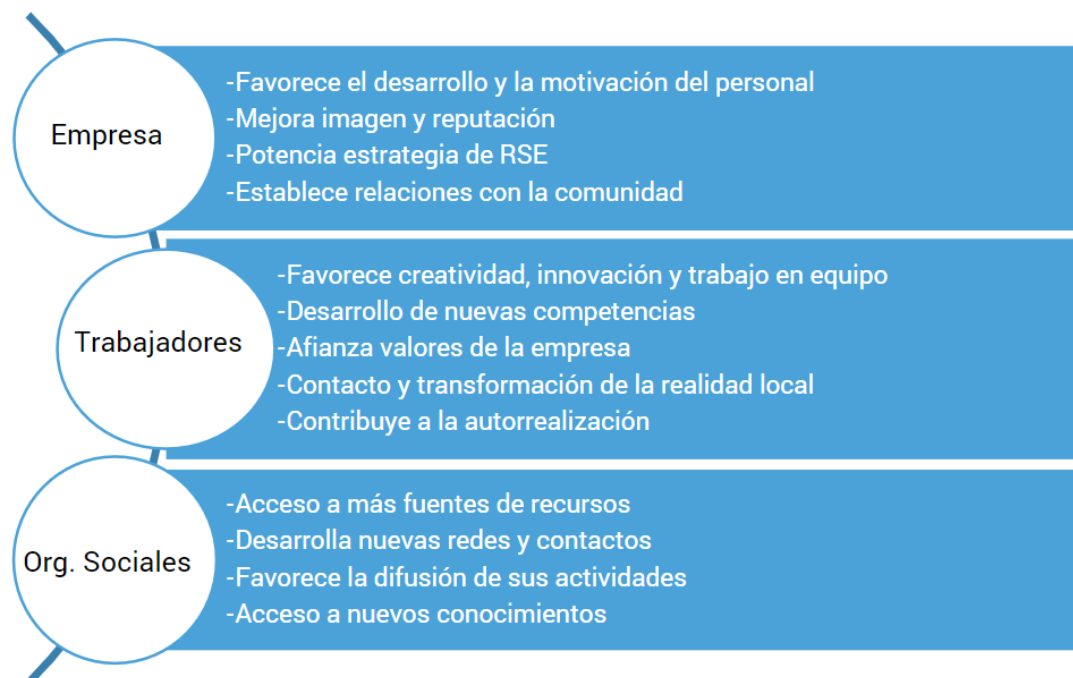
Es decir, el rol de la empresa señala la importancia de integrar la misión y visión empresarial en estos programas, además es importante mencionar que se respalde y promueva el voluntariado como parte de la RSE; el actor de toma de iniciativa se relaciona con el equipo que va a impulsar el voluntariado puede ser la alta gerencia con el comité de RSE o una trabajo en conjunto, el grado de formalidad es la frecuencia o planificación de la actividades de voluntariado; asimismo el carácter y momento de las actividades se refiere a la forma en cómo se va a desarrollar el voluntariado y a las actividades voluntarias que se van a implementar. La gestión de recursos humanos alude a la forma en la que el departamento de recursos humanos se involucra en estas actividades y las fomenta, en otras palabras, se refiere al papel que juega Recursos humanos en estos programas. También, es importante mencionar los beneficios que aporta el voluntariado. Según Gzain (2020) alude lo siguiente:

Un punto de vital importancia a mencionar es la huella que deja el voluntariado en los colaboradores:

- Sentimiento realización y logro: el voluntariado logra que las personas se sientan comprometidas con la preservación del medio ambiente, además del alcanzar metas las personas sienten que colaboran con la comunidad y esto genera bienestar emocional.
- Desarrollo de habilidades: los voluntarios o trabajadores al estar expuestos a este tipo de proyectos, logran desarrollar habilidades blandas como el trabajo en equipo, liderazgo, comunicación asertiva cabe mencionar que esto significan beneficios para la organización.
- Aprendizaje: el voluntario aprende más allá de su área de especialización, dado a que se relaciona con temas y problemáticas y cuestiones sociales.
- Creación de redes: los voluntarios amplían la red y propician la relación con otras empresas o personas que comparten los mismos principios

Figura 5.

Creación de redes



Fuente: Creación de redes

- Mejoras en el bienestar emocional: los voluntarios por lo general realizan mucha actividad física esto produce que los niveles de estrés disminuyan e incrementen el bienestar.

- Comunidad: los programas de voluntariado crean conexiones con las comunidades, por lo cual, los voluntarios se sienten parte de la comunidad, esto se genera por la colaboración en la comunidad.
- Desarrollo profesional: el voluntariado es una forma de adquirir experiencia, además mejora el currículum.

Otro aspecto de recalcar, son los beneficios a nivel organizacional, por medio del voluntariado, se desarrolla y motiva al personal, se mejora la imagen a nivel de mercado, asimismo, respalda la responsabilidad Social Empresaria por último afianza las relaciones con las comunidades creando así vínculos sólidos.

Por otro lado, en cuanto a los beneficios sociales se obtiene acceso a más recursos, lo permite conexiones entre organizaciones, concientiza a la comunidad y atraen a personas que comparten los mismos valores.

Figura 4. Tipología de beneficios del voluntariado Corporativo (VC) para las empresas

Dimensiones y categorías	
Dimensión	Categorías. Beneficios relacionados con...
Estrategia	La gestión de la cultura
	La aplicación de las políticas de RSE
	El desarrollo de competencias organizacionales
Gestión de los Recursos Humanos	El desarrollo de habilidades (<i>skills</i>) en los empleados
	El fortalecimiento del vínculo de los empleados con la empresa
	La creación de condiciones que mejoran el desempeño de los empleados
Relación con stakeholders externos	La generación de impactos positivos para la relación con stakeholders externos relevantes para el negocio
	La gestión de la relación con la comunidad

Fuente: Elaboración propia con base a información de Licandro (2019) y hacen la referencia.

Licandro (2019) explica mediante la anterior figura que existen tres dimensiones donde se refleja el beneficio del VC, en la primera dimensión que es la estrategia agrupa la gestión de la cultura, la aplicación de las políticas de RSE y el desarrollo de competencias organizacionales estas tres categorías favorecen el alineamiento con los valores y la cultura de la empresa fomentando una visión integral de la misma, refuerza la credibilidad de los empleados hacia las políticas de RSE y el desarrollo de competencias organizacionales permite adquirir competencias propias del sector social.

En la segunda dimensión con respecto a la gestión de los recursos humanos Licandro (2019) menciona que hay tres beneficios: desarrollo de habilidades, desarrollo del liderazgo, desarrollo creativo y la iniciativa a ser mejor persona; Además se menciona un beneficio importante es que el trabajador crea un vínculo con la empresa promoviendo la identificación, el sentido de pertenencia, promueve el compromiso, aumenta la motivación y satisfacción. Otro beneficio es la creación de condiciones que mejoran el desempeño de los empleados, mejora el clima laboral, la cohesión, la comunicación; contribuye a que los empleados tengan una buena imagen de la empresa, favorece la captación de talentos, la retención de personal, etc.

En la tercera dimensión que menciona Licandro (2019) se encuentra beneficios para la relación de la empresa con la comunidad; mejora la relación con la misma, fortalece el vínculo con las instituciones sociales y públicas donde las empresas canalizan sus actividades de RSE hacia la comunidad. Con respecto a los impactos positivos sobre la relación con stakeholders estos mejoran la imagen, la reputación, incrementa la aceptación pública, fortalece el vínculo con los consumidores y el estado, contribuye para atraer inversores, etc.

3.2.1 Voluntariado y Cultura Organizacional

El voluntariado está directamente relacionado con la cultura, ya que, mediante el voluntariado se incrementa la empatía, la responsabilidad y otras habilidades, también es importante de mencionar que los trabajadores crean conexión con los principios de la compañía.

La cultura es determinada por los miembros que componen la organización, por tanto, el clima organizacional tiene una incidencia directa en ella, ya que las percepciones que los miembros tienen sobre su organización determinan las creencias, los mitos, los valores y las conductas que dan forma a la cultura. A la vez la cultura influye sobre los sentimientos, las emociones y las actitudes de los miembros, los cuales determinan el clima organizacional” (p.23).

3.2.2 Voluntariado y responsabilidad social empresarial

Para Sánchez “La responsabilidad social corporativa hace referencia al impacto que tiene las empresas en las dimensiones económicas, sociales y medioambientales”(p.177). En otras palabras la RSE está relacionada con las intenciones éticas, sociales y medioambientales, también se puede entender como la dirección de empresas o negocios de forma equilibrada cumplimiento con todas las regulaciones relacionadas con los derechos humanos, cabe mencionar esta se encuentra integrada por tres dimensiones que son de vital importancia.

La dimensión económica, está directamente relacionada con la ética y la eficiencia de negocio donde las empresas intentan producir sin generar afectaciones a ninguna de las partes interesadas como lo son los colaboradores, clientes y ambiente. Por otra parte, la dimensión ambiental alude a la producción de insumos con el mínimo impacto ambiental, por lo cual, muchas empresas buscan estrategias más verdes para producir y reducir el impacto ambiental que las grandes industrias generan. En cuanto a tema social, esta dimensión busca dejar una huella social es el compromiso de las empresas por velar sobre la calidad de vida de aquellos que en ella operan.

Por otra parte, en relación con la investigación es fundamental las normas Green dado a que estas métricas son un conjunto de reglamentos relacionados con prácticas amigables y sustentables, su finalidad es cuidar el medio ambiente, por medio de prácticas de buenas costumbres empresariales que reduzcan el impacto de la huella de carbono de las empresas, para promover estas iniciativas se genera una serie de normas internacionales. La sostenibilidad, es un tema que viene resonando en los últimos años, debido a las situaciones ambientales que han surgido a causa de la contaminación; en relación con las normas Green el concepto de sostenibilidad, el cual hace referencia a la conservación en el funcionamiento de los sistemas económicos, ambientales y sociales, cabe mencionar que la sostenibilidad ambiental requiere un compromiso empresarial.

Algunas normas que implementan las organizaciones para ser una empresa con mayor responsabilidad social y ambiental son las normas ISO; para Espinosa (2020), “ISO es una Organización Internacional de Normalización que desarrolla estándares internacionales que proporcionan información concreta de mejores prácticas y a menudo describe una forma de

proceder o una solución” (p. 14). Estas normas cuentan con un grupo en el cual su enfoque es promover la sostenibilidad incentivar el voluntariado y otros aspectos relacionados.

Alcaraz et al. (2020) menciona “La norma ISO 26000, consta de una norma internacional elaborada por la organización internacional de normalización ISO, que trata en su contenido todo lo relacionado con la responsabilidad social RSE.” (p.24). Por lo que, la RSE hace referencia a la forma en la que las compañías gestionan sus funciones de forma que sus actividades comerciales tengan un menor impacto a nivel ambiental. Pozo, C. (2021)

Señala:

“Las ISO 26000 son normas de comportamiento internacional, orientadas a guiar a todas las personas ya sea experimentadas o no, además está dirigida a todo tipo de organización independientemente del tamaño o sector, estas normas están diseñadas para contribuir al desarrollo sostenible de la empresa y no solo basarse en la generación de beneficios económicos” (p.12).

De esta forma se puede entender que esta norma es una guía para las empresas, la misma está centrada en temas de voluntarios, esta aconseja a las organizaciones en temas de ambiente cultura y otros; cabe mencionar que su finalidad no es una certificación como tal, debido a que la misma no tiene requisitos a seguir, además, se fomentan temas que tienen relación con otras normas relacionadas con sostenibilidad como la ISO 14000.

Campos et al. (2020) “La serie de normas ISO 14000 es un conjunto de normas voluntarias que proporcionan una guía para el desarrollo de la administración del ambiente en una organización” (p.29). La finalidad de esta norma es ayudar a las empresas a decrecer su impacto ambiental, es importante de mencionar que estas normas pasan por revisión y actualizaciones periódicas, las organizaciones que se logran certificar en esta normativa están sujetas a tomar acciones para prevenir y tomar acciones para la proyección ambiental, esto se logra mediante un sistema de gestión que se encarga de aspectos tanto internos como externos.

Asimismo, es importante mencionar que estas normas marcan una línea a seguir hacia la mejora continua, por lo que, el voluntariado empresarial es un aspecto por considerar al implementar esta norma en las empresas.

3.3 Desempeño laboral

El desempeño laboral se define como la calidad del trabajo con la cual se desempeña un trabajador a la hora de realizar sus tareas laborales cotidianas durante una cantidad de tiempo establecida.

En el desempeño laboral, la eficiencia es el principal elemento de la organización a cumplir en cuanto a las posibles necesidades que esta requiere: La consecución de objetivos institucionales, competitividad (habilidades y capacidad laboral), personal con alto nivel de motivación y capacitado, calidad de vida, políticas, éticas y comportamientos. Con respecto a la importancia del trámite de la habilidad humana (Castro y Delgado, 2020, p. 7).

Los autores expresan la importancia de las buenas habilidades humanas que permiten a los trabajadores interactuar de manera afectiva, mantener una buena comunicación, tener empatía, saber trabajar en equipo, motivarse y ser responsables. Estas habilidades son esenciales en las personas trabajadoras para lograr un buen desempeño laboral.

Una de las principales herramientas utilizadas para medir el desempeño laboral en una organización son las evaluaciones de desempeño laboral, los autores las definen como:

Una herramienta de gestión que permite darle un valor a las responsabilidades encomendadas dentro de las funciones del cargo para determinar tanto cualitativa como cuantitativamente si se esta llevando a cabo el logro de los objetivos; esto basado en el nivel de aspectos a evaluar, tales como competencias laborales, aporte al cumplimiento de metas, comportamiento y compromiso. Los parámetros de evaluación que cada empresa establezca como idóneos para determinar el nivel de desempeño estarán intrínsecamente ligados a los lineamientos normativos y legales. (Restrepo Diaz, 2023, p. 3).

Como se indica en la cita anterior, la importancia de las evaluaciones recae en que mediante su idónea aplicación y estructura se puede medir el desempeño laboral desde muchas aristas y desde muchos puntos de vista, ya que, proporcionan un modelo de resultados que permite reconocer fortalezas, áreas de mejora tanto personales como profesionales. Antes de su

aplicación deben pasar por un proceso de planeación que cumpla con el objetivo principal de la evaluación, para lo cual, se recomienda seguir las recomendaciones. (Heredia y Narváez, 2021)

En efecto el proceso de llevar a cabo un sistema de evaluación del desempeño es importantísimo por lo que antes de aplicarla se debe considerar los siguientes recursos y pasos:

- Examinar cuáles son los indicadores que se evaluarán
- Optar por un método a través de parámetros
- Crear la encuesta para acelerar la gestión
- Entregar la evaluación: entregar la encuesta a los empleados y promotores de esta manera asegurar que se rellena en un ámbito conveniente, independiente de sesgos
- Hacer el seguimiento, para verificar que se está ejecutando
- Medir los resultados y crear informes
- Comunicar los resultados de forma asertiva y con absoluta transparencia

3.3.1 Gestión del talento y desempeño laboral

Las organizaciones están en una era donde retener a los trabajadores es importante y para lograr esa retención en las empresas y disminuir la rotación de personal se requiere una buena gestión del talento humano.

La gestión de talento humano es un sistema o proceso que integra, organiza, retiene, desarrolla y audita a las personas en las organizaciones. La gestión de talento humano desarrolla a las personas su propósito es lograr que se cumplan los objetivos organizacionales y a la vez que cada trabajador logre sus objetivos individuales. (Mérida, 2023, p. 10).

Incluir en la gestión de talento el voluntariado empresarial promueve en los trabajadores mejorar el desenvolvimiento en sus funciones y su desarrollo laboral, ya que permite a través de este desarrollar capacidades que antes no se tenían.

Licandro et al. (2021) menciona a continuación las repercusiones que tiene el voluntariado corporativo en la gestión del talento Humano y el desempeño laboral

- Desarrollo de competencias en los empleados.
- Vínculo de los empleados con la empresa.
- Mejoran el desempeño de los recursos humanos.

Las oportunidades de voluntariado pueden ser consideradas como formas de capacitación y desarrollo impactando positivamente en las competencias de los trabajadores. Pérez (2020) menciona que, con relación a la gestión de los recursos humanos, los beneficios que podemos identificar están agrupados en tres categorías: desarrollo de habilidades en los empleados (mejora en habilidades en general y mejoras específicas en el liderazgo, la creatividad, la iniciativa o el ser mejores personas, etc.), construcción de vínculo personal interior de los empleados con la empresa (la felicidad, el compromiso la motivación y satisfacción, favorece la captación de talentos y retención etc.) y creación de condiciones que mejoran el vínculo externo de los empleados con la empresa (mejora el clima laboral, orgullo de pertenencia etc.) (p.7)

Además de lo anteriormente expuesto por la autora Pérez es importante resaltar que la acción voluntaria corporativa es una fuerte herramienta para los recursos humanos, ya que

trasciende lo convencionalmente aplicado en metodologías rutinarias empleadas para capacitar al personal. Este enfoque brinda una experiencia de aprendizaje vivencial y única para los que participan.

Al mantener una participación de voluntariado empresarial, la empresa no solo cumple con su compromiso social, sino que a su vez cultiva un ambiente en aprendizajes dinámicos y enriquecedores. En lugar de depender solo de programas de capacitación convencionales, el voluntariado permite a los trabajadores someterse a situaciones prácticas y desafiantes, promoviendo la motivación del personal, su satisfacción a la contribución a la sociedad, crear permanencia en la organización, entre otros.

3.4 Trabajo en equipo

El trabajo en equipo se define como la colaboración y cooperación de un grupo determinado de personas que unen sus conocimientos, habilidades y esfuerzos para lograr un objetivo en común.

El trabajo en equipo es esencial para el desarrollo de las actividades, pues favorece una mayor motivación y entendimiento entre sus pares en busca de un objetivo en común. Por lo tanto, el público objetivo de la propuesta se caracteriza por ser personas proactivas, con habilidades de liderazgo y empáticas con su entorno. (Agurto et al, 2022, p.27).

Siguiendo la misma línea de pensamiento, los autores afirman la importancia del trabajo en equipo para desarrollar actividades cuando un grupo de personas tiene un objetivo en común, esto facilita las labores y la eficiencia en el cumplimiento de las metas de la organización. Es aquí donde el voluntariado corporativo como se mencionó anteriormente es una herramienta poderosa que enseña el verdadero valor del trabajo en equipo para lograr juntos los objetivos.

La gestión del cambio y el trabajo en equipo son dos componentes importantes para el éxito de toda organización, especialmente en tiempos de constantes cambios que Implica una participación, comprometida y solidaria para las personas que son parte de la empresa o que trabajan con ella, el voluntariado puede ser una eficaz herramienta para facilitar estos procesos.

Por otro lado, con respecto al trabajo en equipo hay que valorar cinco aspectos que son claves:

- Comunicación: Cuando hablamos de comunicación no nos referimos solo a las relaciones interpersonales sino también a la comunicación entre departamentos y en mantener informados a todo el grupo de la evolución de la compañía.
- Coordinación: Otra de las claves para fomentar el trabajo en equipo es la coordinación entre los miembros del grupo de trabajo y el líder o responsable de cada proyecto.
- Complementariedad: Para que el trabajo en equipo se encamine a una mayor productividad es importante que los grupos de trabajo están compuestos por personas de distinto perfil que sean complementarias.
- Confianza: Los buenos resultados no dependen solo de la carga o cantidad de trabajo sino también de la confianza entre los miembros del equipo para comunicar cualquier problema que pueda surgir u ofrecer su punto de vista.
- Compromiso: El compromiso con la actividad que los miembros del equipo van a realizar es la última de las 5 C para conseguir un buen trabajo en equipo. (Raeburn,2024)

Por lo cual, se entiende, que estos cinco elementos están relacionados, en otras palabras, para que el trabajo en equipo sea efectivo la comunicación asegura que todos los miembros del equipo estén en una misma línea, sin embargo, para trabajar en equipo se necesita de una persona que lidere y guíe al equipo, pero el líder no puede trabajar solo necesita de personas que lo complementen con sus habilidades el compromiso y la confianza son puntos importantes para el trabajo en equipo eficiente, es por lo que, los cinco aspectos están ligados entre sí y son fundamentales para el trabajo en equipo.

3.4.1 Voluntariado y trabajo en equipo

El trabajo en equipo se puede definir como la colaboración y cooperación de un grupo determinado de personas que unen sus conocimientos, habilidades y esfuerzos para lograr un objetivo en común.

El trabajo en equipo es esencial para el desarrollo de las actividades, pues favorece una mayor motivación y entendimiento entre sus pares en busca de un objetivo en común. Por lo tanto, el público objetivo de la propuesta se caracteriza por ser personas proactivas, con habilidades de liderazgo y empáticas con su entorno. (Agurto et al, 2022, p.27).

Siguiendo la misma línea de pensamiento, los autores afirman la importancia del trabajo en equipo para desarrollar actividades cuando un grupo de personas tiene un objetivo en común, esto facilita las labores y la eficiencia en el cumplimiento de las metas de la organización. Es aquí donde el voluntariado corporativo como se mencionó anteriormente es una herramienta poderosa que enseña el verdadero valor del trabajo en equipo para lograr juntos los objetivos.

La gestión del cambio y el trabajo en equipo son dos componentes esenciales para el éxito de toda organización, especialmente en tiempos de incertidumbre y cambio. Implica una participación comprometida y solidaria de las personas que integran la organización o que trabajan con ella, el voluntariado puede ser una herramienta eficaz para facilitar estos procesos. En tiempos de constantes cambios que Implica una participación, comprometida y solidaria para las personas que son parte de la empresa o que trabajan con ella, el voluntariado puede ser una eficaz herramienta para facilitar estos procesos.

El voluntariado corporativo contribuye a moldear la cultura de una organización. Cuando las empresas apoyan activamente el voluntariado, envían un mensaje claro de que valoran la responsabilidad social y el bienestar de la comunidad. Este propósito compartido une a los empleados, creando un ambiente de trabajo cohesivo y de apoyo. (Faster Capital, 2024)

Faster Capital resalta que las empresas que dedican tiempo y recursos al voluntariado corporativo aportan mucho a la cultura organizacional, ayudando a generar pertenencia de los empleados con la empresa. Existe el caso de las compañías que, al apoyar y fomentar el voluntariado entre sus empleados, demuestran compromiso con la responsabilidad social, el bienestar comunitario y también motivan el sentido de pertenencia compartida. Esa pertenencia compartida es indispensable, porque consolida la conexión y el trabajo en equipo.

Colaborar en un proyecto de voluntariado para muchos puede quedar en unas cuantas notas de la página de la empresa, sin embargo, para otros representa tejer las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, incluir a los nuevos, crear un ambiente de trabajo más unido y de solidaridad, donde los empleados se sientan unidos con la empresa y con la comunidad. Por tanto, el voluntariado corporativo no es solo medible en cuanto a la satisfacción

externa; va más allá, genera un impacto interno muy fuerte, fija la manera de pensar, actuar, desarrolla más lazos de unión y apoyo entre los empleados.

Desde los recursos humanos, el VC es un instrumento con un alto nivel de coste - efectividad para el desarrollo de habilidades y capacidades. Permite, entre otras cosas, aprender y practicar habilidades, desarrollar capacidades de liderazgo, aprender a trabajar eficazmente en equipo, refinar las habilidades existentes, trabajar en nuevos entornos y construir nuevos conocimientos de las realidades sociales. (Voluntare, 2013)

El grupo Voluntare define el voluntariado corporativo como una estrategia de desarrollo humano y profesional de los empleados, desde el punto de vista de la gestión del talento humano, el cual permite a los empleados desarrollar competencias y habilidades necesarias, aumentar el conocimiento, pero sobre todo como una oportunidad para el desarrollo y el crecimiento personal, pues permite la explotación de un sin fin de capacidades útiles que no solo se aplican en el ámbito laboral sino en el desenvolvimiento con la sociedad.

El autor también enfatiza en la oportunidad que brinda el VC en aprender a trabajar eficazmente en equipo, el trabajo en equipo se aprende gracias al convivir con diferentes grupos, pensamientos, nuevos entornos y conocer nuevas realidades sociales.

3.4.2 Adaptabilidad grupal

La adaptabilidad Grupal es la facilidad de los miembros del equipo para ajustarse de forma efectiva a los desafíos que giran en torno a su trabajo. Para Alvarado Un factor crítico para el éxito de dichas empresas es transformar equipos de trabajo corrientes en equipos de Trabajo de Alto Desempeño (ETDA), flexibles, comprometidos y con un alto ritmo de adaptación” (Alvarado, 2022.p13). Se puede decir, que el éxito de una empresa depende del alto desempeño del equipo de trabajo y que la adaptabilidad es un factor grupal crucial para un alto desempeño.

El VC tiene diferentes relaciones con el desempeño laboral, dependiendo de las experiencias de aprendizaje obtenidas de la participación en la actividad voluntaria.

El desarrollo y entrenamiento de habilidades es un factor importante en la decisión de los empleados de participar en el VC.

Las habilidades organizativas o de marketing desarrolladas en el VC pueden brindar a los empleados las herramientas necesarias para una mayor efectividad en el trabajo

Los requisitos de conocimientos necesarios para desarrollar actividades de VC varían desde la variedad de habilidades, la especialización, los procesos de información la resolución de problemas. (Fernández et al., 2021)

En base a la idea anterior, el voluntariado se relaciona con la adaptabilidad en los trabajos en equipo, la misma marca significativamente a los trabajadores por medio de las experiencias, ya que, ofrece oportunidades para el desarrollo de la adaptabilidad, ya que, hay constantes cambios y desafíos, lo cual, significa un impacto positivo ya que estas habilidades se trasladan al plano laboral, por lo cual, los empleados aprenden a enfrentarse a cambios en el entorno laboral. Los conocimientos para participar en una jornada de voluntariado varían, esto propicia a que los trabajadores tengan que aprender de diversas tareas, lo cual, fomenta la adaptabilidad y el trabajo en equipo.

Raeburn (2024) define la adaptabilidad en el lugar de trabajo como la capacidad de responder de manera efectiva ante diferentes escenarios y desafíos que se dan en el lugar de trabajo. No se trata simplemente de ser más flexible. Las personas que tienen la capacidad de adaptarse desarrollan conjuntos de habilidades, procesos y marcos específicos que les permiten lidiar de manera rápida y eficiente con diferentes situaciones a medida que surgen.

Relacionando el voluntariado con lo que menciona la autora, podemos decir que los empleados pueden utilizar el voluntariado para desarrollar habilidades de adaptabilidad, las personas voluntarias a menudo se enfrentan a situaciones y entornos que cambian constantemente, donde la capacidad de adaptarse rápidamente es necesaria, por ejemplo, al realizar voluntariado se trabaja con diferentes grupos de personas, enfrentando desafíos para lograr un objetivo en común.

La adaptabilidad mientras se realiza voluntariado también puede significar que los trabajadores puedan llevar esa habilidad aprendida al área de trabajo, enriqueciendo el conjunto

de habilidades personales que puede desarrollar el empleado, contribuyendo así a una mayor flexibilidad y capacidad de responder en el entorno laboral.

La cultura organizacional juega un papel crucial en el éxito empresarial al establecer objetivos alineados con el bienestar de los empleados y promover un desarrollo sostenible. Este enfoque no solo mejora las condiciones laborales, sino que también fortalece aspectos como la comunicación, el liderazgo y las relaciones interpersonales, contribuyendo así a la gestión efectiva de recursos humanos. El bienestar laboral, vinculado con la productividad laboral, refleja la importancia de factores como la salud física y emocional de los trabajadores. La identidad organizacional, basada en una armonía entre valores, misión y visión, genera cohesión y compromiso entre los empleados.

CAPÍTULO 4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo, se profundiza en la descripción y análisis de los indicadores obtenidos a través de la ejecución de los instrumentos mencionados en el primer capítulo de tu proyecto. Los resultados de esta ejecución se presentan de manera detallada a continuación: se examinan los datos recopilados y se extraen conclusiones sobre la eficacia y relevancia de los indicadores en relación con los objetivos planteados. Además, se exploran posibles correlaciones o tendencias significativas que puedan surgir de estos indicadores, proporcionando así una visión más completa y fundamentada para la toma de decisiones estratégicas.

4.1 Cultura organizacional

Grupo Mutual demuestra un robusto compromiso como una parte fundamental de su responsabilidad social, esto se ve reflejado con su enfoque en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), asimismo, en el 2013 se implementa un programa llamado Mutual Sostenible. En una reciente entrevista dirigida a Alejandra Bonilla de la Sección de Bienestar y Cultura Empresarial del Grupo Mutual, señala que para la mutual el voluntario está relacionado a la cultura de este ente, debido a que, a sus planes de trabajos definidos y orientados a estrategias para cumplir con su compromisos social y sostenible.

4.1.1 Misión y Visión

Con respecto a la misión y visión, las personas encuestadas afirman en un 99% que, si se sienten identificados con la misión y visión, esto es importante y significativo, pues estos elementos representan un papel crucial en la cultura organizacional, además, sugiere que los trabajadores están alineados con los objetivos de la dirección.

Por otro lado, el 1% de las respuestas indican no identificarse con la misión y visión, esto refleja una oportunidad de mejora con respecto a la comunicación interna, falta de claridad en los objetivos organizacionales o incluso problemas de alineación cultural. Es importante investigar más a fondo las razones detrás de esta discrepancia para abordar cualquier posible brecha o desalineación y garantizar una mayor cohesión y compromiso entre todos los miembros de la organización.

4.1.2 Creencias empresariales

Esto se expresa con los resultados obtenidos de la "Encuesta a Trabajadores del Grupo Mutual", donde de 232 encuestados, 201 afirman identificarse con las creencias empresariales.

En términos porcentuales un 85% de los trabajadores entrevistados se identifican positivamente con las creencias y un 1% no son idénticas, lo cual, es esencial, ya que, esto significa que gran parte de los trabajadores están comprometidos y alineados con la organización.

En relación con la misma temática, en la entrevista mencionada anteriormente, se pregunta por el reflejo de las creencias empresariales en proyectos de voluntariado. A continuación, se detalla en el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Identificación con las creencias del Grupo Mutual

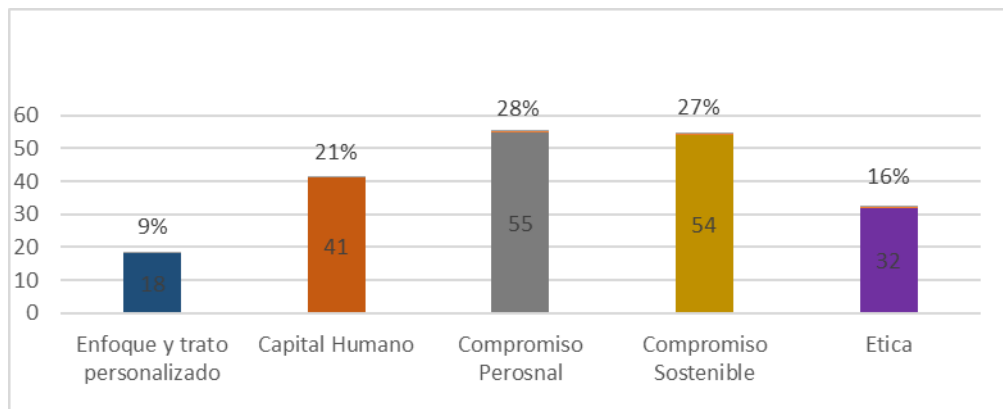


Figura 1: Identificación con las creencias del Grupo Mutual

Fuente: Elaboración propia.

Con base al gráfico anterior, se comprueba el impacto positivo que presenta el voluntariado empresarial para el Grupo Mutual a continuación se detalla la identificación de los trabajadores con las creencias empresariales:

En cuanto al Enfoque y Trato Personalizado, un 9% de los participantes de la encuesta resaltan de manera positiva esta creencia debido a la valoración y motivación que experimentan durante las jornadas de voluntariado. Este trato personalizado los impulsa a participar de forma activa y comprometida. Además, se menciona que este enfoque los hace sentir valorados y reconocidos como parte integral de la organización.

Es decir, que el sentimiento de valor individual que experimentan los trabajadores está directamente relacionado con la cultura empresarial, lo cual, es relevante dado a que por medio de estos programas se llega a una conexión personal que aporta a ambientes de trabajo positivos en los cuales los trabajadores se sienten a gusto.

Por otro lado, con respecto al capital humano 17% los encuestados manifiestan que reconocen que por medio del voluntariado se les brinda oportunidad de crecimiento debido a que, en relación con esta creencia en la Mutua se trabaja por valorar el aporte de cada trabajador.

Asimismo, en relación con creencia denominada "Compromiso personal", 30% señalan positivamente este concepto, lo cual se interpreta, como un esfuerzo sincero por parte de cada trabajador, asimismo, se señala, el desarrollo de habilidades con la colaboración, trabajo en equipo, dichos aspectos son cruciales para incentivar el sentido de pertenencia y satisfacción personal que lleva a cada participante de los proyectos de voluntariado a realizar estas mismas con motivación y un compromiso más allá de solo hacer un voluntariado.

Con respecto al compromiso sostenible según el informe Memoria Anual 2023 "En la dimensión ambiental durante el 2023, Grupo Mutua incentiva jornadas de voluntariado que promueven la motivación y conciencia del personal, así como también la contribución a la disminución del impacto desfavorable para el medio ambiente" (Grupo Mutua.2023). Dicho informe menciona que, durante 2023, se realiza aproximadamente 12 campañas de voluntariado direccionadas al ambiente con un total de 1890 horas voluntarias.

Es importante destacar que un 27% que este compromiso sostenible está ligado directamente con la cultura empresarial; ya que, los comentarios reflejan que el personal de Grupo Mutua valora estas iniciativas y participa activamente en ellas. Además, varios mencionan que este compromiso va más allá de lo empresarial, por lo tanto, impacta tanto en su desarrollo profesional como personal. También se destacan los beneficios del voluntariado, como sentirse parte de algo más grande y contribuir al compromiso social y ambiental. En resumen, los colaboradores muestran una actitud positiva hacia estas iniciativas, lo cual se refleja en su participación, demostrando un alto nivel de conciencia y compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social.

En base con la información obtenida con respecto a la Ética, un 16% de los trabajadores hace referencia a esta creencia, además, muchos señalan que su motivación para estas actividades es el compromiso personal con valores éticos. Cabe mencionar con respecto al impacto positivo, ellos valoran la contribución que puedan llegar a realizar por medio de estos ánimos.

4.1.3 Responsabilidad Social Empresarial

Alejandra Bonilla menciona que a nivel organizacional el voluntariado es una temática bien consolidada en términos de cultura organizacional, ya que, cada trabajador debe de cumplir con un total de 5 horas voluntarias anuales, esto garantiza que el 100% tenga acceso a este tipo de actividades.

En Grupo Mutual en el 2023 se hacen más de 5,000 horas anuales enfocadas en proyectos sociales y ambientales, favoreciendo a la comunidad y a su vez, a la misma organización por la imagen que se proyecta del Grupo Mutual; el voluntariado desempeña un papel fundamental que refleja su compromiso con una triple utilidad en los ámbitos financiero, legal y social; estos aspectos se consideran importantes debido a que son parte integral de su cultura organizacional. Además, la empresa está comprometida con el bienestar completo de su personal. Un análisis detallado de las herramientas aplicadas revela una estrecha relación entre el voluntariado empresarial en Grupo Mutual, sus creencias fundamentales y su misión y visión.

Gráfico 2. Participación de los trabajadores durante el año 2023

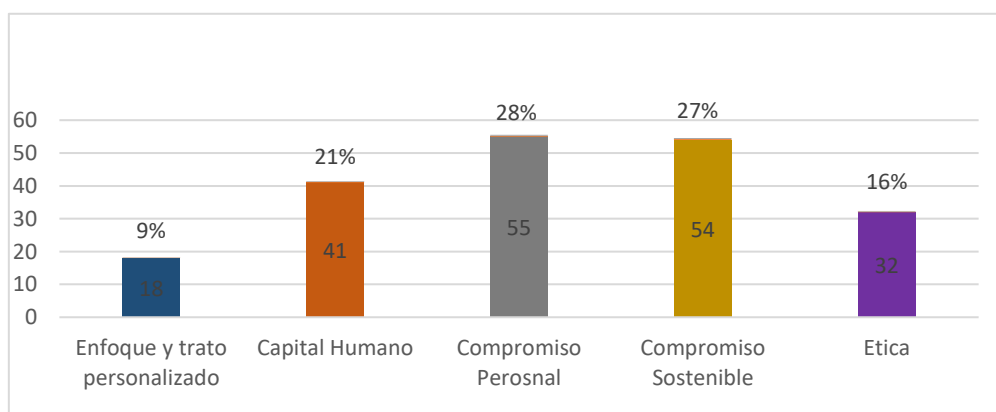


Figura 2: Encuesta a trabajadores del Grupo Mutual sobre las jornadas de voluntariado realizadas en el 2023.

Fuente: Elaboración propia.

En relación con la participación en el 2023 un 51% de los entrevistados participa en al menos una jornada, lo cual, quiere decir que el voluntariado está caracterizado por participaciones individuales, 36% de los participantes participaron en dos jornadas, un 9% en tres jornadas, y un 4% en cuatro jornadas. Es notable que sólo un 1% de los participantes muestra un alto nivel de compromiso al asistir a cinco o más jornadas de voluntariado. Lo

mencionado anteriormente, se evidencia que la mayoría de los trabajadores prefiere involucrarse en actividades puntuales.

4.2. Voluntariado

El voluntariado es una herramienta que da valor agregado a las organizaciones por lo que este representa tanto en la sociedad como en las mismas organizaciones, con esta variable y mediante los diversos instrumentos, se intenta demostrar

Para esto primero se investiga el porcentaje representado en la muestra de trabajadores del Grupo Mutual que es participan en jornadas de voluntariado durante el periodo que comprende de enero a diciembre de 2023. De 232 trabajadores encuestados el 86% participaron durante el 2023 en jornadas de voluntariado y solo el 14% mencionaron no haber participado hasta el momento.

4.2.1 Voluntariado y cultura organizacional

La mayoría de los trabajadores encuestados participaron en alguna jornada de voluntariado durante el 2023, este alto porcentaje de participación significa que, dentro de la cultura organizacional de Grupo Mutual existe un significativo sentido de compromiso e interés ante el servicio comunitario. Lo cual es significativo y resaltante, ya que, la investigación confirma la cultura positiva del Grupo Mutual, también, refleja un fuerte compromiso e interés por parte de los trabajadores en cuanto a interés por participar en servicios comunitarios, lo cual, señala que en esta organización se fomentan la misión, visión y creencias empresariales.

Cómo se explica en el primer capítulo, esta encuesta se divide en dos cuestionarios, el primero está dirigido a quienes sí participaron en jornadas de voluntariado durante el 2023 y la segunda parte (de la cual, se expone a continuación) iba dirigida hacia las personas que por alguna razón no han participado en ninguna de estas jornadas. Al analizar el gráfico de participación en jornadas, se observa que, de la muestra total, un 14% de los trabajadores encuestados no han sido voluntarios, aun siendo un grupo pequeño dentro de la muestra, las razones por las que no se incorporado al voluntariado que representan una oportunidad para establecer criterios que pueden servir para mejorar el proceso y así fomentar aún más el voluntariado organizacional.

Mediante las respuestas a este segundo cuestionario, y al hacer el cuestionamiento del porqué no han sido voluntarios, el motivo más mencionado es precisamente el tiempo, más específicamente hablando, la falta de tiempo; añadido a esto también se habla de la carga de trabajo que no les permite muchas veces participar ya que las jornadas se hacen en tiempos que no son convenientes para ellos. La salud es otra de las razones principales, algunas personas responden que debido a limitantes físicas y problemas de salud no son capaces de realizar labores voluntarias que requieren un esfuerzo físico importante.

Siguiendo el orden de las preguntas, en el segundo cuestionario dentro de la encuesta, la segunda pregunta indica el porcentaje de personas quienes no han participado aún en jornadas de voluntariado del Grupo Mutual, pero, les gustaría participar tiene una cantidad de 27 respuestas positivas.

A este 84% de las personas que responden que no participan, pero les gustaría participar en jornadas de voluntariado se les pregunta en cuáles de las tres opciones de voluntariado les gustaría participar, indicaron en su mayoría con 20 elecciones la dimensión ambiental, en segundo lugar, con 16 elecciones se encuentra la dimensión social y como última opción la dimensión financiera.

Aquí se puede evidenciar el interés que hay en las personas que no participan en la protección del medio ambiente reforzando la creencia y la cultura de sostenibilidad ambiental de Grupo Mutual. El 99% de las personas que participaron en jornadas de voluntariado durante el 2023 indican identificarse con las creencias del Grupo Mutual y solo el 1% menciona no identificarse.

En cuanto a las creencias los trabajadores se identifican de la siguiente manera:

- El compromiso sostenible es la creencia que se destaca, ya que mencionan en la mayoría de las respuestas que los trabajadores perciben las labores voluntarias como una oportunidad para retribuir de manera positiva al medio ambiente y a la sociedad siguiendo la línea de compromiso sostenible de Grupo Mutual.
- El compromiso del personal se evidencia en la participación, entusiasmando a los trabajadores y demostrando su compromiso social y ambiental.

- La ética también es mencionada con frecuencia, destacando que los trabajadores actúan con mucha responsabilidad, profesionalismo y respetándose unos a otros mientras se realizan las actividades.
- Se menciona con frecuencia el capital humano, donde el mismo va ganando valor y profesionalismo obtenidas por medio de las jornadas de voluntariado, fortaleciendo habilidades y sus valores personales.
- El trabajo en equipo es fuertemente mencionado aludiendo que la colaboración entre compañeros se fomenta mientras se ejecutan las jornadas de voluntariado, generando unidad, pertenencia y compromiso en terminar las tareas dejando así un aporte social y ambiental.

Los trabajadores de Grupo Mutual perciben que sus creencias se aplican bien en las jornadas de voluntariado, Las más comunes se detallan a continuación:

- Los trabajadores mencionan que las jornadas de voluntariado están alineadas con los valores y objetivos, lo que contribuye de manera significativa al medio ambiente y a la sociedad.
- Los trabajadores perciben en Grupo Mutual una empresa que apoya de manera activa la participación en las jornadas de voluntariado, brindando las facilidades y recursos para que puedan participar.
- Los empleados consideran que el voluntariado repercute de manera positiva en el medio ambiente, en las comunidades, motivando la participación y el sentimiento de orgullo de contribuir a Grupo Mutual.

Tabla 7.

Jornadas de voluntariado realizadas en el 2023.

Cantidad	N	Fr	%
1	102	0,510	51%
2	71	0,355	36%
3	18	0,090	9%
4	7	0,035	4%
5 o más	2	0,010	1%
Total	200	1,000	100%

Nota: Encuesta a trabajadores del Grupo Mutual sobre las jornadas de voluntariado realizadas en el 2023.

Fuente: Elaboración propia.

4.2.2 Voluntariado y responsabilidad social empresarial

Se pregunta a los trabajadores en qué tipo de voluntariado participaron, y sus respuestas se clasificaron en las tres dimensiones social, ambiental y financiera. A continuación, se menciona cuáles dimensiones tuvieron la mayor participación durante el periodo de enero – diciembre del 2023 donde 200 personas mencionaron haber participado:

Por otra parte, con respecto a la percepción de la gestión de sostenibilidad los trabajadores señalan:

- La dimensión social tuvo más participación durante este periodo 129 personas seleccionaron haber participado en la misma. La cantidad de actividades de voluntariado social en Grupo Mutual indica que hay mucha necesidad dentro de la comunidad y a su vez mucho interés por parte de los trabajadores en desempeñarse en jornadas de voluntariado social.
- La segunda dimensión con más participación fue la ambiental con 111 personas que indicaron haber participado. La participación en voluntariados ambientales refleja el compromiso de los trabajadores por proteger el medio ambiente y sobre todo pone en alto la creencia de velar por el medio ambiente.
- La tercera dimensión con menos participación fue la financiera con 24 personas, esta área puede significar una oportunidad para el desarrollo futuro.

Tabla 8.

Percepción de la gestión de sostenibilidad.

Precios en colones	N	Fr	%
Excelente	87	0,435	44%
Muy Buena	88	0,440	44%
Buena	22	0,110	11%
Regular	3	0,015	2%
Total	200	1,000	100%

Nota: Encuesta a trabajadores del Grupo Mutual sobre las jornadas de voluntariado realizadas en el 2023.

Fuente: Elaboración propia.

Un 44% de los trabajadores percibe la gestión de sostenibilidad como “Excelente”, también un 44% considera la gestión como “Muy buena”, hecho que refleja la efectividad del programa de voluntariado en sus 3 dimensiones. En cuanto a lo anterior, 11% de los trabajadores indica que es muy “Buena” es significativo, dado a que hay oportunidades para mejorar este concepto, sin embargo, la percepción sigue siendo positiva. Cabe mencionar que un 2% clasifica como “Regular”, de mejora, pero en términos generales para la mayor parte de los encuestados se define como buena la cual figura que las estrategias de sostenibilidad impactan a los trabajadores.

4.3. Desempeño laboral

La siguiente presentación de resultados sobre el desempeño laboral y cómo influye en este el voluntariado organizacional, se obtiene de la respuesta a los instrumentos aplicados para este fin, se redactan algunas preguntas en las que su eje central es distinguir la correlación existente entre estas dos variables.

Para esta variable se considera primeramente la respuesta de los trabajadores del Grupo Mutual ante la interrogativa de si es importante o no para ellos participar en las campañas de voluntariado y que estas se sigan implementando, la respuesta es positiva en un 89% de la muestra por lo que seguidamente se toma en cuenta todas las opiniones dadas en este ámbito.

Para la Sección de Bienestar y Cultura Organizacional dentro del departamento de Desarrollo Humano del Grupo Mutual, sí existe una clara relación entre el voluntariado y el desempeño de los trabajadores, según comenta Alejandra Bonilla, encargada de esta sección en la entrevista realizada, Si existe una estrecha relación, ya que en cada una de las actividades evidencia el compromiso de los participantes por realizar un trabajo de calidad. Así como mostrarse un personal más motivado luego de cada jornada de voluntariado. Esto además se ha evidenciado en la evaluación del desempeño, en la cual se evalúa la participación del personal en el voluntariado.

4.3.1 Gestión del talento humano

En general Grupo Mutual incentiva jornadas de voluntariado donde buscan una mejora en temas de motivación y conciencia del personal, al mismo tiempo contribuyendo a mitigar el impacto desfavorable hacia el medioambiente. Con respecto a la participación de trabajadores

en las jornadas de voluntariado, se denota mediante las respuestas obtenidas un alto nivel de participación voluntaria por parte de los trabajadores en las diversas jornadas.

Para presentar un porcentaje que indique el nivel de participación dada en 2023 en las jornadas de voluntariado se plantea la siguiente pregunta en la encuesta realizada a los trabajadores del Grupo Mutual. ¿Participó usted en alguna de las jornadas de voluntariado del Grupo Mutual durante el 2023? La pregunta arroja el resultado de un 86% de participación en jornadas de voluntariado hechas en entre el periodo de enero a diciembre de 2023.

A partir de este resultado se considera que existe un alto grado de compromiso tanto del Grupo Mutual como su personal ante el voluntariado debido a todos los comentarios positivos recibidos en los que los trabajadores indican que participan con gran orgullo. Muchos de ellos respondieron que no han participado únicamente en una jornada de voluntariado y que a nivel general destacan el apoyo organizacional que les provee de todos los insumos necesarios para realizar a cabalidad las actividades de voluntariado.

Alejandra Bonilla también comenta que Grupo Mutual se encuentra muy comprometido con su gestión de sostenibilidad por consecuente, con el voluntariado; por lo que todas las personas deben cumplir al menos con cinco horas de voluntariado anual, ya sea a través de las actividades coordinadas por el Subcomité a cargo o bien a través del voluntariado profesional. Por lo que el 100% de la población tiene acceso a participar de estas actividades, salvo casos que por alguna razón no puedan llevar a cabo una actividad particular o se encuentren fuera de la empresa por alguna circunstancia como permisos, incapacidades, entre otras.

4.3.2 Desempeño Laboral

El desempeño laboral se toma como un objetivo fundamental en toda organización, ya que hay muchos factores que influyen en este, mediante la eficiencia con que los trabajadores desempeñan sus responsabilidades es que contribuyen a que las organizaciones cumplan sus objetivos empresariales. Para Grupo Mutual, el buen desempeño laboral es una variable que determina el éxito en sus funciones en las que se complementan con la sostenibilidad.

Determinar las variables que influyen en un óptimo desempeño laboral es crucial para fortalecer y desarrollar la cultura organizacional, con esto, se logra una mayor motivación y compromiso para con la empresa. En esta línea los trabajadores de Grupo Mutual rescatan del voluntariado que el impacto que perciben a nivel personal y profesional es positivo ya que, este

ayuda al desarrollo de habilidades blandas que se adquieren al ser voluntarios junto a otros trabajadores de distintas áreas laborales lo que enriquece su conocimiento y amplía su panorama.

La oportunidad que el Grupo Mutual les provee de no solo contribuir a muchas causas sociales si no a crear una conciencia colectiva ambiental y social más presente es la respuesta más reiterada en el instrumento aplicado; lo que a los investigadores les ayuda a determinar la influencia del voluntariado en la cultura organizacional.

4.4. Trabajo en equipo

Todos los trabajadores que mencionan participan jornadas de voluntariado indican que el impacto del voluntariado es positivo, para el aspecto trabajo en equipo descartan la interacción y el generar vínculos con nuevas personas de la organización. También, se menciona la unión y el compañerismo, no obstante, se obtiene como resultado la colaboración, se comenta en las encuestas que el trabajo en equipo hace alcanzar las metas comunes de forma más eficiente y esto proporciona unidad. Por otro lado, la comunicación y relaciones entre áreas es fomentada mediante estas actividades esto permite que todos los trabajadores comprendan a la mejor la organización.

4.4.1 Voluntariado y trabajo en equipo

Para la Sección de Bienestar y Cultura Organizacional dentro del departamento de Desarrollo Humano del Grupo Mutual, existe una estrecha brecha entre el voluntariado y el trabajo en equipo y se evidencia en los siguientes puntos:

- Interacción entre áreas: el voluntariado permite la relación entre compañeros de distintas áreas lo cual fomenta la integración de diferentes equipos.
- Afianzamiento de confianza: el voluntariado promueve la cooperación entre compañeros, esto se traduce a fortalecimiento de relaciones personales lo cual contribuye a un mejor trabajo en equipo y fomenta la colaboración entre departamentos. Sin embargo, en una reciente entrevista realizada a la persona encargada del área sostenibilidad Hazel Mora, se señala que, actualmente el grupo Mutual no cuenta con ningún instrumento para medir la relación entre el voluntariado y el trabajo en equipo de Grupo Mutual.

Asimismo, mediante la aplicación del instrumento denominado "Encuesta a Trabajadores del Grupo Mutual", se obtienen los siguientes resultados: 200 personas que participaron en jornadas de voluntariado durante el 2023 responden a la influencia de las jornadas de voluntariado en su relación con compañeros de trabajo, las respuestas son las siguientes:

- Los trabajadores resaltaron en primer lugar el fortalecimiento del trabajo en equipo, la mayoría de las respuestas destacan el impacto positivo del voluntariado al trabajar en equipo. Los trabajadores mencionan que el voluntariado es una oportunidad para trabajar y conocer compañeros de otras áreas, conocerse mejor desarrollando habilidades de comunicación y cooperación mutua.
- Los empleados mencionaron que el voluntariado fomenta la comunicación abierta y efectiva entre compañeros de trabajo. Esto se debe a que durante las actividades de voluntariado se involucran en la coordinación, intercambio de ideas y solución de problemas en conjunto.
- Se menciona también que el voluntariado permite desarrollar empatía y comprensión hacia sus compañeros. Al trabajar en equipo por un objetivo en común permite apreciar los diferentes pensamientos y experiencias de cada uno.

4.4.2 Adaptabilidad grupal

El 98% de los participantes considera que las jornadas de voluntariado sí contribuyen a una adaptabilidad grupal que beneficia el trabajo en equipo. Esto implica que estas actividades tienen un impacto positivo en la adaptabilidad del grupo, fortaleciendo aspectos como la colaboración, la construcción de confianza entre compañeros y la mejora de la comunicación efectiva, entre otros.

Estas respuestas se respaldada por las experiencias personales de cada trabajador encuestado, quienes señalan que el voluntariado promueve el desarrollo de habilidades fundamentales para el trabajo en equipo, como la resolución de conflictos, la toma de decisiones en conjunto y la capacidad para adaptarse a distintos escenarios.

Aunque las respuestas negativas solo alcanzan el 2% del estudio, es importante destacar que señalan que para algunos trabajadores el voluntariado no ha impactado en su dinámica de

trabajo en equipo. Esto representa una oportunidad para identificar áreas de mejora y optimizar estas actividades.

En general, la alta proporción de respuestas positivas respalda la idea de que las jornadas de voluntariado son percibidas como una herramienta efectiva para fomentar la adaptabilidad grupal y mejorar el rendimiento en equipo. Esto subraya la importancia de continuar y fortalecer estas iniciativas, enfocándose en actividades que promuevan la colaboración, la comunicación efectiva y la resolución conjunta de desafíos.

Grupo Mutual demuestra un sólido compromiso con la responsabilidad social empresarial (RSE), destacando su enfoque en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). A través de las herramientas aplicadas, se evidencian los esfuerzos de la empresa por integrar el voluntariado en su cultura organizacional, lo que no solo tiene un impacto a nivel interno, sino que también refleja un beneficio para la sociedad en general. Se concluye que este y la orientación hacia el trabajo en equipo están estrechamente vinculados, fortaleciendo así la dinámica organizacional y contribuyendo a un mayor bienestar tanto a nivel empresarial como social.

CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y/O PROPUESTA.

El voluntariado organizacional se ha vuelto crucial para comprender tanto el desempeño laboral como la cultura organizacional en empresas como Grupo Mutual. En este capítulo, se concluyen los resultados obtenidos mediante los instrumentos de investigación, con respecto en cómo el voluntariado influye directamente en el desempeño laboral de los empleados, especialmente en relación con los resultados de la evaluación del año 2023. Abordamos la gestión del talento humano y cómo el voluntariado impacta de manera significativa en el sentido de pertenencia, las habilidades blandas y la conciencia colectiva de los colaboradores en la organización.

5.1 Conclusiones

5.1.1 Señalar el voluntariado desde la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Grupo Mutual para el establecimiento de los criterios de voluntariado en la cultura organizacional, durante el periodo que comprende enero-diciembre de 2023.

5.1.1.1 Misión y visión

Los análisis realizados, señalan que el personal si se encuentra identificado con la misión y visión del Grupo Mutual. Se denota un sentido de pertenencia donde citan que la organización impulsa mediante el voluntariado empresarial una imagen que se acopla a sus propósitos y objetivos tanto personales como profesionales.

5.1.1.2 Creencias empresariales

Se comprueba que existe un compromiso por parte de Grupo Mutual ante el cumplimiento de sus creencias empresariales, siendo las más destacables el compromiso personal y el compromiso sostenible, por lo que estas influyen directamente en la cultura organizacional.

5.1.1.3 Responsabilidad social empresarial

Grupo Mutual tiene un compromiso fuerte con respecto a su responsabilidad social empresarial (RSE), esto se refleja en el enfoque dado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible; por medio de las herramientas aplicadas, se evidencia los esfuerzos que realiza para integrar el voluntariado en su cultura organizacional teniendo un impacto no solo a nivel organizacional, sino también a nivel externo.

5.1.2 Demostrar la relación que existe entre la experiencia del voluntariado organizacional y la orientación a equipos de trabajo que tienen las personas que participaron en las jornadas de voluntariado durante enero-diciembre 2023, para la integración del trabajo en equipo en las labores de Grupo Mutual.

5.1.2.1 Voluntariado y cultura organizacional

Si existe una fuerte relación entre el voluntariado y la cultura organizacionales del Grupo Mutual, el personal encuestado demuestra que mediante el voluntariado se desarrollan muchos factores que enriquecen la cultura organizacional, por su parte las encargadas que son entrevistadas en este trabajo concordaron en esto.

5.1.2.2 Voluntariado y responsabilidad social empresarial

El voluntariado se desenvuelve dentro de lo que significa la responsabilidad Social Empresarial, esto debido a que estos ámbitos comparten el mismo objetivo, contribuir positivamente a la sociedad desde múltiples variables. Estos indicadores se relacionan directamente para que alineándose uno con otro, Grupo Mutual logre sus objetivos sostenibles.

5.1.3 Distinguir la forma en la que influye el voluntariado organizacional en el desempeño laboral para la determinación de su relación con los resultados de la evaluación del desempeño 2023.

5.1.3.1 Gestión del talento humano

Se concluye, qué en cuanto a la gestión del talento humano, que el voluntariado influye positivamente, según los resultados, los trabajadores valoran toda iniciativa de voluntariado de Grupo Mutual y manifiestan que estas los impactan también en su vida personal, fortaleciendo sus habilidades blandas lo que conlleva a una conciencia colectiva y contribuye en un mayor sentido de pertenencia.

5.1.3.2 Desempeño laboral

La participación en las jornadas de voluntariado tiene una repercusión clara y directa en el desempeño laboral de los trabajadores de Grupo Mutual ya que es un rubro que se califica en las evaluaciones de desempeño anuales, por lo que incide directamente en los resultados individuales y grupales.

5.1.4 Establecer la repercusión e importancia que tiene el Voluntariado Empresarial en la cultura organizacional del Grupo Mutual desde el desempeño laboral y el trabajo en equipo, para la elaboración de una propuesta de mejora al programa de voluntariado.

5.1.4.1 Trabajo en equipo

El voluntariado empresarial fortalece el trabajo en equipo, fomentando las relaciones interpersonales entre los trabajadores de Grupo Mutual debido a que las jornadas representan un espacio donde conviven con muchas personas que, aunque trabajan juntos, muchas veces sus labores no se prestan para mantener contacto entre ellos.

5.1.4.2 Adaptabilidad grupal

Cada jornada de voluntariado conlleva diversas actividades que orillan al personal a enfrentarse a nuevas actividades junto a personas que no necesariamente conocen, fomentando una adaptabilidad grupal que es transferible a ambientes laborales.

Se denota que la exposición a diferentes personas ayuda al personal a ser empáticos con sus compañeros de trabajo y a aprovechar estas habilidades para acoplarse a sus propios grupos de trabajo.

5.1.5 Objetivo general: Analizar la relación del voluntariado empresarial en Grupo Mutual con el desempeño laboral y la dinámica de trabajo en equipo durante el periodo ene-dic 2023, para la valoración de la importancia del voluntariado y su repercusión en la cultura organizacional.

A través del análisis hecho, se concluye que el voluntariado empresarial tiene un alto nivel de influencia en la cultura organizacional del Grupo Mutual desde todas las variables e indicadores investigados; repercute de manera positiva en la cultura organizacional y contribuye al mantenimiento de un ambiente laboral sólido y efectivo.

La participación del personal en las jornadas de voluntariado demuestra que existe un compromiso activo de ellos hacia la empresa y su moral, donde se aprovecha la oportunidad para desarrollar habilidades indispensables para fortalecer la dinámica organizacional mediante el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales.

5.2 Recomendaciones

5.2.1 Señalar el voluntariado desde la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Grupo Mutua para el establecimiento de los criterios de voluntariado en la cultura organizacional, durante el periodo que comprende enero-diciembre de 2023.

Implementar secciones de información con respecto a los programas de voluntariado para que los colaboradores se involucren y conozcan a mayor detalle. Asimismo, como programas de capacitación estratégicos donde se promueva la participación. También, para incentivar la participación se recomienda instaurar un programa de incentivos que sea dirigida a aquellos trabajadores que se destacan en estos programas.

5.2.2 Demostrar la relación que existe entre la experiencia del voluntariado empresarial y la orientación a equipos de trabajo que tienen las personas que participaron en las jornadas de voluntariado durante enero-diciembre 2023, para la integración del trabajo en equipo en las labores de Grupo Mutua.

Se recomienda implementar instrumentos que ayuden con la evaluación en este aspecto. Asimismo, es fundamental dar seguimiento involucrando a los líderes de equipo para analizar los cambios en la dinámica de trabajo en equipo. Esto marca las fortalezas del programa y las oportunidades de mejorar en este punto.

5.2.3 Distinguir la forma en la que influye el voluntariado organizacional en el desempeño laboral para la determinación de su relación con los resultados de la evaluación del desempeño 2023.

Se recomienda ampliar la variedad de actividades dentro del programa de voluntariado para incluir opciones que no requieran esfuerzo físico, permitiendo así la participación de personas con limitaciones físicas. Esto podría incluir actividades como actividades artísticas, talleres de concientización, charlas educativas, o tareas administrativas que no impliquen

actividad física intensa. De esta manera, se promueve la inclusión y la participación de todos los empleados, independientemente de sus capacidades físicas.

En cuanto a las evaluaciones de desempeño relacionadas con el voluntariado, se sugiere un enfoque equitativo que tenga en cuenta las circunstancias individuales de cada empleado. Esto significa considerar las restricciones corporales o de salud que puedan afectar la participación de algunos empleados en ciertas actividades de voluntariado. Por ejemplo, se podría evaluar la contribución y el compromiso de cada empleado según su capacidad para participar en las actividades propuestas, valorando no solo la cantidad de tiempo dedicado, sino también el impacto y la calidad de su participación en función de sus capacidades y circunstancias específicas. De esta manera, se fomenta un ambiente de inclusión y se reconoce el valor de la contribución de cada empleado al programa de voluntariado de manera justa y equitativa.

5.2.4 Analizar la repercusión e importancia que tiene el Voluntariado Empresarial en la cultura organizacional del Grupo Mutual desde el desempeño laboral y el trabajo en equipo, para la elaboración de una propuesta de mejora al programa de voluntariado.

Implementar un sistema estructurado de retroalimentación dentro del programa de voluntariado en Grupo Mutual para recopilar opiniones de los empleados sobre el trabajo en equipo y el desempeño laboral. Al incorporar la retroalimentación de los trabajadores se conocerá el alcance del programa y oportunidades de mejorar propiciando una experiencia más efectiva de los involucrados

5.2.5 Establecer la relación del voluntariado empresarial en Grupo Mutual con el desempeño laboral y la dinámica de trabajo en equipo durante el periodo ene-dic 2023, para la valoración de la importancia del voluntariado y su repercusión en la cultura organizacional.

Se recomienda, instaurar el uso de encuestas direccionadas a las cuatro áreas de estudio de la presente investigación, para obtener feedback de los trabajadores, analizar los datos de desempeño laboral y trabajo en equipo y compararlos con los indicadores de cultura para demostrar que el voluntariado influye en la cultura empresarial.

5.3 Propuesta

En esta propuesta se desarrolla un cuestionario para Grupo Mutual donde se reciba retroalimentación sobre el voluntariado empresarial por parte de los trabajadores participantes en las jornadas de voluntariado. Asimismo, se plantea la justificación, objetivo y los pasos a seguir para crear este formulario mediante *Microsoft Forms*.

5.3.1 Justificación

Implementar un cuestionario de retroalimentación que presente la percepción de los trabajadores sobre el voluntariado empresarial y su influencia en su cotidianidad laboral, para comprender cómo su participación en jornadas de voluntariado contribuye en factores como: la motivación, trabajo en equipo, identidad laboral, entre otras...

5.3.2 Objetivos

- Redactar un cuestionario aplicable a los voluntarios del programa de voluntariado empresarial de Grupo Mutual para recopilar su percepción inmediata de cómo estas actividades influyen en distintas áreas laborales.
- Dar un paso a paso de la creación de este cuestionario en la plataforma *Microsoft Forms* para su implementación y aplicación por parte del Grupo Mutual.
- Diseñar un formato de presentación de resultados para identificar las tendencias sobre la información recolectada y aprovechar opiniones que sirvan como oportunidades de mejora sobre las jornadas de voluntariado.

A continuación, se presentan los pasos a seguir para la presentación de esta propuesta, en cada sección se desarrollan los distintos objetivos establecidos.

Sección 1. Redactar un cuestionario aplicable a los voluntarios del programa de voluntariado empresarial de Grupo Mutual para recopilar su percepción inmediata de cómo estas actividades influyen en distintas áreas laborales.

Para el cumplimiento de este objetivo se determinaron los principales indicadores que influyen en el desarrollo de habilidades personales y profesionales que influyan positivamente en ambientes laborales, estos indicadores son:

- Compromiso
- Motivación
- Aprendizaje
- Satisfacción
- Identidad Laboral

Una vez claros los indicadores, se prosigue con las preguntas del cuestionario, este es por medio de 8 preguntas en donde, el personal debe responderlas en escalas de valoración, donde se presenta cada pregunta y para responderlas se debe escoger un número en la escala dependiendo de la percepción obtenida con la participación en las jornadas de voluntariado.

1. En una escala del 1 al 5, donde el 1 representa el nivel más bajo y el 5 el nivel más alto. ¿De qué manera considera usted que esta experiencia en voluntariado contribuye en su motivación y compromiso?
2. En una escala del 1 al 5, donde el 1 representa el nivel más bajo y el 5 el nivel más alto. ¿Considera usted que esta jornada de voluntariado le ayuda a desarrollar habilidades que fomentan su aprendizaje continuo?
3. En una escala del 1 al 5, donde el 1 representa el nivel más bajo y el 5 el nivel más alto. ¿Cómo percibe el compromiso de los demás trabajadores en esta jornada de voluntariado?
4. En una escala del 1 al 5, donde el 1 representa el nivel más bajo y el 5 el nivel más alto. ¿Qué tan satisfecho o satisfecha se encuentra con los resultados de esta jornada de voluntariado?
5. En una escala del 1 al 5, donde el 1 representa el nivel más bajo y el 5 el nivel más alto. ¿Qué tan satisfecho o satisfecha se encuentra con la organización de esta jornada de voluntariado por parte del Grupo Mutual?

6. En una escala del 1 al 5, donde el 1 representa el nivel más bajo y el 5 el nivel más alto. ¿Se acopló esta jornada de voluntariado al cumplimiento de la misión y visión del Grupo Mutual?
7. En una escala del 1 al 5, donde el 1 representa el nivel más bajo y el 5 el nivel más alto. Basándose en su experiencia en esta jornada, ¿le recomendaría a un compañero o compañera participar en alguna jornada de voluntariado?
8. En una escala del 1 al 5, donde el 1 representa el nivel más bajo y el 5 el nivel más alto. ¿Qué tanto participaría usted en otra jornada de voluntariado?

Sección 2. Dar un paso a paso de la creación de este formulario en la plataforma Microsoft Forms para su implementación y aplicación por parte del Grupo Mutual.

La plataforma por utilizar es Microsoft forms debido a los niveles de protección de datos del Grupo Mutual, ya que estos bloquean el uso de otras plataformas similares. Por esta razón se presenta un paso a paso para la creación del cuestionario a aplicar.

1. En la página principal de Microsoft forms seleccionar la opción de Nuevo Cuestionario.



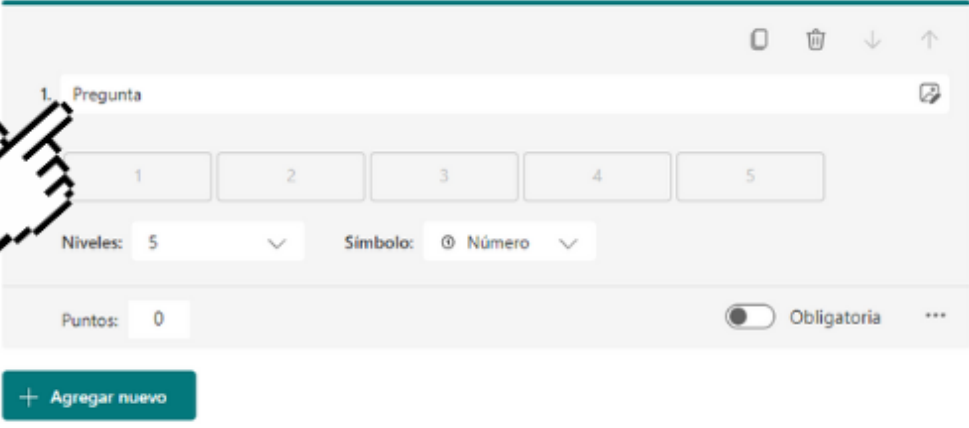
2. Nombrar el cuestionario y redactar una descripción que guie al personal a responderlo. Para este ejemplo práctico llamaremos el cuestionario: “Percepción del personal de Grupo Mutual sobre la jornada de voluntariado” con la siguiente descripción: “Este cuestionario tiene el objetivo de recolectar su retroalimentación sobre esta jornada de voluntariado para analizar los resultados y presentar mejoras o actualizaciones continuas al programa de voluntariado.”

Percepción del personal de Grupo Mutual sobre la jornada de voluntariado

Este cuestionario tiene el objetivo de recolectar su retroalimentación sobre esta jornada de voluntariado para analizar los resultados y presentar mejoras o actualizaciones continuas al programa de voluntariado.

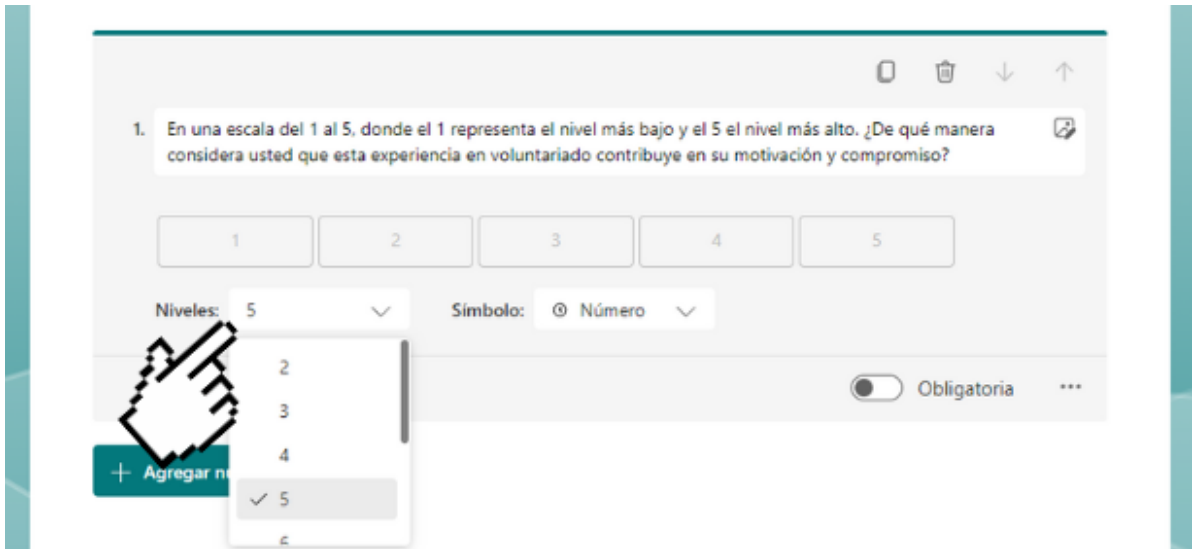
3. Agregar cada pregunta en el formato de respuestas con escalas de valores numéricos, para esto se siguen los siguientes pasos:

- 3.1. Seleccionar en el botón de “Agregar nuevo” la opción de “Calificación” y copiar la primera pregunta en el espacio establecido.

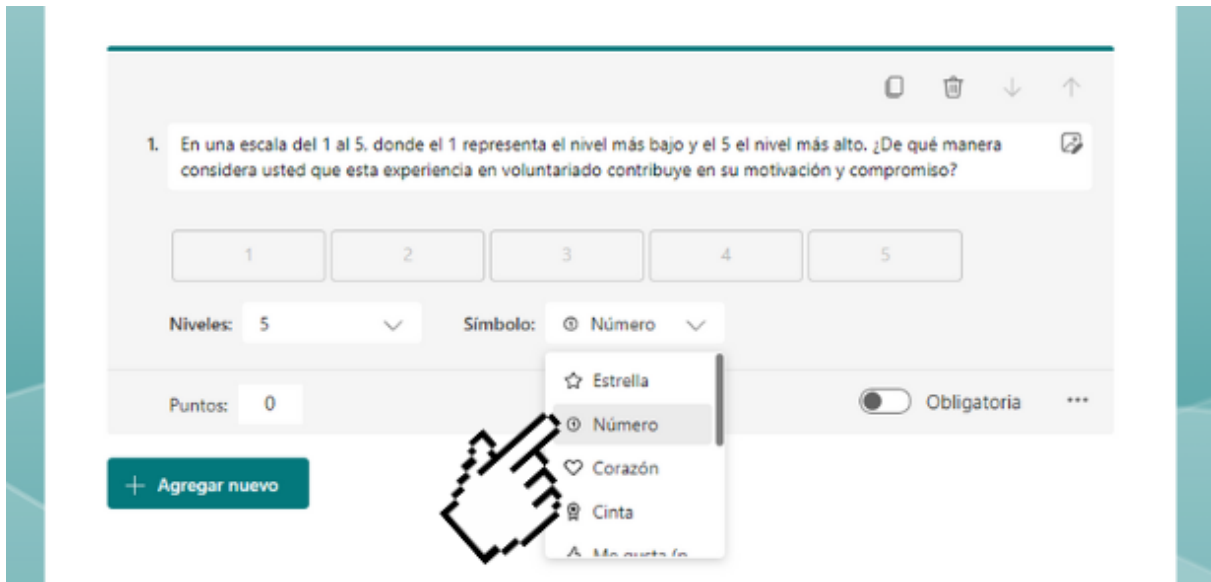


The screenshot displays a question editor interface. At the top, there is a text input field labeled "1. Pregunta" with a copy icon on the right. Below this, a horizontal scale of five buttons labeled "1", "2", "3", "4", and "5" is shown. Underneath the scale, there are two dropdown menus: "Niveles" set to "5" and "Símbolo" set to "Número". Below these, there is a "Puntos" field set to "0" and a toggle switch for "Obligatoria" which is currently turned off. At the bottom left of the editor, there is a teal button with a plus sign and the text "Agregar nuevo".

3.2. En la lista desplegable donde vemos los niveles, escoger los 5 niveles que son las opciones de respuesta a cada pregunta.



3.3. En la lista desplegable donde vemos el símbolo de respuesta, seleccionar número.



4. Repetir el proceso con cada una de las preguntas hasta terminar el cuestionario.
5. En la parte superior de la pantalla se encuentran tres puntos, seleccionarlos y direccionarse a “Configuración” para calibrar toda configuración específica de este cuestionario.
6. Desde el botón de “Recopilar respuestas” se pueden configurar los mismos puntos que en el paso anterior, la diferencia entre estas dos opciones es que acá encontramos la opción de compartir el cuestionario.

7. Para compartir el cuestionario existen varias opciones que se pueden escoger dependiendo de su preferencia, ya sea, mediante un link, invitación a correos electrónicos, código QR. O de igual forma, este se puede compartir por todos los medios anteriormente mencionados.

Sección 3. Diseñar un formato de presentación de resultados para identificar las tendencias sobre la información recolectada y aprovechar opiniones que sirvan como oportunidades de mejora sobre las jornadas de voluntariado.

Para la presentación de estos resultados se recomienda hacerlos mediante gráficos lineales que se pueden ir alimentando constantemente después de cada jornada para determinar las tendencias de cada indicador, como se indica en el siguiente ejemplo:



@reallygreatsite

REFERENCIAS

- Agurto Botero, L.; Ávila Pereda, M. ; Balbín Risco, J. A; Calero Cornelio, G. y Kingkee Lema, P. (2022). Estrategia de voluntariado corporativo para el desarrollo. (Tesis de grado). Universidad Católica, Perú. <https://n9.cl/w2f9k>
- Barraza, H. J. (2019). ¿Cuál es la diferencia entre Propósito, Misión y Visión? Revista Entrepreneur. <https://n9.cl/sv6v2>
- Bernal Barbosa, L. B. (2021). Responsabilidad social empresarial a través de las teorías organizacionales. Folletos Gerenciales, 25(3), 194–203.
- Campos, E, Jardón A y Martínez, M. (2020). ISO 14001 De la norma a la práctica en México. Ciudad de México: Ediciones Comunicación Científica S.A. <https://n9.cl/iewph>
- Castro Mori, K. O y Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. Ciencia Latina, 4 (2), 1-20. <https://acortar.link/AcUn5t>
- Chamorro Pozo, J. C. (2021). Análisis de la responsabilidad social empresarial en la empresa en base a la norma ISO 26000 (Bachelor's thesis).
- Cruz, A. (15 de septiembre del 2010). La República. https://www.larepublica.net/noticia/la_primera_mutual_en_costa_rica
- Grupo Mutual De Ahorro y Préstamo. (28 de 05 de 2024). Grupo Mutual. <https://www.grupomutual.fi.cr/somos-grupo-mutual/quienes-somos/>
- Condori-Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. <https://n9.cl/p5vsn>
- Daniela, A. L; María, P; Paula, P. y Cristina, V. C. Análisis de la aplicación de la norma ISO 26000 en los años 2018–2019 de Almacén Éxito SA.
- Espinosa, O. d. (2020). Implementación de la Norma ISO 14001-2015 y su importancia para una gestión ambiental empresarial. <https://n9.cl/3ivck>

- Fajardo, J. L. Y., Gómez, N. P. y Mejía, J. R. S. (2020). Cultura Organizacional. Controversias y concurrencias Latinoamericanas, 11(20), 263-289. <https://n9.cl/bueff>
- Flores Puelles, E. J. (2020). Plan estratégico para una empresa en San Ignacio-2019. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. <https://n9.cl/yz822>
- Garnica Cárdenas, W. L. y Mendieta Zambrano, G. G. (2023). Estudio de la cultura y clima organizacional al personal operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca, en el período marzo-junio 2023 (Tesis de Grado). Universidad Salesiana, Ecuador. <https://n9.cl/um8910>
- Grupo Mutual. (2022). Estructura Organizacional aprobada por JD 09 05 2022. <https://n9.cl/sclhbj>
- Grupo Mutual. (2022). Memoria Anual De Riesgos - Grupo Mutual. <https://n9.cl/pv6dc>
- Grupo Mutual. (2023). ¿Quiénes somos? Conozca La Historia De Grupo Mutual. <https://n9.cl/2j5cb>
- Guzmán, V. (2021). El método cualitativo y su aporte a la investigación en las ciencias sociales. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 1(4), 19–31. <https://n9.cl/xdim9>
- Gzain, M. E. (2020). Voluntariado corporativo. *Centro de Estudios de Administración*, 4(1), 10-23. <https://n9.cl/rbnzr>
- Jaén García, L. F. (2019). Fuentes de información para la investigación en archivística y bibliotecología. Editorial UCR, San José, Costa Rica.
- Licandro Goldaracena, O. D. (2019). El voluntariado corporativo como responsabilidad social empresaria hacia los empleados y la comunidad: estudio de la consistencia entre enfoque, gestión e impactos. (Tesis de Doctorado). Universidad Católica, Argentina. <https://n9.cl/rcv45>
- Asamblea Legislativa de Costa Rica (2024). Ley 7052 del Sistema Financiero Nacional Para la Vivienda del 30 de noviembre 1986. <https://n9.cl/gfuzq>

- Asamblea Legislativa de Costa Rica (2024). Ley N°235 Constitutiva de la Caja Costarricense Del Seguro Social el 22 de octubre 1943. <https://n9.cl/bd8gz7>
- Asamblea Legislativa de Costa Rica (2024). Ley N°5089 del Código de trabajo del 18 de octubre 1972. <https://n9.cl/obvfc>
- Licandro, O. D., Yapor, S. y Correa, P. (2021). Beneficios del Voluntariado Corporativo para la gestión de los Recursos Humanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26 (93), 227-244. <https://acortar.link/a6yEaH>
- López Concepción, A., Gil Lacruz, A. I. y Saz, I. (2019). Voluntariado en Latinoamérica: aproximación a las diferencias entre países. *Gobernar: The Journal of Latin American Public Policy and Governance*, 3(5), 10. <https://n9.cl/5dy7n>
- Mar, C; Barboza, A y Molar, J. (2020). *Metodología de la investigación*: Editorial Patria Educación, Ciudad de México. <https://n9.cl/wa6ai>
- Matos Vivanco, R. A. (2022). Estudio de la Certificación Leed como Filosofía de Construcción para Edificaciones Sostenibles en la Ciudad de Huancayo-región Junin 2020.
- Mendoza, J; Salazar, B y Rodríguez, E. (2019). El concepto de trabajo en equipo:
- Mérida Carrillo, K. (2023). *Gestión del Talento Humano*. (Tesis de Grado). Universidad Galileo, Guatemala. <https://n9.cl/z32ce>
- Molina, L., & Romero, M. C. (s.f.). Universidad de Costa Rica. <https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000112.pdf>
- Morales, Y. (2019). Identidad corporativa y los valores organizacionales, desde un liderazgo de avanzada. *Revista Scientific*, 4(14), 347-366. <https://acortar.link/SzTUSD>
- Pérez Barriocanal, P. (5 de junio de 2022). Voluntariado corporativo ¿marca la diferencia? Obtenido de *Voluntariado corporativo ¿marca la diferencia?*
- Periódico Digital Centroamericano y del Caribe. (2023, June 5). Grupo Mutual dedica más de 2 200 horas de voluntariado para conservar y mejorar áreas protegidas. *Periódico Digital Centroamericano y del Caribe*. <https://n9.cl/u76te>

- Reyes Hernández, J. (2021). Cultura organizacional para la sostenibilidad empresarial. *Cooperativismo y Desarrollo. (COODES)*, 9(3), 808–830. <https://n9.cl/01wxzl>
- Salazar Marmolejo, L. (2019, January). Satisfacción laboral y desempeño. *Universidad Pontificia Bolivariana. Colección académica de Ciencias Estratégicas*, 6 (1), 47-67. <https://n9.cl/sqc3r>
- Summa, R. (2021, December 10). Un 76% de las empresas en Costa Rica realizan voluntariado corporativo de manera virtual - *Revista Summa*. *Revista Summa*. <https://n9.cl/e6jmug>
- Tapia-Sisalim, J. D. (2020). La sostenibilidad del concepto de Desarrollo Sostenible. ¿Cómo hacerlo operativo? *UDA AKADEM*, 1(6), 184–202. <https://doi.org/10.33324/udaakadem.v1i6.320>
- Valle, A. (2022). La Investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación. *Facultad de Educación PUCP*, 1, 1-57. <https://n9.cl/mkd6n>
- Villalpando, P. C., Ortiz, A. G., Guerra, P. R., Barragán, J. N. C. y González, G. (2021). Proyecto de Investigación en Cuerpos Académicos: Las Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). *About the center*, 329.
- World Vision. (8 de septiembre de 2022). ¿Qué es la responsabilidad social empresarial, tiene beneficios? <https://n9.cl/e6fnu>
- Faster Capital. (marzo, 2024). Voluntariado corporativo el impacto de los programas de voluntariado corporativo en el compromiso de los empleados. <https://acortar.link/sa6Bvo>
- Voluntare. (diciembre, 2013). Medición del Impacto del voluntariado corporativo. <https://n9.cl/jvul4>
- Raeburn, A. (marzo, 2024). 6 consejos para aumentar tu adaptabilidad en el lugar de trabajo. *Asana*. <https://n9.cl/jvul4>
- Restrepo Diaz, L. (2023). Importancia de la Evaluación de Desempeño en las Empresas de Servicios. *Fundación Universitaria del Área Andina*. <https://n9.cl/ni6o9>

Heredia-Quito, M. A., & Narváez-Zurita, C. I. (2021). La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6 (12). <https://n9.cl/db8t6d>

Gargate Obregón, S. (2022). La planificación estratégica y la competitividad en las empresas del sector transporte interprovincial terrestre de pasajeros de Lima, 2021. *Industrial Data*, 25(2), 55-70. <https://n9.cl/cerdr>

Anexos

Anexo 1 Entrevista a la persona encargada del Área de Sostenibilidad del Grupo Mutual, Hazel Mora

La presente entrevista tiene como objetivo conocer la repercusión del voluntariado empresarial del Grupo Mutual en el personal y la cultura organizacional.

Esta entrevista se encuentra en el marco de un trabajo de graduación de la Universidad Nacional de Costa Rica.

Valoramos profundamente sus respuestas y comentarios, ya que nos ayudará a comprender mejor las necesidades y expectativas para continuar con la investigación.

Declaración de confidencialidad

La información proporcionada en esta entrevista se utilizará únicamente con fines académicos de investigación y será tratada con confidencialidad asegurando la integridad de Grupo Mutual, su personal e investigadores.

Título de la investigación: Repercusiones del voluntariado empresarial en el personal y la cultura organizacional del Grupo Mutual Alajuela La Vivienda de Ahorro y Préstamo.

Investigación para optar por el grado de Licenciatura en Administración con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Costa Rica

1. ¿Cómo el voluntariado se integra en las estrategias de Responsabilidad Social de Grupo Mutual?
2. ¿De qué manera considera que el voluntariado empresarial fomenta el trabajo en equipo entre el personal del Grupo Mutual?
3. ¿Se ha realizado algún estudio que demuestre la relación entre el voluntariado y el desempeño del personal de Grupo Mutual?
4. ¿Qué valores y principios de la cultura organizacional se reflejan en las iniciativas de voluntariado de Grupo Mutual?
5. ¿Cuáles indicadores utiliza el Grupo Mutual para evaluar la eficacia del programa de voluntariado?

6. ¿Cuáles aspectos del programa de voluntariado se podrían mejorar para aumentar su impacto en la empresa?
7. ¿Qué cree usted que motiva al personal a participar de las jornadas de voluntariado?
8. ¿Cuáles son los principales retos y desafíos que enfrenta el programa de voluntariado del Grupo Mutual?
9. ¿Qué estrategias o iniciativas se pueden implementar para aumentar la participación del personal en las jornadas y actividades de voluntariado?
10. ¿Qué mensaje le gustaría transmitir a los trabajadores sobre la importancia de la labor voluntaria en el personal del grupo Mutual?

Anexo 2 Entrevista dirigida a la Sección de Bienestar y Cultura Empresarial del Grupo Mutual, sede central, Alejandra Bonilla

La presente entrevista tiene como objetivo conocer la repercusión del voluntariado empresarial del Grupo Mutual en el personal y la cultura organizacional.

Esta entrevista se encuentra en el marco de un trabajo de graduación de la Universidad Nacional de Costa Rica.

Valoramos profundamente sus respuestas y comentarios, ya que nos ayudará a comprender mejor las necesidades y expectativas para continuar con la investigación.

Declaración de confidencialidad

La información proporcionada en esta entrevista se utilizará únicamente con fines académicos de investigación y será tratada con confidencialidad asegurando la integridad de Grupo Mutual, su personal e investigadores.

Título de la investigación: Repercusiones del voluntariado empresarial en el personal y la cultura organizacional del Grupo Mutual Alajuela La Vivienda de Ahorro y Préstamo, sede central.

Investigación para optar por el grado de Licenciatura en Administración con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Costa Rica

1. ¿Para Grupo Mutual que es “voluntariado empresarial” en relación con la cultura organizacional?
2. ¿Cuáles son los criterios de voluntariado establecidos por el Grupo Mutual
3. ¿Cómo relacionan el voluntariado con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Grupo Mutual?
4. ¿Qué porcentaje del personal de Grupo Mutual oficinas centrales participaron en actividades de voluntariado durante el año 2022?
5. ¿Evalúa el Grupo Mutual la participación de sus trabajadores en actividades de voluntariado? en caso de ser afirmativo, explicar de qué manera.
6. ¿Han observado alguna relación entre la participación en actividades de voluntariado y el desempeño laboral de sus trabajadores, dar ejemplos?

7. ¿Ha observado alguna relación entre la participación en actividades de voluntariado y la orientación de los empleados hacia los equipos de trabajo, dar ejemplos?
8. ¿Qué importancia le da el departamento de Talento Humano del Grupo Mutual al voluntariado empresarial?
9. ¿Qué desafíos ha enfrentado Grupo Mutual al implementar su programa de voluntariado empresarial?
10. ¿Qué propuestas de mejora le haría al actual programa de voluntariado de Grupo Mutual?

Anexo 3. Entrevista dirigida a la Sección de Bienestar y Cultura Empresarial del Grupo Mutual, sede central, Alejandra Bonilla.

La presente entrevista tiene como objetivo conocer la repercusión del voluntariado empresarial del Grupo Mutual en el personal y desempeño laboral.

Esta entrevista se encuentra en el marco de un trabajo de graduación de la Universidad Nacional de Costa Rica.

Valoramos profundamente sus respuestas y comentarios, ya que nos ayudará a comprender mejor las necesidades y expectativas para continuar con la investigación.

Declaración de confidencialidad

La información proporcionada en esta entrevista se utilizará únicamente con fines académicos de investigación y será tratada con confidencialidad asegurando la integridad de Grupo Mutual, su personal e investigadores.

Título de la investigación: Repercusiones del voluntariado empresarial en el personal y la cultura organizacional del Grupo Mutual Alajuela La Vivienda de Ahorro y Préstamo, sede central.

Investigación para optar por el grado de Licenciatura en Administración con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Costa Rica

1. ¿Cómo está vinculado el voluntariado a las evaluaciones de desempeño en Grupo Mutual?
2. ¿Se considera la participación en el voluntariado al evaluar el desempeño laboral de los empleados en Grupo Mutual?
3. ¿Qué beneficios específicos del voluntariado se valoran durante las evaluaciones de desempeño en Grupo Mutual?

Anexo 4. En cuesta al personal de Grupo Mutual sobre el voluntariado empresarial.

1. ¿Participó usted en alguna de las jornadas de voluntariado del Grupo Mutual durante el 2023?

Sí ()

No ()

2. ¿Por qué no ha participado en las jornadas de voluntariado de Grupo Mutual?

Sí ()

No ()

3. ¿Le gustaría participar en jornadas de voluntariado de Grupo Mutual?

Sí ()

No ()

4. En caso de responder "Sí" a la pregunta anterior, ¿En cuáles de las siguientes opciones de voluntariado le gustaría participar?

Dimensión Social. (Banco de alimentos, relacionamiento con comunidades, teletón u otros)

Dimensión Ambiental. (Siembra de árboles, limpieza de localidades, reciclaje u otros)

Dimensión Financiera. (Educación financiera, giras educativas, capacitaciones u otros)

Creencias del Grupo Mutual

- Enfoque y trato personalizado
- Capital humano
- Compromiso del personal
- Compromiso sostenible

- Ética

5. ¿Se identifica con las creencias del Grupo Mutual?

Sí ()

No ()

6. ¿De qué manera ve reflejadas las creencias empresariales del Grupo Mutual en las jornadas de voluntariado?

Misión y Visión del Grupo Mutual

Misión: Somos un grupo empresarial comprometido en mejorar el bienestar financiero de las personas y sus negocios, manteniendo un portafolio de productos de ahorro, inversión, créditos y servicios complementarios.

Visión: Nos comprometemos en la transformación de nuestro grupo para crear valor percibido real a nuestros clientes, sobre la base de desarrollar y mantener actualizadas las capacidades operativas y tecnológicas en relación con referentes empresariales del mercado.

7. ¿Se identifica usted con la misión y visión del Grupo Mutual?

Sí ()

No ()

8. ¿En cuántas jornadas de voluntariado implementadas por el Grupo Mutual fue usted participante durante el periodo de enero-diciembre de 2023?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 o más

9. Seleccione en cuáles de las siguientes opciones de voluntariado fue partícipe usted durante el periodo enero-diciembre de 2023.

- Dimensión Social. (Banco de alimentos, relacionamiento con comunidades, teletón u otro)
- Dimensión Ambiental. (Siembra de árboles, Limpieza de localidades, reciclaje u otro)
- Dimensión Financiera. (Educación financiera, Giras educativas, capacitaciones u otro)

10. Durante las jornadas en las que participó, ¿Cómo percibió la gestión de sostenibilidad del Grupo Mutual en las dimensiones económica, social y ambiental?

- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena
- Excelente

11. ¿Cuál fue la motivación que le llevó a participar en las jornadas de voluntariado?

12. ¿Cómo influyen las jornadas de voluntariado en su relación con compañeros de trabajo?

13. ¿Es para usted importante que Grupo Mutual continúe implementando jornadas de voluntariado?

Sí ()

No ()

14. ¿Cómo percibe usted la influencia del Voluntariado Empresarial en la cultura organizacional del Grupo Mutual, especialmente en términos de su impacto en el

desempeño laboral y la dinámica del trabajo en equipo?

En una escala de 1 a 5 siendo 1 la menor contribución y 5 la mayor contribución.

15. ¿Qué tanto considera usted que el sentido de trabajo en equipo contribuye al desempeño laboral de los trabajadores?
16. ¿Contribuyen las jornadas de voluntariado a una adaptabilidad grupal que beneficie el trabajo en equipo?
17. En una escala del 1 al 10 califique su grado de satisfacción en la participación de las jornadas de voluntariado, siendo 1 la menor calificación y 10 la máxima calificación.

**ACTA DE EXAMEN PÚBLICO
UNA-EDA-ATFG-018-2024**

Sesión del Tribunal Examinador del Examen Público de Graduación celebrada a las 15:30 horas del 17 de Julio del 2024, en modalidad virtual con el objeto de recibir el informe oral de:

**LE MAITRE ALVAREZ ERICKA RACHELL, 604580509
TORRES DE LA O WILBERTH ANTONIO, 402410943
VARGAS MORALES MELISSA, 702450664**

Quienes se acogen a la Normativa de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Nacional y en particular a las Normas Generales de Graduación de la Facultad de Ciencias Sociales, bajo la modalidad de **Trabajo de Investigación** para optar al grado de **Licenciatura en Administración con Énfasis en Recursos Humanos**

Están presentes los siguientes miembros del Tribunal Examinador

Representante del decano/a
Representante de dirección
Tutor/a
Lector/a
Lector/a

Máster. Fabian Arce Soto
Máster. Dунnia Marín Corrales
Máster. Kattia Vasconcelos Vásquez
Máster. Juan Carlos Rojas Vargas
Máster. Gustavo Vallejo Esquivel

ARTÍCULO 1

El Presidente informa que el expediente de los sustentantes contiene todos los documentos de rigor, declara que el representante de la Unidad Académica dio fe de que los sustentantes cumplen con todos los requisitos del Plan de Estudios correspondiente y por lo tanto, se solicita que procedan a hacer la exposición.

ARTÍCULO 2

**REPERCUSIÓN DEL VOLUNTARIADO EMPRESARIAL EN LOS
TRABAJADORES Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL DEL GRUPO MUTUAL
ALAJUELA LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO.**

ARTÍCULO 3

Los miembros del Tribunal Examinador interrogan a los sustentantes y, una vez concluido el interrogatorio, el Tribunal delibera sobre el trabajo presentado.



ARTÍCULO 4

El Tribunal considera el trabajo de graduación:

Aprobado
 Reprobado

y le confieren la calificación de: _____
 Con observaciones
 Sin observaciones

Con Mención _____ Cum Laude: Con Honor

Magna Cum: Laude: Con grandes honores

Summa Cum Laude: Con el más grande de los honores



ARTÍCULO 5

El Presidente del Tribunal comunica a los sustentantes el resultado de la deliberación y le declara acreedora del grado de **Licenciatura en Administración con Énfasis en Recursos Humanos**.

Se indica la obligación de presentarse al acto público de juramentación, que será oportunamente convocado por la Universidad Nacional.

Se da lectura al acta que firman El presidente del Tribunal Examinador, a las 17:00 horas del 17 de Julio de 2024.

Presidencia del Tribunal.

FABIAN DE LA

TRINIDAD ARCE SOTO

Firmado digitalmente por FABIAN
DE LA TRINIDAD ARCE SOTO
Fecha: 2024.07.24 15:12:20 -06'00'

Observaciones:

C: decanato
Unidad Académica
Sustentante/es